
DINA RÄTTIGHETER SOM PATIENT



**Ålands
landskapsregering**

Social- och miljöavdelningen

INNEHÅLL

MÅLET ÄR EN GOD HÄLSA	3
MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER	3
PATIENTENS RÄTTIGHETER	3
RÄTT TILL GOD VÅRD OCH GOTT BEMÖTANDE.....	3
RÄTT ATT FÅ TILLRÄCKLIG INFORMATION PÅ ETT BEGRIPLIGT SÄTT	4
BARNETS RÄTT SOM PATIENT	4
ANHÖRIGA HÖRS	4
DIN JOURNAL.....	5
DATAREGISTER.....	5
TYSTNADSPLIKT.....	6
VÅRDTESTAMENTE	6
TOLKSERVICE.....	6
PATIENTINFORMATION	7
PATIENT- OCH HANDIKAPPORGANISATIONER.....	7
MISSNÖJD MED VÅRD	7
SAMTAL MED VÅRDPERSONAL.....	7
FÖRTROENDERÅDET	8
ANMÄLAN TILL PATIENTOMBUDSMANNEN	8
ANMÄRKNING	8
KLAGAN	9
PATIENTSKADEANMÄLAN	9
PATIENTENS RÄTTIGHETER	10

MÅLET ÄR EN GOD HÄLSA

I den av Ålands landskapsstyrelse antagna planen för hälso- och sjukvården anges målet för den offentliga hälso- och sjukvården på Åland. Målet är att verka för en optimal folkhälsa. Detta innebär att hälso- och sjukvården har som uppgift att erbjuda en så god vård som möjligt utan att någon diskrimineras i landskapet.

Kraven på en god vård är att den bland annat skall

- vara av god kvalitet och tillgodose patientens behov av trygghet i vård och behandling,
- vara lätt tillgänglig,
- bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet,
- ta hänsyn till patientens modersmål, kultur och individuella behov,
- respektera patientens övertygelse och privatliv,
- främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonal.

Ålands landskapsregering är huvudman för den offentliga hälso- och sjukvården på Åland. I den är broschyren får du veta mer om Ålands hälso- och sjukvård (ÅHS) och den privata registrerade hälso- och sjukvårdens skyldigheter gentemot patienten. Du får också veta vart du kan vända dig om du är missnöjd med vården eller om du drabbats av en felaktig vård eller behandling.

MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

De mänskliga rättigheterna och grundrättigheterna är speciellt viktiga och centrala rättigheter för alla människor, oavsett kön, ålder, handikapp, nationalitetstillhörighet mm.

Människorättsdokumenten och grundlagens kapitel om grundrättigheterna gäller således alla personer som är i behov av hälso- och sjukvård. Människorättskonventioner och grundlag förbjuder diskriminering på grund av en persons hälsotillstånd, ålder, handikapp eller annan orsak, som har anknytning till personen.

PATIENTENS RÄTTIGHETER

Finland var det första landet i Europa som stiftade en lag om patientens ställning och rättigheter. Lagen gäller på Åland sedan den 1.1.1994 med vissa avvikelser. Lagen stadgar att patienten har rätt till en god vård och ett gott bemötande och berättar om principerna för hur en patient skall tas om hand.

RÄTT TILL GOD VÅRD OCH GOTT BEMÖTANDE

Enligt lag har patienten rätt till en god hälso- och sjukvård samt ett gott bemötande. Vården skall ordnas och patienten skall behandlas så att människovärdet inte kränks. Patientens värderingar och integritet skall respekteras. Människans individuella behov, modersmål och kultur skall beaktas i all vård. Om en patient inte genast kan få komma under vård skall patienten och dennes anhöriga ges vederbörlig handledning.

RÄTT ATT FÅ TILLRÄCKLIG INFORMATION PÅ ETT BEGRIPLIGT SÄTT

Patienten skall enligt lag upplysas om sitt hälsotillstånd och om sin vård. Det är viktigt att upplysningen ges på ett sådant sätt att patienten tillräckligt väl förstår informationens innehåll och betydelse.



BARNETS RÄTT SOM PATIENT

Också barn skall få begriplig information om sin sjukdom och behandling. Informationen skall i första hand ges till barnet om det nått sådan ålder att det förstår informationen. Informationen skall så långt det är möjligt ges på barnets villkor. På basen av informationen bör barnet självt besluta om vård- och behandling, dock i samförstånd med vårdnadshavare och ansvarig hälso- och sjukvårdspersonal. Om ett barn befinner sig i en sådan situation att den själv inte kan fatta beslut om vården, skall barnet vårdas i samråd med sin vårdnadshavare eller någon annan laglig företrädare. Samtidigt har en vårdnadshavare enligt lagen inte rätt att förbjuda vård som är nödvändig för att avvärja en fara som hotar en minderårigs liv eller hälsa.

Information till barn i de övre tonåren bör dock i allmänhet kunna utformas på samma sätt som till vuxna. Om ett barn söker vård, utan att föräldrarna vet om det, avgör läkare eller annan vårdpersonal, utifrån barnets mognad, om föräldrarna måste meddelas. Den som ansvarar för sjukhuset ska se till att barnet under sjukhusvistelsen får tillfälle att delta i verksamhet som motsvarar den inom kommunal barnomsorg. Barn har rätt till undervisning när de vårdas på sjukhus.

ANHÖRIGA HÖRS

Patienten kanske inte längre själv förmår uttrycka sin vilja och besluta om sin vård. Innan ett viktigt vårdbeslut tas, skall man i så fall höra patientens lagliga representant, en anhörig eller en annan närstående, *för att utreda patientens vilja*. Under sådana omständigheter behövs ett medgivande till vårdåtgärden av patientens anhöriga med beaktande av patientens tidigare uttryckta vilja. Om man inte kan få reda på patientens vilja, skall vården ske på det sätt som anses vara förenligt med *patientens personliga intresse*.

Patientens rättigheter ställer krav på vårdpersonalen. Personalens skyldighet är att i vården visa respekt gentemot patienten och värna om dennes livskvalitet. En förutsättning för detta är att personalen stöder patienten i att finna sina resurser.



DIN JOURNAL

Uppgifterna i din patientjournal är sekretessbelagda dvs hemligstämplade. Journalen måste föras för att du ska få en så bra vård som möjligt, men innehållet får inte lämnas ut till obehöriga.

Du har rätt att läsa din journal och övriga undersökningsresultat. Det är dock önskvärt att du samtidigt får antingen läkarens eller sjukskötarens förklaring och tolkning av journalen, så att ev. missuppfattningar elimineras. Journalen tillhör vården, men du kan begära att få kopia av de handlingar du vill. Om din läkare anser - med starka skäl - att det skulle vara till skada för din behandling kan han/hon emellertid neka dig att läsa hela eller delar av journalen. Även i några andra fall kan journaluppgifter vara sekretessbelagda för dig. Vid eventuella felaktiga anteckningar bör en korrigerings ske dock så att den kan läsas senare. Onödiga uppgifter kan avlägsnas från journalen.

DATAREGISTER

I Ålands hälso- och sjukvårds datorer finns uppgifter om läkarbesök, diagnoser, undersökningar, intagning på sjukhus mm. Genom nya dataprogram finns även omvårdnadsjournalerna på data. Det finns olika säkerhetsregler som personalen följer när de sänder och sparar information om patienter. Det finns också kontroll över vem som använder dataregister med uppgifter om patienter.



TYSTNADSPLIKT

Alla verksamma inom hälso- och sjukvården - såväl den offentliga som den privata - är skyldiga att iaktta tystnadsplikten. Brott mot tystnadsplikten är straffbelagt. Din journal omfattas av sekretess. Inga uppgifter som rör dina personliga förhållanden, din sjukdom eller behandling får i princip lämnas ut till någon annan utan att du har lämnat ditt skriftliga samtycke. Som utomstående anses alla andra, utom de personer i vårdenheten, vilka deltar i vården av dig. Tystnadsplikten gäller i allmänhet även om någon annan myndighet vill ha uppgifter om dig. De anhöriga anses även som utomstående. Det är bra om du meddelar personalen att du till exempel tillåter att uppgifter om hur du mår lämnas ut till dina närstående.

Det finns dock bestämmelser som säger att personalen måste lämna ut uppgifter i vissa situationer. Bland annat har Rättsskyddscentralen rätt att se din journal för att kunna granska om en läkare förfarit felaktigt eller försumligt. Även Folkpensionsanstalten enligt sjukförsäkringslagen har rätt att begära uppgifter från din journal.

VÅRDTESTAMENTE

Om du vill göra upp ett vårdtestamente finns för ändamålet särskilda blanketter. Dessa blanketter kan du få från posten, apoteket, socialкураторerna eller patientombudsmannen. Eftersom ingen vård får ges, som strider mot patientens tidigare uttryckta bestämda vilja, är det viktigt att anhöriga har kännedom om vårdtestamentet. Vårdtestamentet bör även finns tillgängligt vid ett eventuellt olyckstillbud.

TOLKSERVICE

Om du inte behärskar svenska tillräckligt bra har du rätt att begära tolk, dock med vissa reservationer. Enligt handikappservicelagen har en person som inte kan göra sig förstådd pga hörsel-, syn- eller talskada rätt att begära tolkhjälp vid anlitanande av hälso- och sjukvårdsservice. En tolktjänst har inrättats vid Ålands handikappförbund r. f. tfn.527 360, 527 367.

PATIENTINFORMATION

Infoteket på Åland hjälper dig att få information om hälsa och sjukdom och är ett komplement till den informationen hälso- och sjukvården ger. Infoteket har en rådgivande funktion. En sjukskötare hjälper dig att hitta rätt i vården, samla och tolka litteratur samt förmedlar kontakter till patientföreningar och självhjälpgrupper. Infoteket administreras av Folkhälsan på Åland i samarbete med Mariehamns stadsbibliotek. Du kan också söka information med hjälp av stadsbibliotekets personal eller genom att kontakta ansvarig personal för Patientinfo.

Patientinformation på Åland
Infotek om hälsa och sjukdom
hälsoinformatör
Folkhälsans hus, Styrmansgatan 10,
mån-fre enligt överenskommelse
tfn (018) 17 435, (018) 531 399 (bibl.)
e-post: infoteket@folkhalsan.aland.fi
www.mhbibl.aland.fi/patient/

PATIENT- OCH HANDIKAPPORGANISATIONER

Om du råkar ut för en långvarig skada eller sjukdom, eller om du fått ett bestående funktionshinder, kan det vara värdefullt att få kontakt med människor i liknande situation. Förutom Ålands handikappförbund finns bland annat Ålands cancerförening som tar sig an olika gruppers särskilda problem samt ger stöd och råd. Information om de olika organisationerna och deras adresser kan du få av socialkuratorerna vid Ålands centralsjukhus, handikappkonsulenter eller Folkhälsans infotek.

MISSNÖJD MED VÅRD

Patienten och dennes anhörig kan ibland vara missnöjd över det sätt på vilket patientens rättigheter förverkligas i en vårdsituation. Exempelvis kan missnöjet gälla läkarens sjukdomsdiagnos, gjorda undersökningar eller att undersökningar inte gjorts, personalens bemötande o.s.v. I situationer då vården inte motsvarar patientens eller de anhörigas förväntningar och behov kan rättigheterna åberopas på åtminstone följande sätt:

SAMTAL MED VÅRDPERSONAL

Att direkt diskutera med vårdpersonal om frågor som bekymrar hjälper i många fall att utveckla vården att bättre svara mot patientens individuella behov. Under en diskussion kan man också förklara saker och sträva efter för patienten tillfredställande lösningar (för människan som vårdas och hjälper henne att upprätthålla sin funktionsförmåga samt att subjektivt uppleva att hon mår bra). Om man inte kan komma överens genom att diskutera saken kan man använda sig av något av de följande förfaringssätten:

FÖRTROENDERÅDET

Ett förtroenderåd för den åländska social- och hälsovården inrättades år 1997 av Ålands landskapsstyrelse. Rådet verkar som opartisk instans för att tillvarata patienternas/klienternas intressen och rättigheter. Information om förtroenderådet ges av klient- och patient ombudsmannen.

ANMÄLAN TILL PATIENTOMBUDSMANNEN

Patientombudsmannens uppgift är att främja patientens ställning och rättigheter genom att råda patienten och anhöriga, utbilda personal, hjälpa patienten att framföra anmärkningar eller att på annat motsvarande sätt uttrycka missnöje, eller att vid behov söka ersättning med stöd av patientskadelagen.

Klient- och patientombudsmannen
Ålands landskapsregering
PB1060, AX 22 101 Mariehamn
Tfn (018) 25 000, (018) 25267
E-post: fornamn.efternamn@ls.aland.fi
www.ls.aland.fi

ANMÄRKNING

En anmärkning görs till den ansvariga chefen för den enhet som patienten anlitat. Genom en anmärkning försöker man få till stånd en korrigerande av ett missförhållande eller en brist, exempelvis att en undersökning som inte gjorts, blir gjord. Anmärkningen görs antingen muntligt eller skriftligt. Enheten som behandlar anmärkningen skaffar fram ytterligare information i frågan och bedömer om patienten undersökts, vårdats och bemötts på det sätt som en godtagbar vårdpraxis förutsätter. Man bör alltid fatta ett beslut i frågan. Man tar ställning till vilka fortsatta åtgärder en befogad anmärkning bör leda till eller har lett till.



KLAGAN

Klagan över Ålands hälso- och sjukvård anförs till högre myndighet, exempelvis till justitiekansler, riksdagens justitieombudsman, rättsskyddscentralen för hälsovården eller landskapsregeringen. Klagan leder alltid till en utredning. En skriftlig redogörelse, inbegärs av den person som klagan gäller. Dessutom införskaffas behövliga utlåtanden av sakkunniga. Klagomålet avgörs av ifrågavarande myndighet. En befogad klagan kan leda till en administrativ handledning, en anmärkning eller allvarlig anmärkning. I gravaste fall kan klagan leda till ett disciplinärt förfarande eller en begränsad rätt att utöva yrke.

Rättsskyddscentralen för hälsovården
Fågelviksgatan 10,
00500 Helsingfors
PB 265, 00531 Helsingfors,
Tfn (09) 772920
Fax. (09)77292138

PATIENTSKADEANMÄLAN

Patientskadlagen har som syfte att säkra patienten möjligheter att få ersättning för sådan personskada, som uppkommit vid hälso- och sjukvård i Finland och på Åland. Ersättning betalas för sådan personskada som orsakats av undersökning, vård, försumlighet, olycka eller infektion. Patienten bör kräva ersättning inom tre år efter det att denne fått veta om skadan och dess orsaker. Kravet på ersättning ställs i en fritt formulerad patientskadeanmälan eller genom att använda patientförsäkringscentralens anmälningsblankett för patientskada. Ersättningskravet riktas till patientförsäkringscentralen. Patientombudsmannen och socialkuratorerna inom ÅHS ger vid behov tilläggsuppgifter om lagen och hjälper vid uppgörandet av en patientskadeanmälan.

Patientförsäkringscentralen
Bulevarden 28
00120 Helsingfors
tel. (09)680 401
<http://www.vakes.fi/pvk>

Om du anser att du blivit skadad av ett läkemedel kan du i vissa fall få ersättning. Anmäl det till läkemedelsskadeförsäkringspoolen.

Läkemedelsskadeförsäkringspoolen
Bulevarden 28
00120 HELSINGFORS
tel. 09-680 401

Skadeanmälningsblanketter kan du få hos socialkuratorerna och hos patientombudsmannen.

PATIENS RÄTTIGHETER

Patientlagen är från 1994. Lagen förbättrar patientens rättsskydd och klarlägger samarbetet mellan patienten och hälsovårdspersonalen. Lagen gäller hela hälsovården och de hälsovårdstjänster som ges av inrättningar inom socialvården.

I praktiken innebär detta att:

- ❑ för vården behövs patientens samtycke
- ❑ till patienten ges information om hans eller hennes hälsotillstånd och olika vårdalternativ
- ❑ till den som hamnar i kö uppges orsaken till väntetiden och uppskattning om dess längd
- ❑ en patient som är missnöjd med vården kan framföra en anmärkning till vårdinrättningen
- ❑ en vårdinrättning skall ha en patientombudsman som bistår patienten

Genom denna broschyr vill vi uppmuntra dig som patient att mera aktivt delta i din egen vård. Vi vill också gärna att du frågar då du upplever saker inom vården som du inte har förstått. Genom din medverkan kan en bra fungerande vård bli ännu bättre.

Närmare upplysningar:

Lagen om patientens ställning och rättigheter, (Finlands författningssamling FFS 785/1992).

Landskapslag om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter (Ålands författningssamling ÅFS 61/1993).

Patientskadelagen (Finlands författningssamling FFS 585/1986).

Denna broschyr kan fås från Ålands landskapsregering tel. 018 - 25000.

Utgivare: Ålands landskapsregering, social- och miljöavdelningen, socialvårdsbyrån.