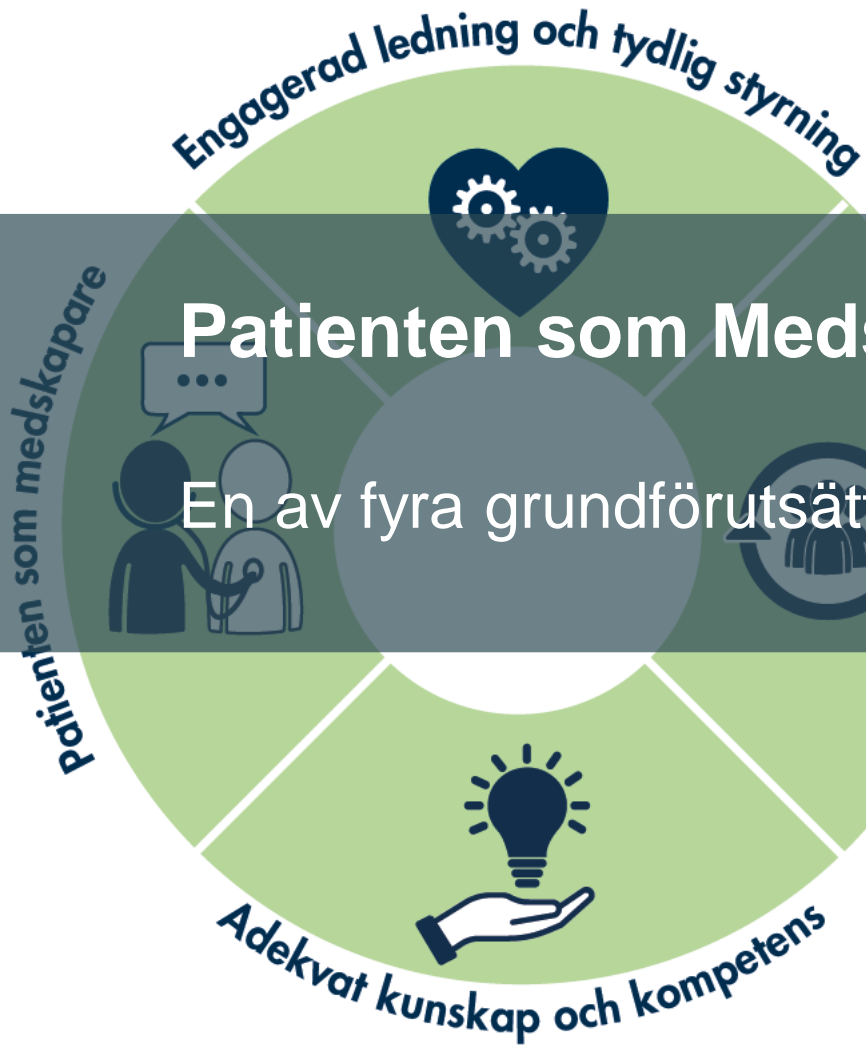
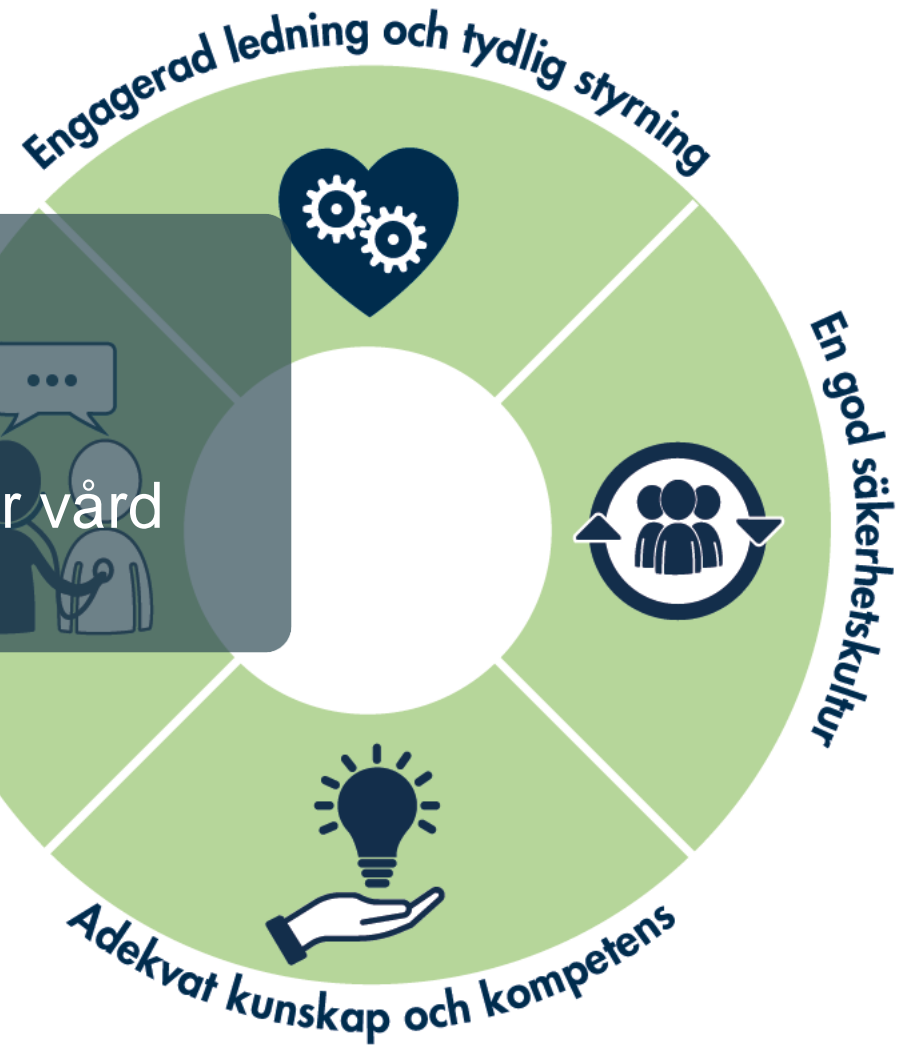


Patienten som Medskapare

En av fyra grundförutsättningar för säker vård



god säkerhetskultur



God och säker vård – överallt och alltid

Ingen patient ska behöva drabbas av vårdskada. Fyra grundläggande förutsättningar för att nå dit har identifierats och patient som medskapare är en av dem.

På de följande bilderna finns en översiktlig beskrivning av vad just den här grundförutsättningen innebär. Bildspelet avslutas med några frågor att reflektera kring, ensam eller tillsammans med andra.

Mer detaljerad och fullständig information om grundförutsättningarna finns i Handlingsplan för ökad patientsäkerhet i Region Skåne och Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet.

Agera för säker vård



Patienten som medskapare

En grundläggande förutsättning för en säker vård är patientens och de närståendes delaktighet. Patientens berättelse och hans behov och resurser är avgörande. Vården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Att patienten bemöts med respekt och kan lita på att vården ges på lika villkor skapar tillit och förtroende. Men aspekter som tillgänglighet, samordning och kontinuitet är också centrala.

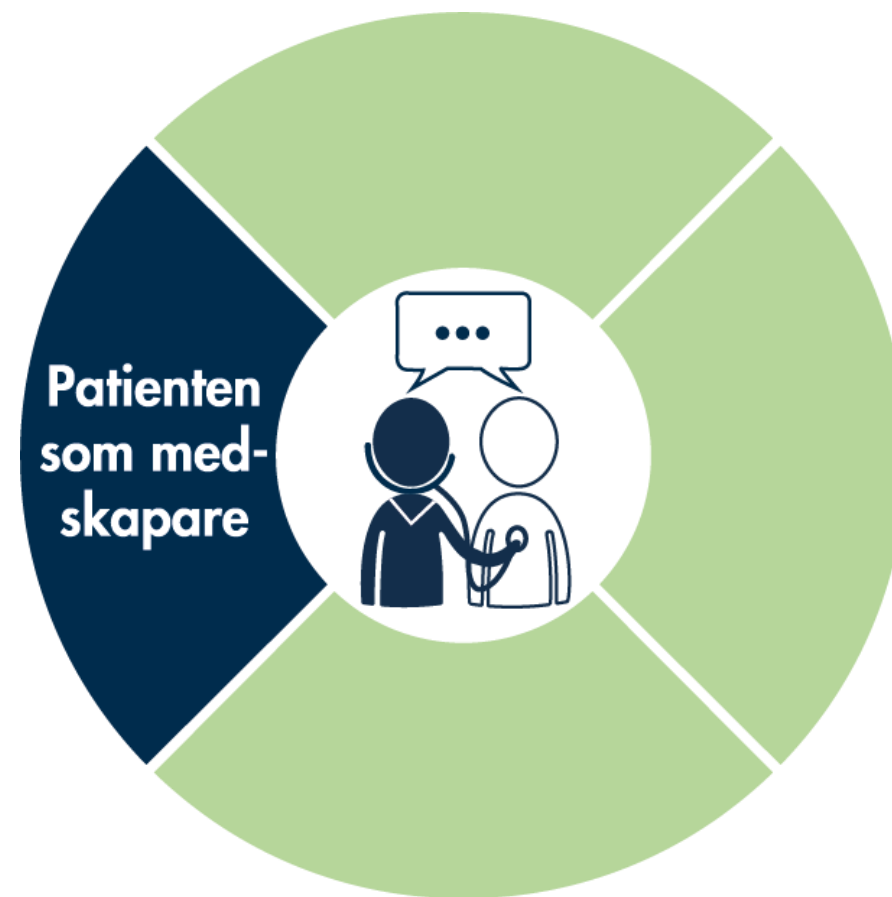
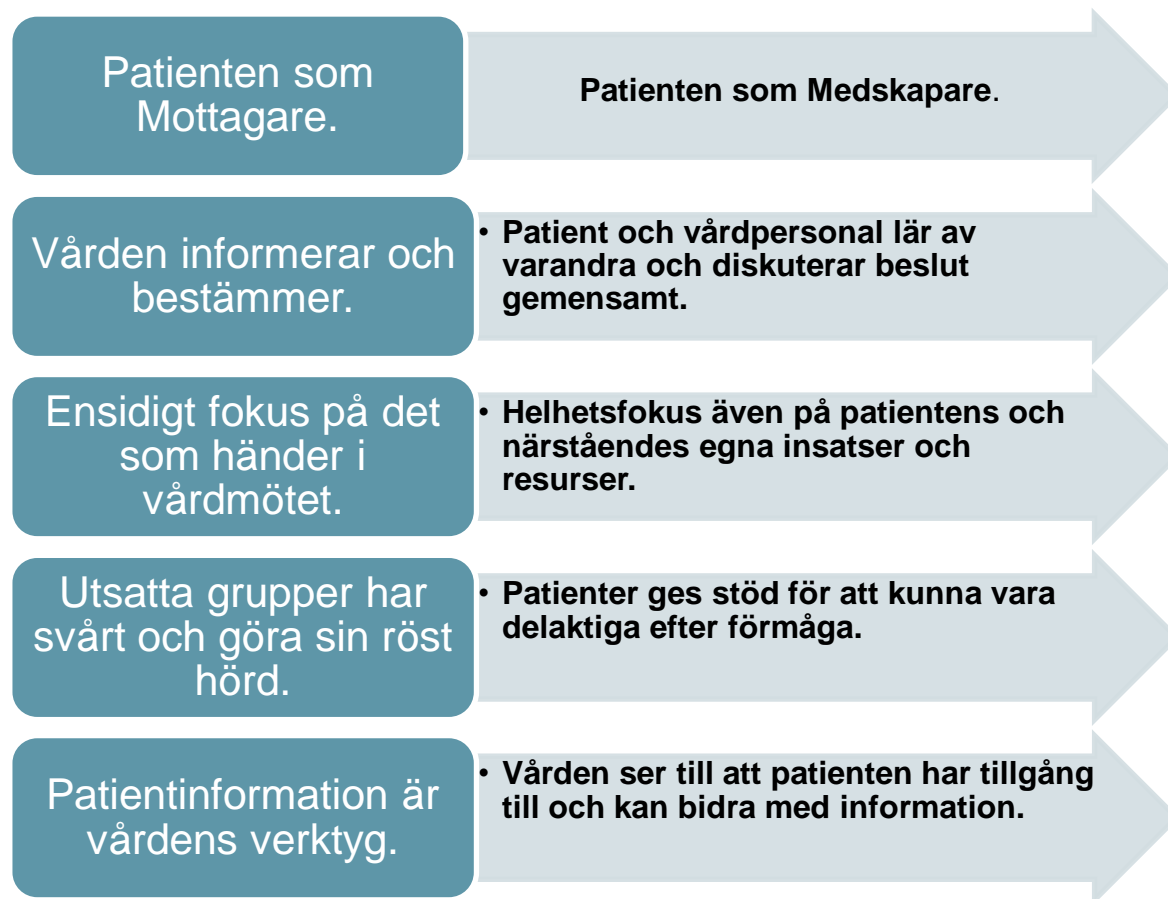
Den patient som vet varför och hur olika moment ska genomföras, bidrar till att vårdförloppet blir som det är tänkt och till att avvikelser uppmärksammas och kan åtgärdas. Att kunna vara delaktig i sin vård kräver kunskap. Patienten behöver därför få god och anpassad information om bland annat sin vård och behandling och om eventuella risker.

Patientens delaktighet behöver utgå från hans önskemål. En patient som inte vill eller kan ta aktiv del i sin vård och behandling ska inte riskera att få en sämre anpassad vård, utan vårdpersonalen måste arbeta för att patientens perspektiv tas tillvara. Även närstående har en central roll, i de fall patienten vill det. Patienter och närstående ska också ges möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet.

Patienten som medskapare innebär att patienten är delaktig på varje nivå i vårdssystemet: i mötet mellan patienten och personalen, samt på regional och nationell nivå. Patienten behöver också göras delaktig vid planering av ny hälso- och sjukvård, i utbildningen av vårdpersonal, i forskningen och i utformning av policys och reglering av hälso- och sjukvård.



Från mottagare till medskapare



Region Skånes mål är att patienter och närstående ska ha kunskap om hur klagomål och synpunkter förs fram.

Patienter och deras närstående ska ges möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet och en välfungerande klagomålshantering är en central del i det systematiska patientsäkerhetsarbetet och ett sätt för patient och närstående att delta i detta arbete.

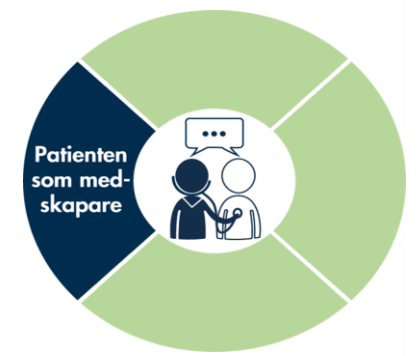
Kunskap om förekomst av klagomål och synpunkter från patienter och närstående ska finnas på alla nivåer i organisationen.

De mottagna klagomålen och synpunkterna på verksamheten ska utredas för ställningstagande till om det förekommit avvikelser.

Tips på vad du kan göra när patient har synpunkter på vården

- **Lyssna** på patienten som du undersökte eller behandlade. Ofta kan missförstånd och oklarheter redas ut på det sättet.
- **Be patienten kontakta chefen** för mottagningen eller enheten hen besökte.
- **Hjälp patienten** att fylla i blanketten med synpunkter eller klagomål på offentlig vård eller guida patienten eller närstående till <https://www.1177.se/Skane/sa-fungerar-varden/om-du-inte-ar-nojd/om-du-inte-ar-nojd-med-varden/>

Frågor att reflektera kring



- Hur arbetar ni för patienten som medskapare på din arbetsplats?
- Finns det något du skulle kunna ändra i ditt bemötande som kan få patienter att känna sig mer inkluderade i sin vård?
- Har ni forum på er arbetsplats där patienter och närstående kan uttrycka sina önskemål och åsikter?

Länkar

[Grundläggande förutsättningar för en säker vård - Patientsäkerhet \(socialstyrelsen.se\)](#)

[Handlingsplan för ökad patientsäkerhet i Region Skåne](#)

[Patientsäkerhet - Region Skåne \(skane.se\)](#)

[Patientsäkerhet - uppföljning - Region Skåne \(skane.se\)](#)

[Agera för säker vård – Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020–2024 \(socialstyrelsen.se\)](#)

<https://www.1177.se/Skane/sa-fungerar-varden/om-du-inte-ar-nojd/om-du-inte-ar-nojd-med-varden/>