

Att boka tid: en vardagsfärdighet i det svenska samhället

Berättelse

Ett samhälle byggt på bokade tider

För den som är ny i Sverige kan en sak verka ovanlig: nästan allt sker på bokad tid. Att boka tid betyder att man i förväg bestämmer en dag och ett klockslag för ett besök. Man bokar tid hos vårdcentralen, hos tandläkaren och hos frisören, och man bokar tid för möten med myndigheter. På många andra håll i världen går man i stället bara dit och väntar på sin tur, så det här sättet att planera kan kännas nytt i början. Men när man väl lärt sig hur det fungerar blir det ofta enklare att få den hjälp man behöver.

Att boka vård via 1177.se

När det gäller hälsa och vård bokar många sina tider på webbplatsen 1177.se. Där loggar man in med en e-legitimation, vanligtvis BankID. När man är inloggad kan man boka en ny tid, omboka en tid till en annan dag eller avboka en tid man inte längre behöver. Ofta går det också att se sina inbokade tider på sidan. Det är dock viktigt att veta att exakt vad man kan göra på 1177.se kan variera mellan olika regioner och mottagningar. Alla mottagningar visar till exempel inte sina tider på nätet, och alla låter inte heller patienten avboka där. Om man hellre vill prata med en människa, eller om något krånglar på webben, går det alltid bra att ringa till sin vårdcentral i stället.

En praktisk hjälp är att man ofta kan välja att få en påminnelse via SMS när man har bokat en vårdtid. Då kommer ett meddelande till telefonen några dagar innan besöket, vilket gör det lättare att komma ihåg tiden. För många är det en trygghet i en vardag med mycket att hålla reda på.

Att passa tiden och att avboka

I Sverige ses det som viktigt att passa tiden. Kommer man för sent till ett besök kan man behöva boka om det, eftersom tiden ofta är ganska kort och nästa person väntar. Om man märker att man inte kan komma alls bör man avboka i god tid, så att någon annan kan få tiden i stället. På många mottagningar gäller regeln att man måste avboka senast 24 timmar innan, men den gränsen kan skilja sig mellan regioner och mottagningar. Avbokar man för sent, eller inte alls, kan man få betala en avgift för det som kallas uteblivet besök. Hur stor den avgiften är bestäms av varje region. I till exempel Stockholm och Skåne är avgiften 400 kronor, men det är ingen siffra som gäller i hela landet. Reglerna för vem som behöver betala — exempelvis om det gäller barn eller personer med frikort — kan också vara olika på olika ställen. Därför är det klokt att ta reda på vad som gäller just där man bor.

Bokade tider hos myndigheter

Bokade tider hör inte bara till vården. Även hos myndigheter behöver man ofta planera in ett besök. Hos Skatteverket bokar man till exempel tid via webben för sådant som id-kort och

identitetskontroll. Här är det bra att känna till att de servicekontor som utfärdar id-kort inte finns på alla orter. Det kan betyda att man får resa en bit för att komma till rätt kontor, och då är det extra viktigt att boka tiden i förväg och planera resan.

När man inte ska boka tid

Samtidigt är det viktigt att veta att allt inte kräver en bokad tid. Vid ett akut och livshotande läge, alltså när någon är allvarligt sjuk eller skadad och det är mycket bråttom, ska man genast ringa 112. Då behövs ingen bokning. Är behovet brådskande men inte livshotande kan man i stället ringa 1177 för att få råd om vad man bör göra. Att känna till skillnaden mellan dessa nummer är en viktig del av att förstå hur vården fungerar. På så sätt blir vardagen med bokade tider inte bara ett system att lära sig, utan också ett sätt att veta vart man ska vända sig när något händer.

Ordlista

ORD	FÖRKLARING
bokad tid	en dag och ett klockslag som är bestämt i förväg
ovanlig	inte vanlig; något man inte ser ofta
e-legitimation	ett sätt att visa vem man är på nätet, t.ex. BankID
omboka	ändra en bokad tid till en annan dag eller tid
avboka	ta bort en tid man har bokat
region	en del av Sverige som bland annat ansvarar för vården
mottagning	ett ställe i vården dit man kommer för att få hjälp
uteblivet besök	när man inte kommer på en bokad tid
frikort	ett kort som gör att man inte behöver betala mer i vården under en period
servicekontor	ett kontor där flera myndigheter hjälper besökare
utfärda	ge ut eller ordna något, t.ex. ett id-kort
livshotande	så allvarligt att en person kan dö
brådskande	något som behöver göras snabbt

Läsförståelsefrågor

1. Vad är det som kan verka ovanligt i Sverige för den som är ny?
 1. Att man måste laga sin egen mat.
 2. Att nästan allt sker på bokad tid.
 3. Att ingen använder telefon.
2. Hur loggar man in på 1177.se?
 1. Med ett vanligt lösenord man hittar på.
 2. Med en e-legitimation, vanligtvis BankID.
 3. Man behöver inte logga in alls.
3. Vad säger texten om vad man kan göra på 1177.se?
 1. Allt fungerar exakt likadant i hela landet.
 2. Det kan variera mellan regioner och mottagningar.
 3. Man kan bara läsa, inte boka.
4. Vad betyder "uteblivet besök" i texten?
 1. Ett besök som tog mycket lång tid.
 2. När man inte kommer på en bokad tid.
 3. Ett besök hos en myndighet.
5. Stämmer påståendena med texten? Svara **ja**, **nej** eller **det står inte i texten**.
 1. Man kan ofta välja att få en påminnelse om sin vårdtid via SMS.
 2. Avgiften för uteblivet besök är densamma i hela Sverige.
 3. Servicekontor som utfärdar id-kort finns inte på alla orter.
6. Stämmer påståendena med texten? Svara **ja**, **nej** eller **det står inte i texten**.
 1. Vid ett livshotande läge ska man boka tid i förväg.
 2. Man kan ringa vårdcentralen i stället för att använda webben.
 3. De flesta svenskar tycker att 1177.se är svårt att använda.
7. Förklara med egna ord skillnaden mellan att boka, att omboka och att avboka en tid.
8. Texten skriver att avgiften är 400 kronor i Stockholm och Skåne, men också att det "inte är någon siffra som gäller i hela landet". Varför är det viktigt att texten skriver så?
9. Varför är det bra för andra patienter att man avbokar en tid i god tid om man inte kan komma?
Svara med stöd i texten.
10. Texten säger att man bör ta reda på vilka regler som gäller "just där man bor". Vad tror du att texten menar med det, och varför är det ett klokt råd?

11. Varför tror du att det ses som viktigt att passa tiden i Sverige? Vad kan hända om många kommer för sent?
12. Förklara skillnaden mellan att ringa 112 och att ringa 1177, så som texten beskriver det.

Diskussionsfrågor

- Hur bokar man tid till vården eller en myndighet där du kommer ifrån? Liknar systemet det svenska eller är det annorlunda?
- Texten säger att det är viktigt att passa tiden. Hur ser man på att komma i tid där du kommer ifrån, och vad händer om man är sen?
- Vad kan vara svårt med att boka tid på nätet, till exempel på 1177.se, när man är ny i Sverige och kanske inte har BankID ännu? Vad skulle kunna göra det lättare?
- Reglerna för avgift och avbokning kan skilja sig mellan regioner. Varför kan det vara bra att veta att regler inte alltid är likadana överallt i ett land?
- **Skriv (6–8 meningar):** Skriv en kort text om en gång då du behövde boka en tid, antingen i Sverige eller i ett annat land. Förklara vad du skulle göra, hur du bokade tiden, och om något var lätt eller svårt.