

Läraktivitet: Telefonrådgivning

Förberedelse

- Hur utförs telefonrådgivning? Hur ställs frågor? Hur ges egenvårdsråd? Hur avgörs rätt vårdnivå?
- Vad är viktigt att tänka på? Vilka slags samtal kan inkomma?
- Läs om professionell intervju- och samtalsmetodik vid telefonrådgivning i [vårdhandboken](#)
- Ta reda på vilket rådgivningsstöd som används på enheten och bekanta dig med det.
- Ta reda på vilket bokningssystem som enheten använder och hur hänvisningar till psykolog/fysioterapeut/distriktssköterska/andra mottagningar på enheten görs.

Genomförande

Öppna

- Svara välkomnande och korrekt i telefonen. Värna om patientens självbestämmande, delaktighet, värdighet och integritet.
- Ta patientuppgifter och kontrollera var patienten är vårdvalsregistrerad.
- Läs patientens journal. Sjukdomar? Läkemedel?

Lyssna

- Lyssna aktivt och nyfiket till den vårdsökandes berättelse. Bekräfta och ställ öppna frågor för att få fram berättelsen. Prioritera lyssnande framför att dokumentera.

Analys

- Identifiera och analysera barnets eller vårdnadshavarens behov utifrån telefonkontakten.
- Kartlägg tidigare sjukdomar, läkemedel, allergier och eventuell pågående behandling.
- Värna om familjens självbestämmande, delaktighet, värdighet och integritet
- Gör en samlad sammanfattning av hela hälsoproblemet, vårdnadshavarens farhågor och förväntningar och försäkra dig om att vårdnadshavaren har förstått det du har sagt.

Motivera

- Värdera situationen utifrån aktuell patient: Är det rätt vårdnivå eller ska patienten hänvisas? Behövs tid till mottagningen? Kan du ge egenvårdsråd? Behövs i så fall uppföljning av givna råd?
- Presentera bedömningen och åtgärd. Använd jag-budskap och bekräfta patienten/vårdnadshavare. Motivera åtgärden med stöd av analysens helhetsbild.

- Använd den vårdsökandes egen kunskap, till exempel genom att fråga "Vad har du redan gjort?", "Hur brukar du göra?"
- Försäkra dig om att vårdnadshavare har förstått det du har sagt.

Avsluta

- Beskriv förväntat normalförlopp och vilka symtom som den vårdsökande ska vara observant på.
- Avsluta i samförstånd. "Känns det här bra?"

Utvärdering

- Reflektera tillsammans med studenthandledare
- Fundera över hur vårdnadshavaren upplevde samtalet
- Dokumentera
- Vilka digitala verktyg använde du?
- Reflektera över hur du upplevde patientmötet – Gibb's reflektionscykel