



Primärvårdens utbildningsenhet Fyrbodalen och Södra Bohuslän
Regionhälsan, Västra Götalandsregionen
2023-08-31

**Läraktivitet för sjuksköterskestudenter vid Högskolan Väst, grundnivå.
Rekommenderas från termin 3.**

Telefonrådgivning och digital vård

Förberedelse, kunskap och förståelse

Titta på [film om telefonrådgivning](#), läs om intervju- och samtalsmetodik vid telefonrådgivning i [vårdhandboken](#) och [testa dina kunskaper](#).

Vad är syftet med telefonrådgivning och digitala kontakter? Vilka slags samtal kan inkomma? Hur arbetar enheten med telefonrådgivning och digitala kontakter? Vad är viktigt att tänka på? Vilka fallgror och utmaningar kan finnas när man inte ser patienten? Blir det skillnader i ett videosamtal?

Förbered dig genom att lyssna på när din handledare har telefonrådgivning eller genomför digitalt vårdmöte. Hur presenterar du dig på din enhet?

Bekanta dig med enhetens rådgivningsstöd och bokningssystem. Hur hänvisar du till andra professioner? Tex: psykolog/rehab/distriktssköterska/andra mottagningar på enheten.

Genomförande, färdighet och förmåga

Öppna samtalet välkomnande och presentera dig. Ta patientuppgifter och kontrollera var patienten är vårdvalsregistrerad. Läs om möjligt patientens journal.

Lyssna aktivt till den vårdsökandes berättelse. Bekräfta med stödljud och ställ öppna frågor för att få fram berättelsen. Prioritera lyssnande framför att dokumentera. Undersök hälsoproblemet förutsättningslöst med öppna och slutna frågor. Fråga – lyssna – gör korta sammanfattningar. Utforska den vårdsökandes tankar, oro och förväntningar.

Kartlägg tidigare sjukdomar, läkemedel, allergier och eventuell pågående behandling. Sammanfatta hälsoproblemet och säkerställ att du har förstått rätt. Har patienten upplevt liknande tidigare? Använd om möjligt den

vårdsökandes egen kunskap, till exempel genom att fråga "Vad har du redan gjort?", "Hur brukar du göra?"

Värdera situationen utifrån aktuell patient: Är vårdcentralen rätt vårdnivå eller ska patienten hänvisas? Kan du ge egenvårdsråd? Behövs uppföljning av givna råd?

Presentera bedömningen och åtgärd. Använd jag-budskap och bekräfta patienten. Motivera åtgärden med stöd av analysens helhetsbild. Försäkra dig om att patienten har förstått det du har sagt. Beskriv förväntat normalförlopp och vilka symtom som den vårdsökande ska vara observant på för ny kontakt med vården. Avsluta i samförstånd.

Dokumentera i journalen.

Utvärdering, värderingsförmåga och förhållningssätt

Fundera och reflektera, använd gärna Gibbs reflektionscykel.

Sjuksköterskans ansvarsområde:

Ett vårdmöte i telefon eller via digitala kanaler kan vara komplext. Hur värnar du om patientens självbestämmande, delaktighet, värdighet och integritet i denna typ av möte?

Uppnåddes syftet med vårdmötet? Triagerades patienten till rätt vårdnivå?

Hur vidhåller du sekretessen när anhöriga eller annan aktör med relation till patienten är den som söker vården?

Eget förhållningssätt:

Hur upplevde du samtalet? Värdera din insats och diskutera med handledare. Fundera över hur patienten upplevde samtalet.

Hur påverkades du i samtalet och i din triagering av patientens sätt att uttrycka sig tex arg, vänlig, ledsen?

Referenser:

Gibbs,G. (1988). Learning by doing: A guide to teaching and learning methods. Further Education Unit, Oxford Polytechnic, Oxford.

Vårdhandboken. [Telefonrådgivning med samtalsprocessen som metod - Vårdhandboken \(vardhandboken.se\)](https://vardhandboken.se)

Filmtips: [Få tid eller få råd - YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=43rkchos)

https://hvplay.hv.se/media/t/0_43rkchos