

Primärvårdens utbildningsenhet Göteborg/Sjuksköterskeprogrammet termin 4
2025-05-05

Strukturerad läraaktivitet: Telefonrådgivning

Lärandemål: Kommunicera professionellt med patient, närstående och vårdteam samt vid behov föra patientens talan

Förberedelse

- Vad är syftet med telefonrådgivning? Vilka slags samtal kan inkomma?
- Hur utförs telefonrådgivning? Vad är viktigt att tänka på? Titta på och reflektera kring [film om telefonrådgivning](#)
- Läs om professionell intervju- och samtalsmetodik vid telefonrådgivning i [vårdhandboken](#) och [testa dina kunskaper](#)
- Läs om metoden [Förstå mig rätt](#) och titta på filmen om metoden.
- Läs kapitel 5 Att förstå och att bli förstådd i verktyget [Riva hinder](#)
- 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.
- Fundera över hur patienter kan förbereda sig inför telefonkontakter med vården.
- Ta reda på hur du svarar korrekt i telefonen på enheten.
- Lyssna på när din handledare har telefonrådgivning. Använd *Reflektionsunderlag för medlyssning vid telefonrådgivning*.

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 om möjligt patientens journal. Sjukdomar? Läkemedel?

Lyssna

- Lyssna aktivt och nyfiskt till den vårdsökandes berättelse. Bekräfta med stödljud och ställ öppna frågor för att få fram berättelsen. Prioritera lyssnande framför att dokumentera.
- Sammanfatta den vårdsökandes berättelse. Säkerställ att du har förstått rätt.

Analys

- Utforska hälsoproblemet förutsättningslöst med öppna och slutna frågor. Fråga – lyssna – gör korta sammanfattningar.
- Utforska den vårdsökandes föreställningar, farhågor och förväntningar.
- Kartlägg tidigare sjukdomar, läkemedel, allergier och eventuell pågående behandling.
- Gör en samlad sammanfattning av hela hälsoproblemet.

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. 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?"
- Ge adekvata egenvårdsråd och/eller hjälp patienten till rätt vårdnivå.
- Försäkra dig om att patienten 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?"

Dokumentera

- Ta reda på hur telefonsamtalet ska dokumenteras.

Utvärdering

- Ta ställning till risk/friskfaktorer, hälsofrämjande åtgärder.
- Värdera resultatet och diskutera med handledare.
- Fundera över hur patienten upplevde samtalet.

- Reflektera efter avslutad aktivitet, använd gärna Gibbs reflektionscykel.