



Primärvårdens utbildningsenhet Göteborg/Sjuksköterskeprogrammet termin 4
2025-06-02

Reflektionsunderlag – medlyssning telefonrådgivning

Medlyssning innebär att du som student lyssnar på ett telefonrådgivningssamtal med syfte att lära dig processen samtidigt som vårdpersonal handlägger samtalet. Vid medlyssning ska patienten alltid, vid samtalets inledning, informeras och tillfrågas om samtycke. Detta sker genom att patienten tillfrågas om hen tillåter att du som studenten medverkar i samtalet. Samtycket ska journalföras.

Lyssna på din handledares samtal i telefonrådgivningen och fundera över hur samtalsprocessen följs

Öppna

Hur öppnas samtalet? Vad förmedlar vårdgivarens röst?

Lyssna

Hur bekräftas patienten under samtalet? Hur sammanfattas patientens berättelse?

Analys-och bedömningsfas

Hur utforskas hälsoproblemet? Hur utforskas patientens föreställningar, farhågor och förväntningar? Hur kartläggs tidigare sjukdomar, läkemedel, allergier och eventuella pågående behandlingar? Finns en gemensam bild av problemet och i så fall vad är den?

Motivations-och åtgärdsfasen

Hur presenteras, förklaras och motiveras bedömningen? Hur undersöks patientens egna resurser gällande tex. egenvård? Vilka råd ges och hur förmedlas de?

Avslutningsfasen

Hur avslutas samtalet? Hur säkerställs att patienten vet vad hen ska vara observant på och vad hen ska göra om det förväntade förloppet avviker? På vilket sätt beskrivs normalförloppet?

Vilka fallgropar kan du identifiera i samtalet? På vilket sätt utgör de risker?

Om du skulle dokumentera samtalet, hur skulle du uttrycka dig då?