

Primärvårdens utbildningsenhet Göteborg/Specialistsjuksköterskeprogrammet
med inriktning mot hälso- och sjukvård för barn och unga
2025-05-05

Strukturerad läraaktivitet: Telefonrådgivning

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 - Vårdhandboken](#)
- Läs om metoden [Förstå mig rätt](#) och titta på filmen om metoden Förstå mig rätt som finns på samma sida.
- 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 enheten använder och hur hänvisningar till exempelvis vårdcentralen eller psykolog görs på enheten.
- Lyssna på när din handledare har telefonrådgivning. Reflektera över dessa möten. Hur ställs frågor? Hur ges egenvårdsråd? Hur avgörs rätt vårdnivå?
- Fundera över hur vårdnadshavare kan förbereda sig inför telefonkontakter med barnhälsovården.
- Ta reda på hur du svarar korrekt i telefonen på enheten.

Genomförande

- Svara korrekt i telefonen
- Ta patientuppgifter
- Öppna patientens journal och läs vid behov i den.
- Identifiera och analysera patientens eller vårdnadshavarens behov utifrån telefonkontakten. Sammanfatta för patienten/vårdnadshavaren vad du har uppfattat

- Värna om patientens och familjens självbestämmande, delaktighet, värdighet och integritet
- Värdera situationen utifrån aktuell patient: Är detta rätt vårdnivå eller behöver du hänvisa någon annanstans? Kan du ge egenvårdsråd? Behövs i så fall uppföljning av givna råd?
- Ge adekvata egenvårdsråd och/eller hjälp patienten till rätt vårdnivå
- Försäkra dig om att patienten/vårdnadshavaren har förstått det du har sagt

Utvärdering

- Ta reda på hur telefonsamtalet ska dokumenteras. Dokumentera
- Ta ställning till risk/friskfaktorer, hälsofrämjande åtgärder
- Värdera resultatet och diskutera med handledare
- Fundera över hur patienten/vårdnadshavaren upplevde samtalet
- Reflektera efter avslutad aktivitet, använd gärna Gibbs reflektionscykel.

Länkar se i text