



Primärvårdens utbildningsenhet Göteborg
2025-06-02

Reflektionsunderlag – medlyssning telefonrådgivning på BVC

Medlyssning innebär att du som student lyssnar på ett telefonrådgivningssamtal med syfte att lära dig processen samtidigt som vårdpersonal handlägger samtalet. Vid medlyssning ska föräldern alltid, vid samtalets inledning, informeras och tillfrågas om samtycke. Detta sker genom att föräldern 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 BHV-sjuksköterskans röst?

Lyssna

Hur bekräftas föräldern under samtalet? Hur sammanfattas förälderns berättelse?

Analys-och bedömningsfas

Hur utforskas problemet? Hur utforskas förälderns föreställningar, farhågor och förväntningar? Hur kartläggs barnets och familjens situation? Finns en gemensam bild av problemet och i så fall vad är den?

Motivations-och åtgärdsfasen

Hur undersöks förälderns egna resurser? Hur stärks föräldern? Hur presenteras, förklaras och motiveras en eventuell bedömningen? Vilka råd ges och hur förmedlas de?

Avslutningsfasen

Hur avslutas samtalet? Hur säkerställs att föräldern har fått prata om det som var viktigt för hen och att ni har uppfattat varandra rätt? Vid hälsorådgivning, hur försäkrar sig BHV-sjuksköterskan om att föräldern vet vad hen ska vara observant på? På vilket sätt beskrivs normalförloppet och vad hen ska göra om det förväntade förloppet avviker?

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

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