

Gäller för: 1177 på telefon VGR

Giltig från: 2025-06-10

Innehållsansvar: Carina Weckfors, (carwe8), Sjuksköterska sjukvårdsrådgivn

Giltig till: 2027-06-10

Godkänd av: Jill Johansson, (jiljo), Verksamhetschef

Samtalsavlyssning

Kvalitetssäkringsrutin för avlyssning av egna samtal i samtalshandledning

Person som arbetar hos en vårdgivare får ta del av patientjournal endast om han eller hon deltar i vården av patienten, eller av andra skäl behöver uppgiften för sitt arbete inom hälso- och sjukvården (4 kap. 1 § patientdatalagen, PDL, 2008:355).

Det inspelade samtalet betraktas som en journalhandling (1 kap. 3 § PDL).

För att ta del av icke aidentifierad journalhandling som ett led i individuell kvalitetssäkring och kompetensutveckling krävs en rutinbeskrivning och en tidigare vårdrelation (4 kap. 1 § och 2 kap. 4 § PDL).

Patientens samtycke krävs inte för åtkomst som utgör ett led i fullgörande av arbetsuppgifter.

I telefonsjuksköterskans arbetsuppgifter ingår kontinuerlig kvalitetssäkring och kompetensutveckling. Uppföljning sker i samtal med enhetschef, i samband med utvecklingssamtal eller avvikelshantering.

1177 på telefon i VGR lägger stor vikt vid utbildning och träning i samtalsmetodik för samtliga sjuksköterskor. I det ingår att tillsammans med samtalshandledare lyssna på och utvärdera sina egna rådgivningssamtal 2 - 4 ggr/år, vid behov oftare, samt vid avvikelseärende.

Avlyssning av samtal regleras av följande dokument:

1. *“Arbetsbeskrivning för samtalshandledare”* 1177 på telefon i VGR
2. *“Arbetsuppgifter för samtalshandledare”* 1177 på telefon i VGR

Delegering av behörighet att lyssna på inspelade samtal för samtalshandledning godkänns av enhetschef och uppdateras årligen. Verksamhetschef är uppdragsgivare.

Samtalshandledning och plan för utveckling dokumenteras och följs upp av sjuksköterska och samtalshandledare gemensamt, inga patientuppgifter eller känslig information dokumenteras eller sparas.

Inga ljudfiler får sparas utanför RGS i samband med individuell samtalshandledning.

Vid grupphandledning inom verksamhetens enheter kan en avidentifierad ljudfil användas (2 kap. 4§ PDL). Endast personer med rätt behörighet kan ladda ner ljudfilen. Ljudfil måste raderas permanent så att inte ljudfiler ligger sparade på lagringsmedia efter användning. Viktiga lagringsplatser att kontrollera är nerladdade filer via utforskaren, papperskorgen på datorns skrivbord samt eventuella USB minnen.

Samtalshandledning sammanställs och redovisas i årsberättelse till respektive enhetschef enligt arbetsbeskrivning "*Arbetsuppdrag för samtalshandledare*" 1177 på telefon i VGR.

Information om handlingen

Handlingstyp: Beskrivning över arbetsuppgifter

Gäller för: 1177 på telefon VGR

Innehållsansvar: Carina Weckfors, (carwe8), Sjuksköterska
sjukvårdsrådgivn

Godkänd av: Jill Johansson, (jiljo), Verksamhetschef

Dokument-ID: RHS9923-1711477075-22

Version: 3.0

Giltig från: 2025-06-10

Giltig till: 2027-06-10