

Chatt exempel

Med fraser från Ineras basutbud och från 1177 direkt Region Västerbotten

www.inera.se

Triageringen

ONLINE BESÖK (SYNKRON FAS), 1177 DIREKT VÄSTERBOTTEN

öronvärk

Ingång	Triage	Prioritet	Besöksdetaljer
1177 direkt Västerb...	Resultat	3	Visa
Allergier	Diagnoser	Medicin	Kirurgi
—	—	—	—

Anteckningar Originaltext



Anamnes: 26-årig kvinna som söker för vänstersidig öronvärk. Bejakar feber, öronvärk mer än 24 h och huvudvärk. Febern har varat i 1-2 dygn.

Allmäntillstånd: Förnekar hjärtklappning/blekhet/kallsvett, utmattning, svår lufthunger/tungandning och snabbandning/samtalsdyspné.

Tidigare liknande besvär: Förnekar nyligen bedömd inom sjukvården för öronbesvären.

Diagnostik: Har tagit tempen. Feber mellan 38,0 och 38,4 grader.

Förnekade symptom: Förnekar öronflytning, stel i nacken och öroninflammation senaste 4 veckorna..

Svarsalternativ som inte valts: Frossa, svullet ytteröra, rodnat ytteröra, misstänkt blodansamling, blårröd knuta på örsnibben, nytillkommet utstående öra, ont bakom örat, rodnad bakom örat, svullen bakom örat, blåsor på eller i örat, misstänkt facialisparens, illamående eller kräkning och yrsel.

Förväntningar på besök: Diagnos.

Komplicerande faktorer: Förnekar allvarlig grundsjukdom och nedsatt immunförsvar.

Visa originalsvar

Öppna

1. Hej jag heter Marie och är distriktsköterska

2. Hej Marie

3. Välkommen Anna, tack för att du hörde av dig till oss

4. Jag ser att du har uppgett att du har ont i ditt vänstra öra, feber och huvudvärk. Ingen vätska har runnit ur ditt öra och du är inte stel i nacken. Stämmer det?

5. Ja det stämmer

- Hälsa välkommen.
- Säkerställ patientens identitet.
- Stäm av med patienten att uppgifterna i auto-triageringen stämmer.

Undersöka och analysera

1. För att vara säker på att jag förstått dig rätt behöver jag ställa fler frågor, så att jag vet hur du mår just nu. Är det okej?

2. Ja det passar

1. Hur länge har du besvärats av öronvärken?
2. Har du feber och i så fall hur hög?
3. Är du yr?

1. Mitt öra har värkt i 3 dagar, värken har tilltagit och sedan igår värker örat konstant.

2. Jag har haft feber i 2 dagar. I morse då jag mätte feber hade jag 38,4. Det var högre igår kväll då närmare 39 grader.

3. Jag är inte yr.

4. Tack.

- Ta över och led samtalet, förklara för patienten att hen behöver svara på flera frågor.
- Ställ strukturerade frågor från kunskapsstödet.
- Ställ frågor samtidigt vid behov – numrera frågorna i så fall!
- Byt till telefon eller videosamtal om ärendet så kräver.

Undersöka och analysera

1. Är din hörsel normal?
2. Ser ditt ytteröra normalt ut eller är det svullet eller rött?
3. Är du förkyld?

1. Ja lite sämre hör jag nog på vänster öra, känns som det är lock.

2. Ytterörat ser ut som det brukar.

3. Ja det är jag, jag har snuva och hostar mycket.

4. Har du tidigare haft öronbesvär?

5. Nej inte på länge, senaste som barn hade jag någon öroninflammation

- Ställ kompletterande frågor.

Undersöka och analysera

1. Har du provat att ta någon värkmedicin eller använda nässpray? Hjälper det mot värken?

2. Jag har kört nässpray i 4 dagar nu och sedan igår morse har jag regelbundet tagit Alvedon, hjälper några timmar men värken återkommer. I natt värkte det så mycket så att jag tog en Ipren.

3. Orkar du vara upp så att du dricker och äter normalt?

4. Jag dricker massor men har lite sämre matlust. Men orkar vara uppe.

5. Är du frisk för övrigt? Tar du medicin regelbundet?

6. Jag har astma.

- Undersök vad patienten har gjort själv.

Undersöka och analysera

1. Tack för dina svar. Jag har sammanfattat i journalen vad du berättat för mig i chatten så ska vi se om det stämmer innan vi går vidare.

26 årig kvinna som söker pga vänstersidig öronvärk.
Astmatiker.

Har insjuknat med förkylningssymtom som snuva och hosta för ca 5 dagar sedan. För 3 dagar sedan fått ont i vänster öra. Ingen vätska har runnit ur örat, inte stel i nacken.

Värken i örat har tilltagit sedan igår. Har idag temp 38,4. Inte yr, ytterörat ser normalt ut, ingen hörselnedsättning. Tagit Alvedon regelbundet sedan igår och Ipren vid behov, hjälper i några timmar men värken återkommer. Även använt nässpray i flera dagar. Orkar vara uppe, dricker bra men har sämre matlust.

- Sammanfatta för samsyn kring hälsoproblemet.
- Patienten känner sig delaktig och kan korrigera/förtydliga.

2. Det stämmer men jag har även mera huvudvärk idag. Men det känns också bättre efter att jag tagit värkmedicin.

3. Okej då lägger jag till det, tack så mycket.

Åtgärda och motivera

1. Utifrån ditt mående och de symtom som du just beskrivit behöver du få en fysisk bedömning inom det närmaste dygnet. Jag skickar gärna ett digitalt meddelande till din hälsocentral så får de kontakta dig. Låter det bra?

2. Ja det låter jättebra, tack så mycket.

3. Ditt ärende har nu skickats vidare till hälsocentralen som kommer att kontakta dig inom det närmaste dygnet. Återkom i chatten om du har flera frågor, inte hör av din hälsocentral eller blir sämre i väntan på återkoppling från Hälsocentralen.

- Presentera bedömning och säkerställ samsyn.
- Presentera planen för fortsatt vård
- Benämna brådskegraden och gardera

Avsluta

1. Har du några flera funderingar? Annars så avslutar vi nu chatten och du får ha en fortsatt bra dag.

2. Ja hur ofta kan jag ta Alvedon? Jag har 500 mg och har tagit 3-4 gånger om dygnet, kan jag fortsätta så?

3. 500 mg Alvedon kan du ta 4 gånger om dygnet om du behöver, ta den var 6e timma.

4. Okej, tack då vet jag. Då undrar jag inget annat.

- Säkerställa att patienten fått svar på sina frågor och vet vad hen kan förvänta sig.
- Tacka för chatten och avsluta.

6. Tack för att du kontaktade 1177 direkt Västerbotten! Ta dig gärna tiden att betygsätta vår tjänst efter avslutad chatt.

5. Fint, krya på dig.

Tack!

Vill du veta mera om Inera?
Prenumerera på vårt nyhetsbrev
[Aktuellt från Inera](#) och följ oss
på [LinkedIn](#).

www.inera.se


Ett företag inom SKR