

Inledning

Metodstöd till vårdpersonal
som gör vårdbedömning via
chatt

www.inera.se

Metodstöd för att göra vårdbedömningar via chatt

Vårdbedömningar via chatt är ett nytt arbetssätt för många i vården och för många invånare ett nytt sätt att kommunicera kring sina vårdbehov.

Genom att ta tillvara kunskap från telefonrådgivning i 1177 och erfarenheter av vårdbedömningar via chatt från flera regioner har detta metodstöd utvecklats, i en första version.

Vid ett fysisk möte används alla sinnen vid mötet med patienten. Vid sjukvårdsrådgivning på telefon "försvinner" syn, lukt och känsel.

Vid chatt sätts den skriftliga kommunikationen i centrum.

Bidrag från områden som motiverande samtal (MI), språkliga riktlinjer och digital tillgänglighet är delar av metodstödet. Patientlagen, språklagen och personcentrerad vård är förutsättningar och perspektiv som väglett arbetet.

En arbetsgrupp bestående av deltagare från Inera och tolv regioner, varav flera redan arbetar med vårdbedömningar via chatt, bildades hösten 2022 och har tillsammans utvecklat detta metodstöd.





Behov av metodstöd

Innehållet i metodstödet bygger dels på identifierade behov av stöd i regionerna och dels på den evidens som finns för ett strukturerat metodstöd vid telefonrådgivning i 1177.

Studier visar att

- brister i kommunikation utgör den vanligaste orsaken till felbehandling och avvikelser och utgör på så sätt ett hot mot patientsäkerheten (Ernesäter, 2012, 2014)
- en bristande struktur i samtalet påverkar kommunikationen negativt (Rysst, Gustavsson & Eriksson, 2020)
- en samtalsprocess möjliggör en struktur i samtalet (Runius, 2021).

Syftet med metodstödet

Syftet med metodstödet är att främja strukturerade, personcentrerade och säkra vårdbedömningar via chatt.

Målgrupp

Utbildningen vänder sig till hälso-och sjukvårdspersonal i första linjen som gör vårdbedömningar via chatt, oavsett vilken teknisk plattform som används.

Om metodstödet

Materialet är uppdelat i följande moduler:

- Inledning och läsanvisningar
- Modul 1 – Göra vårdbedömningar via chatt
– en process med fyra faser
- Modul 2 – Språkliga riktlinjer
- Modul 3 – Motiverade samtal (MI), ett förhållningssätt
- Modul 4 – Basutbud av nationella frasförslag
- Övningshäfte
- En sammanfattande bild av processen med fyra faser - för utskrift.



Läsanvisningar

Göra vårdbedömningar via chatt – en process med fyra faser

Med inspiration från samtalsprocess som används vid telefonrådgivning i 1177, föreslås för vårdbedömningar via chatt en process som består av fyra faser. Inom respektive fas föreslås aktiviteter. Det finns utöver aktiviteter förslag på fraser och vad som är särskilt viktigt att tänka på.

Språkliga riktlinjer

Brister i kommunikationen mellan vårdpersonal och patienter är en stor risk och påverkar patientsäkerheten. Vid vårdbedömningar via chatt är den skriftliga kommunikationen i centrum. Både Patientlagen och Språklagen förutsätter ett vårdat, enkelt och begripligt språk.

Det går att med ganska enkla språkliga riktlinjer nå ett sätt att skriva där vi åstadkommer det. Med samma enkelhet finns några bra sätt att tänka på när det gäller ordval och hur du disponerar din text i chatt.

Motiverande samtal (MI) - ett förhållningssätt

Det står uttryckligen i Patientlagen att hälso- och sjukvården ska *”stärka och tydliggöra patientens ställning, integritet, självbestämmande och delaktighet.”*

Om vi förstår och definierar ett gemensamt språk och ett specifikt förhållningssätt vid chatt ökar möjligheten att kvalitetssäkra arbetet. Det skapar också goda förutsättningar för att ge och få återkoppling.

Förmåga att uttrycka empati i en chatt. För att erbjuda råd som är rimliga och relevanta behöver vi veta hur personen tänker och känner om sin situation.



Syftet med metodstödet är att skapa förutsättningar för dig att

- arbeta metodiskt och patientsäkert i chatten
- ha koll på hur du undviker risker och fallgropar
- använda ett enkelt och tydligt språk
- uttrycka dig empatisk i skrift.



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