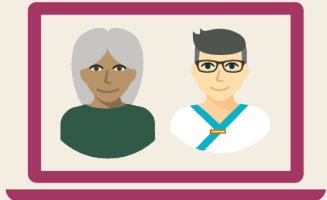





Bedöma vårdbehov via chatt	 Öppna	 Undersök och analysera	 Åtgärda och motivera	 Avsluta
Aktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> Läs på om ärendet. Starta med en välkomnande fras. Säkerställ identitet. Berätta att du har tagit del av anamnes och information. Fråga om förändrat tillstånd. Sammanfatta och ge patienten möjlighet att bekräfta eller komplettera. 	<ul style="list-style-type: none"> Undersök symtom strukturerat med hjälp av beslutsstöd. Fråga vad patienten gjort själv. Ställ enkla frågor, en i taget. Komplettera vid behov. Sammanfatta för samstämmig bild av situationen. Ge patienten möjlighet att korrigera och komplettera. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentera din bedömning och åtgärd, motivera och förklara utifrån symtombild. Undersök samsyn runt åtgärd och ge vid behov råd om vad patienten kan göra själv. Patienten avgör själv vilka råd hen vill följa. Beskriv konsekvenser om patienten inte följer råden. 	<ul style="list-style-type: none"> Beskriv förväntat förlopp efter avslutat samtal och vilka eventuella symtom patienten ska vara uppmärksam på. Informera om att höra av sig igen vid försämring, nya symtom eller vid andra behov. Informera vart patienten ska vända sig om behov uppstår.
Tänk på	<ul style="list-style-type: none"> Informera patienten om det du gör just nu, det kan vara viktigt för patienten om det blir pauser i chatten. Motivera varför du behöver ställa fler frågor. Det blir en bekräftelse för patienten att du har koll. 	<ul style="list-style-type: none"> Du som vårdpersonal leder samtalet. Dialogen är ett samarbete. Ställ följdfrågor utifrån patientens svar. Bedöm om chatt är en relevant kommunikationskanal. 	<ul style="list-style-type: none"> En noggran undersökning underlättar möjligheten att trovärdigt presentera och motivera åtgärd. Presentera planen för fortsatt vård och tydliggör brådskegrad. Viktigt att ta reda på patientens förväntningar av chatten. 	<ul style="list-style-type: none"> Om det är svårt att komma till samförstånd eller avslut kan de bero på otillräcklig undersökning, analys eller medicinsk bedömning. Kan det finnas behov att backa tillbaka till fasen Undersök och analysera?
Exempel på fraser	<p>"Hej jag heter [namn och titel]. Tack för att du hör av dig till oss. Är det dig själv som ärendet gäller?"</p> <p>"Jag ser att du söker för ett barn. Är du vårdnadshavare till barnet?"</p> <p>"Tack för dina svar. Om jag sammanfattar det du svarat uppfattar jag det såhär: [sammanfattning]. Stämmer det, eller vill du ändra på något?"</p>	<p>"För att veta att jag förstår dig rätt behöver jag ställa ytterligare frågor. Känns de okej för dig?"</p> <p>"För att kunna hjälpa dig på bästa sätt skulle jag vilja bjuda in dig till ett videosamtal. Vad tänker du om det?"</p> <p>"Jag förstår att du har ont just nu. Kan du beskriva med ord hur ont du har?"</p>	<p>"Vad tänker du om mina råd till dig?"</p> <p>"Vad har du redan provat att göra för dig själv?"</p> <p>"Tack, du har tydligt fyllt i vilka recept du behöver förnya. Du kan hämta ut recepten på valfritt apotek i Sverige om [antal] dagar."</p>	<p>"Är du trygg med de råd som du fått, och vet hur du ska göra om du inte blir bättre?"</p> <p>"Känner du sig redo att avsluta vår chatt, eller har du några andra funderingar?"</p> <p>"Det är viktigt att du söker vård igen, om [barnets namn] inte blir bättre, symtomen förvärras eller om nya symtom uppstår."</p>
Resultat	<p>Nå samstämmighet och förtroende</p> <p>Sammanfattningen hjälper dig och patienten att få en samstämmig bild av situationen. Ett empatiskt förhållningssätt används för att bygga det förtroende som är avgörande för hur dina råd tas emot senare under chatten.</p>	<p>Tydlig helhetsbild av hälsoproblemet</p> <p>Genom dialog och samarbete mellan dig och patienten får ni en tydlig helhetsbild av hälsoproblemet och du som vårdpersonal har en väl underbyggd analys.</p>	<p>Bedömning och förslag till åtgärd presenteras</p> <p>Du har presenterat din bedömning och förslag till åtgärd samt motiverat varför. Rätten till självbestämmande kan innebära att patienten inte vill följa förslagen åtgärd. Du erbjuder då alltid en konsekvensbeskrivning för att tydliggöra eventuella risker eller negativa effekter.</p>	<p>Trygg patient med tydliga handlingsalternativ</p> <p>Patienten känner sig trygg och har kunskap om hur hälsoproblemet ska hanteras och känner till vilka symtom hen bör vara uppmärksam på. Du kommer överens med patienten om att söka vård igen vid försämring eller utebliven förbättring.</p>

Om översikten

Den här översikten är till för dig som ska bedöma vårdbehov via chatt.

Processen består av fyra faser; Öppna, Undersök och analysera, Åtgärda och motivera samt Avsluta.

Översikten innehåller aktiviteter, tips och exempel på fraser som du kan använda i dialog med patienten.

Längst ner ser du önskat resultat för varje fas. Om du känner dig osäker på resultatet kan du alltid gå tillbaka till en tidigare fas för att ställa fler frågor och säkerställa att du uppfattat patientens situation korrekt.

Språk

Kom ihåg att skriva vårdat, enkelt och begripligt.

Motiverande samtal (MI)

Ett förhållningssätt som stärker, reflekterar och tydliggör patientens integritet och delaktighet.

