

# Modul 4: Basutbud av nationella fransförslag

För vårdpersonal som gör  
vårdbedömningar via chatt

[www.inera.se](http://www.inera.se)

# Fraser som stöd i chatten

**Det här är ett urval av frasförslag som kan användas av vårdpersonal som gör vårdbedömningar via chatt.**

Fraserna är förslag, innehållet och detaljerna kan justeras utifrån de behov som finns på enheten eller i regionen.

Se detta som en inspiration till tonalitet, språk och upplägg av fraser, när egna fraser skapas. Både när det gäller standardfraser eller hur du som vårdpersonal väljer att skriva själv när du chattar med en vårdsökande.

Fraser kan vara hjälpsamt för rätts- och patientsäkerhet och öka samstämmighet för en jämlik vård.

Det kan också vara ett stöd för ett personcentrerat sätt att kommunicera.



Fraserna är menade att vara förslag för att förstå det underliggande förhållningssättet som dikteras av de lagar och generella riktlinjer vårdpersonal har att förhålla sig till.

Vissa fraser kan vara statiska och återkommande som vid

- Byte av kanal
- Dröjande av svarshantering
- Hänvisning
- Välkomnande eller avslut

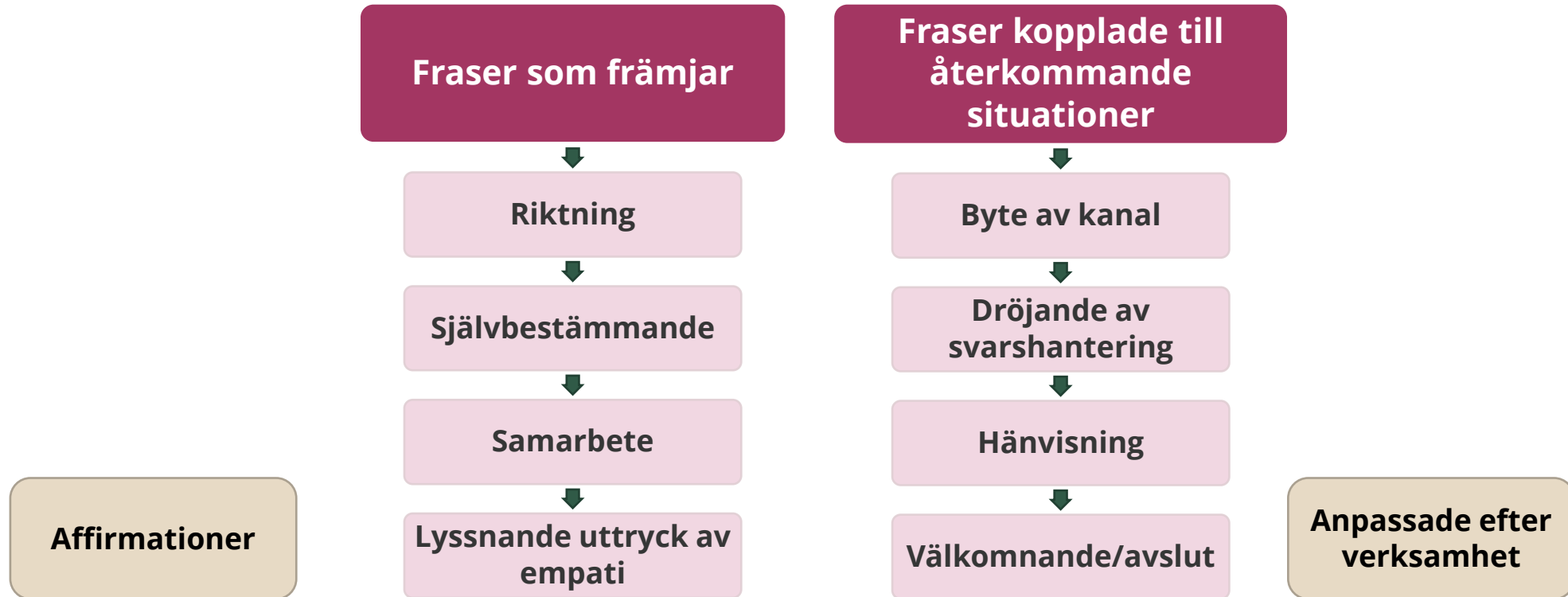
Fraser kan också användas för att navigera och behålla riktning i chatten

Sådana exempel är en dubbelsidig reflektion:

- "Du har provat att ta smärtstillande samtidigt har du tagit kontakt för att ta reda på vad *mer* du kan göra."
  - *Vi lägger det där "mer" sist för att senare kunna erbjuda råd.*
- Ett annat sätt att navigera är att fråga:  
"Är det något mer du vill säga innan vi går över till ..."



# Fraserne kan stödja olika kommunikationsbehov



Generella riktlinjer, Patient-och Språklagen samt Motiverande samtal



## Fraser som tar hänsyn till självbestämmande kan vara

- Du behöver fundera på vad som blir bäst för dig...
- Naturligtvis, det är ditt beslut vad du väljer att göra utifrån det vi har talat om. Vad tror du att du kommer göra?
- Det kan vara tufft att känna sig trängd eller vara oförberedd på den här typen av rekommendationer.
- Även om jag starkt råder till att... är beslutet naturligtvis upp till dig. Du vet bäst vad som är rimligt just nu.

## Fraser som uttrycker samarbete kan låta så här

- Det kan vara tufft att ta emot den här typen av rekommendation. I slutänden är det naturligtvis ditt beslut vad du väljer att göra. Jag berättar gärna vilka konsekvenser olika val kan leda till.
- Vill du att jag berättar?
- Vad vet du redan om?
- Vad har du provat?
- Hur låter det jag sa?
- Vad vill du fokusera på?



**Empati, att lyssna är allt det som har till syfte att visa att vi vill förstå. Personen och situationen.**

- Du känner dig ensam just nu.
- Såklart att du oroar dig för ditt barn, så fint att du tar kontakt.
- Det är inte lätt att sätta ord på hur det varit.

**Fraser, reflektioner som också är affirmationer**

- Klokt av dig att ta kontakt.
- För dig är det avgörande att du har information innan du tar ett beslut.
- Du är beredd att prova något nytt.
- Ditt sätt att förklara är verkligen hjälpsamt för mig.



## Exempel på "traditionella" fraser

1. Jag anser att dina besvär behöver bedömas på en vårdcentral.
2. Vi kan tyvärr inte hjälpa dig med ... här i chatten. Du får vända dig till din vårdcentral eller behandlande klinik.
3. Jag kommer att läsa igenom din beskrivning av ditt ärende, återkommer strax med ytterligare frågor.

## Exempel på MI-fierade fraser

- 1. Bra att du tog kontakt.** Utifrån det vi talat om är min rekommendation att du vänder dig till en vårdcentral där de kan göra en mer utförlig bedömning. **Vad tänker du om det?**
- 2. Tack för att du så tydligt beskriver vad du behöver.** Vi har inte möjlighet att hjälpa dig med det här i chatten. Ett alternativ är att du vänder dig till en vårdcentral eller om du har en pågående läkarkontakt så är det också ett alternativ. **Vad tror du om det?**
- 3. Vad bra att du har fyllt i ...** Det underlättar för mig att förstå. Det är möjligt att jag ställer några följdfrågor för att säkerställa att jag förstått dig rätt eller för att kunna göra en medicinsk bedömning. Jag återkommer inom ... minuter.

## Exempel på "traditionella" fraser

4. Här kan du hitta vart du ska söka dig.
5. Jag vill att du kontaktar ... omgående.
6. Om du inte har fler funderingar är jag redo att avsluta chatten. Du är alltid välkommen att återkomma till oss

## Exempel på MI-fierade fraser

4. Det finns olika instanser du kan vända dig till.  
**Här är en sammanställning av alternativ du kan välja mellan.**
5. Utifrån det du säger rekommenderar jag starkt att du kontaktar ... **Om det är möjligt hör gärna av dig då du gjort det.**
6. Innan vi säger hej då undrar jag om du har några andra funderingar eller om **du känner dig redo att avsluta? Naturligtvis är du välkommen åter!**





# Basutbud av nationella frasförslag

---

- Välkomnande start
  - Ärende som hamnat fel
  - Gå över från chatt till telefon- eller videosamtal
  - Bifoga bilder
  - Avgifter
  - Överlämning av ärende
  - Recept
  - Bokning av fysiskt besök
  - Smärtskattning – ångests-kattning
-



# Basutbud av nationella frasförslag

---

- Stänga för dagen
- Fel person, inloggad är inte vårdsökanden
- Påminnelse om svar
- Avslut
- Avsluta chatt med hotfull vårdsökande
- Avsluta med gardering
- Fras för asynkron chatt
- Visa närvaro och transparens

# Välkomnande start

- Hej, jag heter **[namn och titel]**. Tack för att du hör av dig till oss.  
För att vara säker på att jag förstått dig rätt behöver jag ställa några fler frågor, så att jag vet hur du mår just nu. Är det okej?
- Hej och tack för dina svar. Nu har jag läst dem men för att kunna göra en säker medicinsk bedömning behöver jag ställa ytterligare några frågor. Går det bra?
- Tack för att du hör av dig till oss. För att vara säker på att jag förstått dig rätt behöver jag ställa ytterligare några frågor. Är det okej?
- Tack, vad bra att du svarat på frågorna. Jag har läst dina svar och förstår att det är besvärligt för dig. För att vara säker på att jag förstått dig rätt behöver jag ställa några frågor till. Går det bra?
- Nu har jag läst på om dina symtom och förstår att de besvärar dig. Jag skulle vilja ställa några kompletterande frågor, går det bra?
- Tack för dina svar.  
För att veta om jag förstår dig rätt behöver jag ställa ytterligare några frågor.  
Känns det okej för dig?

# Ärende som hamnat fel

- Du beskriver tydligt dina besvär, tack för det.  
Eftersom du har medicinska frågor behöver du komma till chatten som hanteras av vårdpersonal.

Du kommer till chatten genom att välja **[beskrivning av regional ingång]**  
Har du några frågor kring det, eller vet du hur du ska göra?

- Tack för att du kontaktar oss på **[enhet]**.  
Eftersom du har medicinska frågor behöver du komma till chatten som hanteras av vårdpersonal.  
Innan chatten börjar behöver du svara på några frågor om hur du mår. Dina svar hjälper vårdpersonalen att förstå vad du behöver hjälp med.

Du kommer till chatten som hanteras av vårdpersonal genom att välja **[beskrivning av regional ingång]**  
Har du några frågor kring det, eller vet du hur du ska göra?

# Gå över från chatt till telefon – eller videosamtal

- Även om du har valt chatt, skulle jag behöva prata med dig för att kunna göra en säker medicinsk bedömning. Är det okej att jag ringer upp dig nu?
- För att kunna avgöra vilken hjälp du behöver, skulle jag vilja växla över till ett videosamtal, för att bättre kunna bedöma **[vårdsökandes symtom]**. Går det bra om jag bjuder in dig till ett videosamtal?
- För att jag ska kunna hjälpa dig med det du berättar i chatten, skulle jag vilja bjuda in dig till ett videosamtal. Vad tänker du om det?
- För att jag ska förstå dig bättre, skulle jag vilja ringa upp dig på telefon, så att vi kan prata med varandra. Skulle det vara okej för dig?
- För att jag bättre ska förstå vilken hjälp du behöver med dina besvär, skulle jag vilja ringa upp dig på telefon. Kan jag få göra det?



# Bifoga bilder

- Har du möjlighet att skicka in en bild på **[besvären]**? Det skulle underlätta min bedömning, vad säger du om det?
- För att bifoga en bild trycker du på kameraikonen längst ner i chatten. Vet du hur du ska göra nu?
- Jag har svårt att se det jag behöver på dina bilder. Skulle du kunna prova att ta nya bilder där det syns tydligare? Tänk på att ha bra ljus och skärpa när du tar bilden. Vill du pröva att skicka nya bilder?

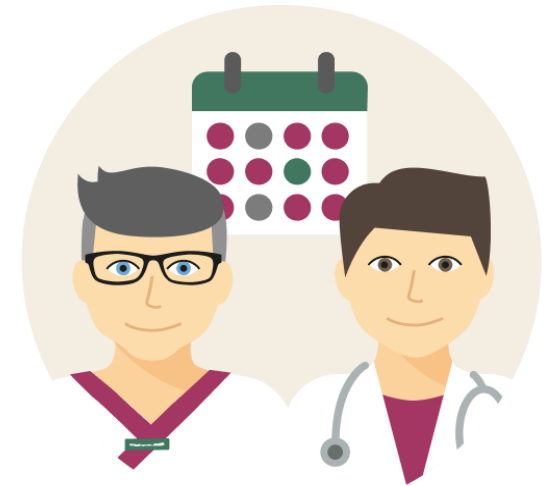
# Avgifter

- Bra att du kontaktar oss. Jag vill informera dig om att ett digitalt möte kostar lika mycket som ett besök på vårdcentralen.  
Om du vill fortsätta med vårt digitala möte kommer du att få en faktura hemskickad.  
Om du har frikort gäller det såklart. Är det okej för dig att fortsätta?
- Tack för att du beskrivit dina besvär. Utifrån det du skrivit här i chatten behöver du få ett digitalt möte med en **[titel]**.

Jag vill informera dig om att ett digitalt möte kostar lika mycket som ett besök på vårdcentralen. Om du vill fortsätta med ett digitalt möte med en **[titel]** kommer du att få en faktura hemskickad. Om du har frikort gäller det såklart. Är det okej för dig att fortsätta?

# Överlämning av ärende

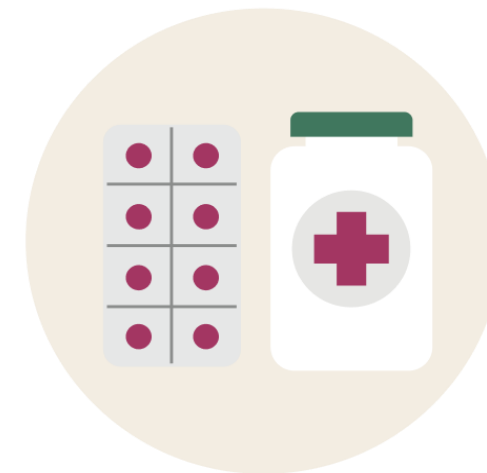
- Så bra du beskriver dina funderingar angående **[barnets namn]**.  
Mitt råd till dig är att du behöver få kontakt med barnhälsovården.  
Är det okej att jag lämnar över ditt ärende så att du får chatta med en sjuksköterska på barnhälsovården?
- Tack för att du beskriver dina funderingar så tydligt. Mitt råd till dig är att du behöver få kontakt med en **[titel]**. Är det okej att jag lämnar över ditt ärende till en **[titel]** så kan ni fortsätta chatten?
- Tack, vad bra att du har svarat på frågorna.  
Mitt råd till dig är att du får kontakt med en **[titel]**.  
Jag kan ordna det. Du får ett sms när det är din tur att chatta.  
Det tar ungefär **[antal]** min tills det är din tur. Du behöver alltså inte vänta kvar här i chatten.  
Vad tror du om det?
- Jag skulle vilja rådgöra med en kollega. Går det bra att jag bjuder in min kollega som är **[titel]** i chatten?
- Eftersom jag slutar mitt pass nu, kommer en kollega ta över den här chatten med dig. Vänta kvar här, så kommer min kollega om **[tid]**





# Recept

- Tack, du har tydligt fyllt i vilka recept du behöver förnya. Du kan hämta ut recepten på valfritt apotek i Sverige om **[antal]** dagar.
- Tack för att du tydligt beskriver vad du önskar för recept. Eftersom jag inte kan se att du fått **[läkemedel]** tidigare, behöver jag ställa några frågor till dig. Är det okej?
- Tack du beskriver tydligt vad du önskar för recept. Eftersom jag inte kan se att du fått **[läkemedlet]** tidigare, behöver du komma till **[enheten]** på ett läkarbesök. Ska jag ordna med ett besök till dig.
- Jag ser att du önskar få ett narkotikaklassat läkemedel utskrivet. Våra riktlinjer i region **[region]** är att dessa läkemedel bara kan skrivas ut vid besök på mottagningen. För att du ska få hjälp med dina recept behöver du kontakta den enhet som senast skrev ut recepten till dig. Går det bra eller har du några frågor?
- Nu har jag skickat ett elektroniskt recept till dig. Du kan hämta ut receptet på valfritt apotek i Sverige.



# Bokning av fysiskt besök

- Tack för att du så tydligt beskriver dina besvär.  
Utifrån det du berättar här i chatten, behöver du få träffa en **[titel]**  
Vad tänker du om det? **[bokning av tid eller hänvisning]**

# Smärtskattning - ångestskattning

- För att kunna hjälpa dig behöver jag förstå hur ont du har just nu.  
Kan du välja en siffra mellan 0-10?  
0 är ingen smärta alls, och 10 den värsta tänkbara smärtan.  
Går det att mäta din smärta på det sättet tror du?
- För att kunna hjälpa dig behöver jag förstå hur ont du har just nu.  
Kan du beskriva med ord hur ont du har?
- För att kunna hjälpa dig behöver jag försöka förstå hur du upplever din ångest just nu.  
Kan du välja en siffra mellan 0-10?  
0 är ingen ångest alls, och 10 den värsta tänkbara ångesten.  
Går det att mäta din ångest på det sättet tror du?
- För att kunna hjälpa dig behöver jag försöka förstå hur du upplever din ångest just nu.  
Kan du beskriva med ord, hur du upplever din ångest just nu?

# Stänga för dagen

- Hej och tack för att du hört av dig till **[enhetens namn]**. Vi kommer strax att stänga för dagen.

Vi har läst dina svar och du kommer att bli kontaktad när vi öppnar upp vår chatt igen, **[datum]**

Behöver du få sjukvårdsrådgivning innan dess kan du ringa 1177.

# Fel person, inloggad är inte vårdsökanden

- Det är bra att du vill hjälpa din **[närstående]**, men vi har inte möjlighet att fortsätta med ärendet, eftersom du använt *ditt* Bank-ID för att logga in här. Be din **[närstående]** logga in med sitt eget BankID här i chatten.

Har din **[närstående]**, inget Bank-ID kan **[han/hon]** kontakta en vårdcentral eller ringa 1177 i stället. Jag hoppas att din **[närstående]** får hjälp att komma i kontakt med vården.

- Tack för att du kontaktar oss på **[enhet]**  
För att kunna söka digital vård hos oss, behöver den som söker vård logga in med sitt eget Bank-ID. Det är för att säkerställa att vi chattar med rätt person, och att vi följer de lagar som finns kring patientsäkerhet. Om personen inte har något Bank-ID, får hen kontakta en vårdcentral eller ringa 1177 istället.

# Påminnelse om svar

- Hej!  
Det verkar som att du har svårt att svara just nu. Jag väntar på dig i **[tid]** minuter till, därefter kommer chatten att avslutas. Vill du chatta igen är du välkommen att starta ett nytt ärende.

# Avsluta

- Innan vi säger hej då undrar jag om du har några andra funderingar eller om du känner dig redo för att avsluta? Naturligtvis är du välkommen tillbaka när du vill.
- Känner du dig redo för att avsluta vår chatt, eller har du några andra funderingar?
- Är du trygg med de råd som du fått, och vet hur du ska göra om du inte blir bättre?



# Avsluta chatt med hotfull vårdssökande

- Jag uppfattar din ton som hotfull och känner mig inte bekväm med att fortsätta mötet. Jag kommer därför att avsluta chatten.





# Avsluta med gardering

- Du kan prova att behandla i **[antal dagar]** dagar, för att se om det blir bättre. Blir det inte bättre, symtomen förvärras eller om nya symtom uppstår, är du välkommen att ta en ny kontakt.  
Tycker du att det är okej?
- Det är viktigt att du söker vård igen, om **[barnets namn]** inte blir bättre, symtomen förvärras eller om nya symtom uppstår.  
Känner du dig trygg med det?  
Du är alltid välkommen att kontakta oss igen.
- Några saker som du kan tänka på när vi avslutat chatten, är att du är uppmärksam på om **[beskriv symtom]**. Vid försämring, nya symtom eller utebliven förbättring inom **[tid]** behöver du ta en ny kontakt med vården. Känner du dig trygg med mina råd, och vet vad du ska göra om du inte blir bättre?

# Fras för asynkron chatt

- Tänk på att du inte kan lägga till några nya symtom i den här chatten, förutom de som du sökt för från början.  
Det är för att vårdpersonalen inte automatiskt ser vad du skrivit.  
Det betyder att du inte får en säker och snabb bedömning av nya symtom.  
Starta därför ett nytt besök om du får helt nya symtom som inte hör till de du redan angett.



# Visa närvaro och transparens

- Nu läser jag dina senaste journalanteckningar för att....
- Nu läser jag din läkemedelsförteckning för att...
- Jag vill gärna konsultera vår läkare. Du kan vänta här eller så kan jag skicka ett sms då jag är tillbaka. Vad passar dig bäst?
- Det som kommer att ske nu är....
- Det är helt okej att fundera en stund. Vad sägs om att vi ses här i chatten om **[tid]**?

# Tack!

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

[www.inera.se](http://www.inera.se)

  
Ett företag inom SKR