

Modul 1: Att bedöma vårdbehov via chatt

Process med fyra faser

www.inera.se

Att bedöma vårdbehov via chatt

Process med fyra faser

Processen, består av fyra faser. Den startar genom att patienten loggar in i 1177 direkt. Patienten svarar på frågor och triageras automatiskt till en prioriteringsgrad mellan 1-5. Ärendet visas i vårdenhetens patientloggare med prioriteringen som gjorts vid triageringen.

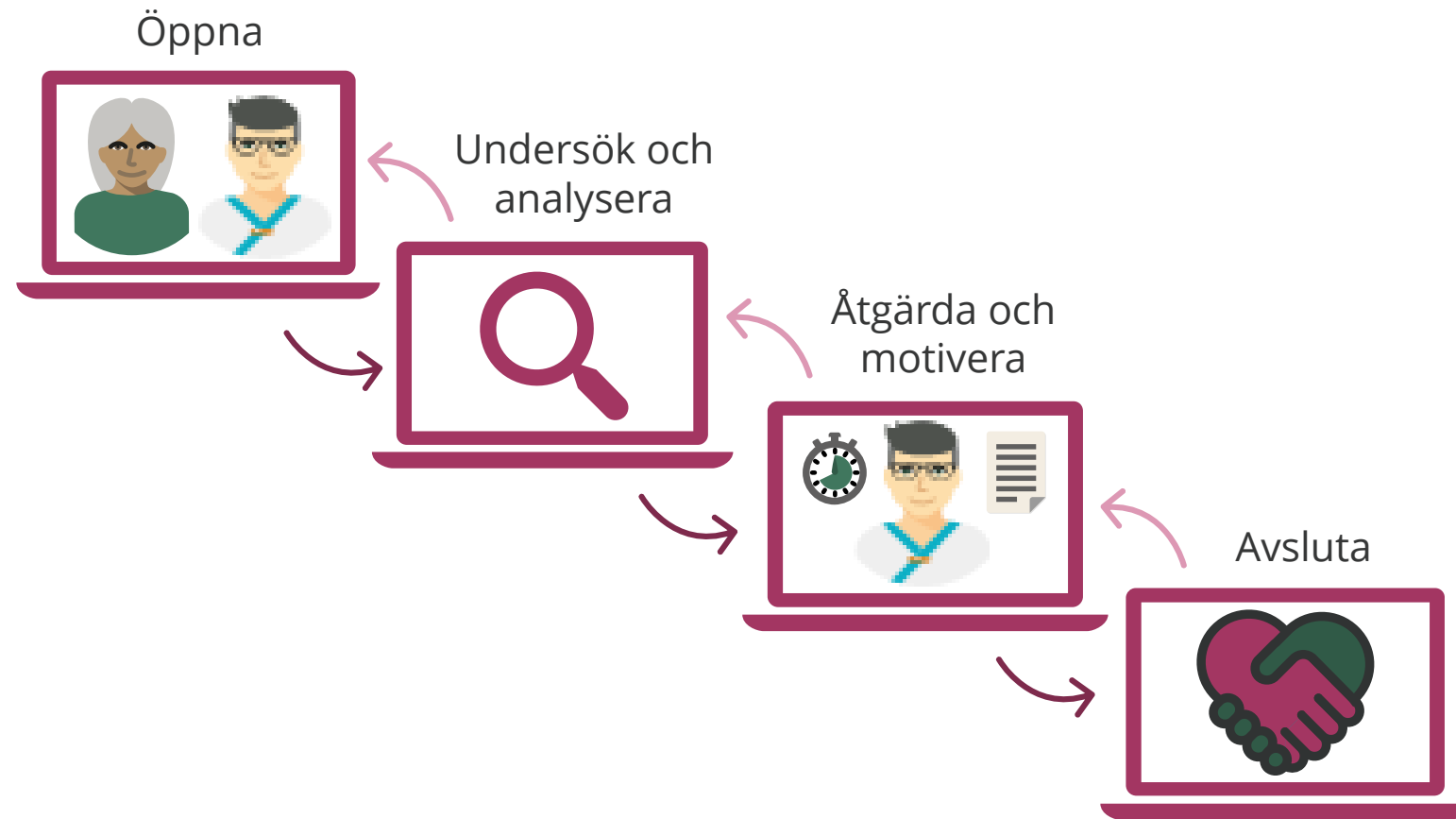
Som stöd för att chatten ska hanteras på ett strukturerat sätt har ett förslag på process tagits fram.

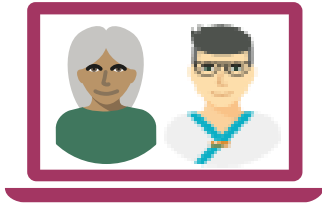
Processens faser

- Öppna
- Undersök och analysera
- Åtgärda och motivera
- Avsluta

På kommande sidor presenteras syftet med respektive fas, tillsammans med förslag på aktiviteter som du genomför under faserna i chatten.

Process med fyra faser





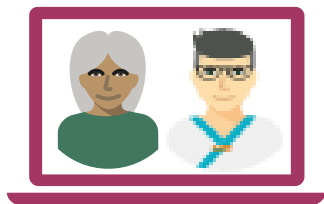
Öppna

Du läser på anamnesen och tar del av övrig information. Vid behov korrigerar aktuell prioriteringsgrad och starta chatten med en välkomnande fras. Stäm av att uppgifterna som patienten har lämnat stämmer.

Förslag på aktiviteter

- Läs på ärendet.
- Starta med en välkomnande fras.
- Säkerställ att ärendet i chatten gäller den som är inloggad
 - Gäller ärendet barn, säkerställ uppgiftslämnarens identitet
- Berätta att du tagit del av anamnes och information.
- Fråga inledningsvis om något ändrats i patientens tillstånd sedan formuläret fylldes i. Har allmäntillståndet förändrats?
- Skriv en sammanfattning som patienten får möjlighet att bekräfta eller komplettera.





Öppna

Tänk på:

- Att vara tydlig och transparent med det du gör just nu kan vara värdefullt för patienten om det blir pauser i chatten.
- Att motivera varför du behöver ställa fler frågor kan också vara en bekräftelse på att du, trots nya frågor, har läst på det patienten redan skrivit.

Referenslitteratur:

*Professionella möten på distans
– bedömning och råd om vård*
Red. Marianne Spante & Elisabeth
Almgren Eriksson, 2022

”Den spegling av situationen som en sammanfattning bidrar till kommer att kunna hjälpa patienten till en tydligare bild av sin egen situation.

Sammanfattningen möjliggör reflektion kring det som framkommit. Därmed ökar möjligheten för att parterna i samtalet får en samstämmig bild av situationen. ”

Förslag på fraser i öppna-fasen

- Hej, jag heter **[namn och titel]**. Tack för att du hör av dig till oss. Är det dig själv som ärendet gäller?
- Hej, jag heter **[namn och titel]**. Jag ser att du söker för ett barn. Är du vårdnadshavare till barnet?
- Tack för dina svar. Om jag sammanfattar det du svarat uppfattar jag det så här:
[sammanfattning]
Stämmer det, eller är det något du vill lägga till eller ändra på?

Förslag på fraser i öppna-fasen



Undersök och analysera

Att samla in fakta och komplettera den information som du har sammanfattat och stämt av i öppnafasen. Här kan du använda beslutsstöd eller andra källor för att analysera informationen. Det viktiga är att du får en tydlig helhetsbild av både hälsoproblemet och situationen.

Förslag på aktiviteter

- Undersök patientens symtom och allmäntillstånd strukturerat med hjälp av beslutsstöd.
- Ställ kompletterande frågor. Motivera varför fler frågor behöver ställas. Det bidrar till delaktighet och trygghet för patienten.
- Undersök vad patienten har gjort själv.
- Ställ gärna enkla frågor och en fråga i taget.
- Om du behöver ställa flera frågor samtidigt, numrera frågorna för att förtydliga att flera frågor ska besvaras.
- Sammanfatta för samstämmig bild av situationen.
- Ge patienten möjlighet att korrigera och komplettera.





Undersök och analysera

Tänk på:

- Du som vårdpersonal leder samtalet.
- Använd ett språk som främjar samarbete.
- Använd en frågemetodik med varierande öppna och slutna frågor. Ställ följdfrågor utifrån patientens svar.
- Gör en bedömning av om chatt är en relevant kommunikationskanal utifrån situationen eller om chatt bör övergå till annan kommunikationsväg.
- Viktigt att jobba med en patient i taget under fasen "undersöka", för att säkerställa att dokumentationen hamnar på rätt patient i vårdinformationssystemets journal.

"Att få en tydlig helhetsbild av situationen och hälsoproblemet är väsentligt här.

För att få fram information behöver samarbete och dialog främjas, och patientens delaktighet lyftas fram och främjas.

När båda parter i samtalet är överens om att sammanfattningen i undersökafasen stämmer och att det kan finnas en samstämmig bild av situationen, kan det ses som ett gemensamt avstamp vidare i samtalet"

Förslag på fraser i undersök- och analysera-fasen

- 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.
Är det okej?
- 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 att jag förstår dig rätt behöver jag ställa ytterligare några frågor.
Känns det okej för dig?

Förslag på fraser i undersök- och analysera-fasen

- 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?

Förslag på fraser i undersök- och analysera-fasen

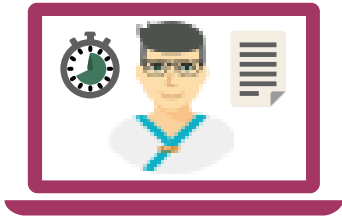
- För att kunna hjälpa dig behöver jag försöka förstå hur du upplever din ångest är just nu. Kan du välja en siffra mellan 0-10. 0 är ingen ångest alls, och 10 den värsta tänkbara ångesten. Går det att mäta din ångest på det sättet tror du?
- För att kunna hjälpa dig behöver jag försöka förstå hur du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

Förslag på fraser i undersök- och analysera-fasen

- 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?

Förslag på fraser i undersök- och analysera-fasen

- 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?



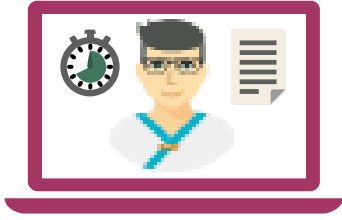
Åtgärda och motivera

Här presenterar, förklarar och motiverar du din bedömning utifrån sammanfattningen i föregående undersöka- och analyserafas.

Förslag på aktiviteter

- Du presenterar din bedömning och åtgärd, motiverar och förklarar utifrån symtombild.
- Undersök vad patienten redan har provat att göra för sig själv innan nya råd presenteras.
- Undersök samsyn runt åtgärd och ge vid behov råd om vad patienten kan göra själv.
- Betona självbestämmande. Patienten avgör själv vilka råd och hänvisningar hen vill följa.
- Beskriv konsekvenser om patienten väljer att inte följa råd eller hänvisning.
- Kombinera generell information med mer specifika råd kring vad patienten kan göra själv.





Åtgärda och motivera

Tänk på:

- En noggrann undersökning underlättar möjligheten att trovärdigt presentera och motivera en åtgärd.
- Presentera planen för fortsatt vård och tydliggör brådskegrad för patienten.
- Viktigt att ta reda på vilka förväntningar patienten har på chatten.

”Syftet här är att arbeta tillsammans med patienten i samstämmighet om brådskegrad och vårdnivå.

Ett sätt att arbeta med motivationsdelen är att blicka tillbaka på de symptom som beskrivits och även relevanta icke-symptom som uteslutits.”

Förslag på fraser i åtgärda- och motivera-fasen

- Vad känner du till om olika smärtstillande läkemedel?
- Vad tänker du om mina råd till dig?
- Vad har du redan provat att göra för dig själv?
- 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. Min 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?

Förslag på fraser i åtgärda- och motivera-fasen

- 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]**

Förslag på fraser i åtgärda- och motivera-fasen

- 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 [läkemedel] tidigare, behöver du komma till [enheten] på ett läkarbesök. Ska jag ordna med ett besök till dig?

Förslag på fraser i åtgärda- och motivera-fasen

- 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.



Avsluta

Säkerställ att patienten är trygg och har kunskap om symtom att vara observant på.

Förslag på aktiviteter

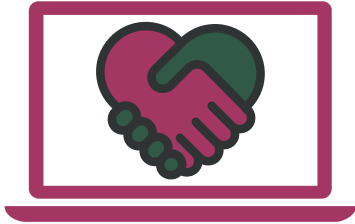
- Beskriv förväntat förlopp efter avslutat samtal och vilka eventuella symtom patienten ska vara uppmärksam på.
- Gardera och informera patienten om att höra av sig igen vid försämring, nya symtom, vid utebliven förbättring eller vid andra behov.
- Tidsaspekten är viktig likaså information om vart patienten ska vända sig om behov uppstår.
- Sök samförstånd att avsluta samtalet och tacka för chatten.
- Skicka vid behov en länk med kompletterande information eller egenvårdsråd.

”Innan samtalet avslutas behöver patienten om möjligt informeras om vad hen ska vara uppmärksam på efter avslutat samtal.

Målet är att göra patienten trygg och ge kunskap om symtom att vara observant på.

Därefter behöver en gardering göras. Det innebär att vårdpersonalen återlämnar ansvaret över situationen till patienten. Patienten uppmanas ta kontakt med vården vid försämring, nya symtom eller utebliven förbättring.

I garderingen är tidsaspekten ofta väsentlig att uppmärksamma patienten på.”



Avsluta

Tänk på:

- Om det är svårt att komma till samförstånd eller avslut kan det bero på en otillräcklig undersökning, analys eller medicinsk bedömning.
- Kan det finnas behov att backa tillbaka till fasen undersök och analysera?



Förslag på fraser i avsluta-fasen

- 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?
- 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?

Förslag på fraser i avsluta-fasen

- 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?

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