

Christina Johnson

Öppnar samtalet

Målet med denna fas är att etablera kontakt och skapa en atmosfär där uppringaren känner sig välkommen att berätta om sina hälsoproblem.

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer till stor del	Instämmer helt	Inte aktuellt i detta samtal
1. Presenterar sig tydligt med namn och titel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Låter vänlig på rösten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Uppmuntrar på ett inbjudande sätt uppringaren att berätta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lyssnar aktivt och analyserar

Målet med denna fas är att lyssna aktivt och utforska uppringarens hälsoproblem och, då det är relevant, dess inverkan på livet och uppringarens tankar och farhågor omkring hälsoproblemet. Uppringarens önskemål med samtalet ska identifieras och sjuksköterskan och uppringaren ska få en samstämmig syn på hälsoproblemet. Sjuksköterskan ska i denna fas inhämta all den information som behövs för att hen ska kunna bedöma brådskegrad och vårdbehov.

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer till stor del	Instämmer helt	Inte aktuellt i detta samtal
4. Uppringaren får berätta utan att bli avbruten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Ber att få tala direkt med patienten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Christina Johnson

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer till stor del	Instämmer helt	Inte aktuellt i detta samtal
6. a) Ger inga råd innan hälsoproblemet analyserats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Om uppringaren vill ha rådgivning innan hälsoproblemet analyserats ges en förklaring att mer information först behövs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Lyssnar aktivt genom att bekräfta och använda samtalsstöd (mm, ja, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Uttrycker empati med exempelvis ord, röst eller tonfall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Använder adekvata öppna följdfrågor för att fånga hela hälsoproblemet (så att uppringaren har möjlighet att ge ett uttömmande svar i form av en berättelse)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Använder adekvata slutna följdfrågor för att få exakta svar (så att uppringaren har möjlighet att ge ett kort och precist svar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Christina Johnson

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer till stor del	Instämmer helt	Inte aktuellt i detta samtal
11. Är lyhörd till uppringarens känslor och bekräftar eller namnger dessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Förtydligar genom omformuleringar av det som sagts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ger uppringaren möjlighet att korrigera förtydliganden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Samtalar om:					
a) uppringarens tankar/farhågor/oro om hälsoproblemet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) hur hälsoproblemet inverkar på uppringarens dagliga liv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) uppringarens önskemål/ förväntan med samtalet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Uppmärksammar icke-verbala ljud som t.ex. hosta/ smärtpåverkan eller bakgrundsljud som är relevanta för hälsoproblemet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Christina Johnson

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer till stor del	Instämmer helt	Inte aktuellt i detta samtal
--	--------------------------------	-----------------------------	------------------------------------	---------------------------	---

16. Sammanfattar:

a) uppringarens hälsoproblem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
---------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

b) hur
hälsoproblemet
inverkar på
uppringarens
dagliga liv

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

c) uppringarens
tankar/farhågor/oro
kring
hälsoproblemet

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

d) uppringarens
önskemål/
förväntan med
samtalet

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

**17. Ger uppringaren
möjlighet att
bekräfta om
sammanfattningen
var korrekt:**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

**18. Efterfrågar vad
uppringaren själv
vet/läst/tagit reda
på om
hälsoproblemet**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Christina Johnson

Bedömer brådskegrad och vårdbehov, identifierar mål och därefter planerar och genomför åtgärd tillsammans med uppringaren

Målet med dessa faser är att sjuksköterskan ska fatta ett beslut om brådskegrad och vårdbehov och därefter i samråd med uppringaren finna en genomförbar lösning på uppringarens hälsoproblem och stärka uppringarens förmåga att i framtiden lösa liknande hälsoproblem på egen hand.

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer till stor del	Instämmer helt	Inte aktuellt i detta samtal
19. Ger om det är möjligt, en rimlig medicinsk förklaring till hälsoproblemet för att uppringaren ska förstå bakgrunden till bedömning och rådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Informerar och förklarar utifrån uppringarens behov och önskemål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Söker bekräftelse på att information om hälsotillståndet får ges även om uppringaren inte efterfrågat det	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. För en dialog med uppringaren om tänkbara orsaker till hälsoproblemet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Uppmuntrar uppringaren att ställa frågor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. Tar sig tid att svara på frågor och förklara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Christina Johnson

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer till stor del	Instämmer helt	Inte aktuellt i detta samtal
25. Samtalar om vilka åtgärder uppringaren själv utfört för att hantera hälsoproblemet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Uppmuntrar och bekräftar uppringarens egna initiativ till egenvård	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Ger tydlig information om egenvård	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Använder inte värderande ord och pekpinnar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29. Samtalar om hälsofrämjande och preventiva åtgärder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Motiverar förslag på åtgärd (inklusive för- och eventuella nackdelar med förslaget)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31. I dialog med uppringaren, hittar en åtgärdsplan som båda anser fungerar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32. Överväger andra alternativ om uppringaren inte alls är överens med åtgärdsplanen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Christina Johnson

Utvärderar och avslutar

Målet med denna fas är att stämma av om uppringaren och sjuksköterskan är överens om vad uppringaren närmast ska göra, om uppringaren förstått viktig information och om hen är nöjd och fått svar på sina frågor.

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer till stor del	Instämmer helt	Inte aktuellt i detta samtal
33. a) Ger tydlig information om vilka symtom uppringaren ska vara vaksam över	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Ger tydlig information om vad uppringaren ska göra om symtomet uppkommer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Sammanfattar den gemensamt överenskomna åtgärdsplanen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Uppringaren sammanfattar åtgärdsplanen, antingen självmant eller efter uppmaning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Det framgår eller stäms av att uppringaren har fått svar på sina frågor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37. Det framgår eller stäms av att uppringaren är nöjd med samtalet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Christina Johnson

Övergripande faktorer i hela samtalet

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer till stor del	Instämmer helt	Inte aktuellt i detta samtal
38. Är tydligt och klar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39. Visar beslutsamhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40. Förmedlar relevant sakkunskap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
41. Hänvisar vidare till relevanta kunskapskällor (exempelvis 1177.se)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Är vänlig under hela samtalet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
43. Visar respekt för uppringaren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44. Visar empati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Använder inte dömande/ värderande ord eller tonfall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
46. Styr artigt tillbaka samtalet till hälsoproblemet om uppringaren lämnar ämnet eller pratar orimligt länge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Samtalet pågår en rimlig tid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Christina Johnson

	Instämmer inte alls	Instämmer delvis	Instämmer till stor del	Instämmer helt	Inte aktuellt i detta samtal
48. Är inte paternalistisk ¹ i sitt förhållningssätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
49. Har ett hälsofrämjande förhållningssätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
50. Informerar, fortlöpande under samtalet vad som sker (tex. dokumentation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Förmedlar lugn och trygghet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

¹ Paternalism enligt Svenska Akademiens Ordlista: beskyddande relation mellan överordnad och underordnad
Johnson C, Wilhelmsson S, Börjeson S & Lindberg M. Improvement of communication and interpersonal competence in telenursing - development of a self-assessment tool. *Journal of Clinical Nursing* 2015; 24: 1489-1501. DOI: 10.1111/jocn.12705.