

Kursplan

Telefonrådgivning inom hälso- och sjukvård 15 högskolepoäng, Avancerad nivå 1

Healthcare Telephone-Advice Service 15 Credits*, Second Cycle Level 1

Lärandemål

Kursens övergripande mål är att den studerande utifrån ett personcentrerat förhållningssätt, ska kunna hantera komplexa företeelser och situationer vid telefonrådgivning för alla åldrar inom hälso- och sjukvård.

Delkurser

1. Telefonrådgivning med särskilt fokus på barn och ungdom, 7,5 högskolepoäng

Efter avslutad delkurs ska den studerande kunna:

- identifiera olika metoder för att kommunicera med och stödja barn och ungdomar samt närstående, i syfte att stärka barns och ungdomars hälsa och utveckling
- redogöra för och analysera barns och ungdomars fysiska, psykiska och sociala utveckling samt identifiera och hantera avvikelser
- identifiera, bedöma och hantera hälsoproblem hos barn och ungdomar
- visa förmåga till självständiga och kritiska bedömningar av hälsotillstånd hos barn och ungdom och med hjälp av beslutsstöd när det är tillämpligt
- hantera komplexa rådgivningssituationer utifrån gällande författningar och styrdokument så att patientsäkerhet, patientens integritet, självbestämmande och delaktighet främjas
- reflektera över telefonrådgivning och e-hälsa ur ett hållbarhetsperspektiv.

2. Telefonrådgivning innefattande hospitering, 7,5 högskolepoäng

Efter avslutad delkurs ska den studerande kunna:

- redogöra för och analysera samtalsprocessens olika delar samt identifiera problemområden inom telefonrådgivning
- identifiera, bedöma, prioritera samt dokumentera behov av vård och vårdnivå
- visa förmåga till självständiga och kritiska bedömningar av hälsotillstånd och med hjälp av beslutsstöd när det är tillämpligt, samt kunna ge råd om egenvård och hälso- och sjukvård

- värdera olika symtom utifrån allmänt förekommande sjukdomstillstånd med särskilt beaktande av möjliga differentialdiagnoser
- hantera komplexa rådgivningssituationer utifrån gällande författningar och styrdokument så att patientsäkerhet, patientens integritet, självbestämmande och delaktighet främjas
- visa förmåga att genomföra ett professionellt samtal med ett etiskt förhållningssätt och med beaktande av människors lika värde
- reflektera över telefonrådgivning och e-hälsa ur ett hållbarhetsperspektiv.

Innehåll

Kursen behandlar telefonrådgivning i hälso- och sjukvårdssammanhang ur olika perspektiv.

Delkurser

1. Telefonrådgivning med särskilt fokus på barn och ungdom, 7,5 högskolepoäng

I delkursen behandlas barns och ungdomars normala fysiska, psykiska och sociala utveckling samt identifiering och bedömning av avvikelser. Hälsoproblem och risker som är förekommande under barn- och ungdomstiden belyses. Vidare hur barns och ungdomars hälsa kan stödjas genom samspel och lämpliga metoder samt genom preventivt arbete. Sjukdomstillstånd hos barn och ungdom med relevans för primärvård tas också upp i kursen, liksom aktuella författningar och styrdokument. Som underlag för problemlösning ingår verklighetsanknutna telefonrådgivningssituationer där den studerande ges möjlighet att reflektera över olika hälso- och sjukdomstillstånd, för att kunna göra adekvata bedömningar samt prioritering av olika insatser och vårdbehov, med beslutsstöd när det är tillämpligt och utifrån ett professionellt förhållningssätt. Det ingår i kursen att kontinuerligt söka och värdera vetenskaplig litteratur inom området.

2. Telefonrådgivning innefattande hospitering, 7,5 högskolepoäng

I delkursen behandlas samtalsprocessen och problemområden inom telefonrådgivning för att komplexa företeelser, frågeställningar och situationer ska kunna hanteras utifrån ett professionellt förhållningssätt. Vidare belyses olika hälsoproblem/sjukdomstillstånd med relevans för primärvård. Kursen innehåller moment rörande medicinsk bedömning, prioritering av vårdbehov och vårdnivå samt beslutsstöd och dokumentation. Studenten får också möjlighet att reflektera och analysera olika sjukdomstillstånd ur ett differentialdiagnostiskt perspektiv samt tillstånd som bör uppmärksammas. Som underlag för problemlösning ingår verklighetsanknutna telefonrådgivningssituationer där även aktuella författningar och styrdokument tas i beaktande. Vidare tas etiska aspekter upp, liksom vårdmönster/vårdkonsumtion hos olika grupper i samhället. I kursen ingår också hospitering inom Sjukvårdsrådgivning 1177, samt att kritiskt granska beslutsstöd

och att kontinuerligt söka och värdera vetenskaplig litteratur inom området.

Examinationsformer

En skriftlig salstentamen i respektive kurs samt studieuppgifter som presenteras skriftligt och muntligt. Hospitering med riktad uppgift på sjukvårdsrådgivningen 1177. Formativ bedömning tillämpas.

Arbetsformer

Föreläsningar, hospitering, obligatoriska seminarier samt studieuppgifter och redovisningar.

Betyg

Som betygsskala används U–VG.

Betyg rapporteras som:

Delkurs 1

- Seminarium och skriftlig uppgift, 4 hp, U-G
- Individuell skriftlig salstentamen, 3,5 hp, U-VG

Delkurs 2

- Hospitering, seminarium och skriftlig uppgift, 4 hp, U-G
- Individuell skriftlig salstentamen, 3,5 hp, U-VG

För betyget väl godkänd på hela kursen krävs väl godkänd på de skriftliga tentamina samt betyget godkänd på övriga moment.

Förkunskapskrav

Sjuksköterskeexamen samt yrkesverksam som sjuksköterska motsvarande minst 6 månaders heltidstjänstgöring

Övrigt

Kursen ingår som valbar kurs i distriktssköterskeprogrammet.

Summary in English

The overall aim of this course is that the student, based on a person-centred approach, will gain skills in how to manage complex phenomena and complex situations when counselling patients of all ages by phone as health-care service.

Ämnestillhörighet:

Omvårdnad

Ämnesgrupp:

Omvårdnad/omvårdnadsvetenskap

Utbildningsområde:

Vårdområdet, 100%

Kursen kan ingå i följande huvudområde(n):

1. Ej huvudområde

Fördjupningsbeteckning för respektive huvudområde:

1. A1N

Fastställd:

Fastställd 2017-03-21

Kursplanen gäller fr.o.m. 2017-03-21