

1177

Rådgivningsstödet 1177 Stöd för ett strukturerat arbetssätt i rådgivningssamtalet

Termkonferensen 23-24 september 2009



1177

Råd om vård på
webb och telefon

Kvalitetssäkrat medicinskt innehåll – olika distributionsformer

The screenshot shows the homepage of 1177.se. At the top left, the logo '1177' is displayed next to the text 'Råd om vård på webb och telefon'. To the right, there are search options: 'Lyssna' (listen) and 'Alfabetisk sökning' (alphabetical search), a search input field with 'Sök' (search) button, and a dropdown menu for 'Länkar till landsting/regioner' (links to county/regions) with an 'OK' button.

Below the header is a navigation bar with the following links: 'Startsida', 'Sjukdomar och besvär', 'Undersökningar', 'Behandlingar', 'Läkemedel', 'Regler och rättigheter', and 'Fråga 1177.se'.

The main content area features a large image of a child and a healthcare worker. To the right of the image is a text block: 'I sjukhusets lekrum turas Kiara och sjuksköterskan Gunilla om att undersöka varandra. Kiara har opererats och nu mår hon bättre. [Läs om blindtarmsinflammation](#)'.

On the left side, there is a vertical menu with categories: 'Barn och föräldrar', 'Liv och hälsa', 'Tandvård', 'Egenvård', 'Reseråd och vaccinationer', and 'Länkar'.

Below the menu, there are several news items:

- Sjukvårdsrådgivningen.se har bytt namn till 1177.se**
Innehållet är detsamma som tidigare – pålitlig information och lättanvända tjänster inom hälsa och sjukvård. 1177.se är landstingen och regionernas webbplats för råd om vård. [Läs mer](#)
- Handboken har ny adress**
Handbok för hälso- och sjukvård finns numera på adressen www.1177.se/handboken. Använd länken Information för vårdgivare som finns längst ner i högerspalten på startsidan. [Läs mer](#)
- Fimpa för gott**
85 procent av de svenska rökarna svarar ja på frågan om de vill Viljan är avgörande, men ibland krävs lite till för att bli rökfri. Han förbereder sig ökar chansen att lyckas. [Läs mer](#)
- Barn som inte slutar skrika**
Spädbarnskolik är vanligast när barn är sex till åtta veckor. Det är inte farligt för ett barn att skrika mycket, men föräldrar kan bli

On the right side, there are several icons and links:

- Barnavdelningen** (Barn department) with an icon of a soccer ball and text: 'Tecknade filmer om sjukhus och tandläkare'.
- Kroppen** (The body) with an icon of a hand and text: 'Titta i vår anatomiska atlas'.
- Sjukvårdsrådgivning på telefon** (Telephone advice) with an icon of a mobile phone.
- Personliga tjänster** (Personal services) with an icon of a key.
- UMO** (Ungdomsmottagning) with the text 'Din nya ungdomsmottagning'.
- Information för vårdgivare** (Information for healthcare providers) with a right-pointing arrow.

www.1177.se

1177 Sjukvårdsrådgivningen

- nationellt nätverk för telefonrådgivning

- Nationella kortnumret 1177 kan ringas dygnet runt
- Varje landsting/region driver sin egen sjukvårdsrådgivning men ingår i ett nationellt nätverk
- Gemensamt rådgivningsstöd med medicinskt innehåll, katalog och journal
- Symtombaserad bedömning av vårdbehov och brådskegrad
- Samstämmighet med 1177.se

Verksamhetens kärna

- Den **medicinska bedömningen** är det centrala i sjukvårdsrådgivningens verksamhet och förutsättningen för att sjuksköterskan ger rätt råd och vid behov hänvisar till rätt vårdenhet.

- Sjuksköterskan i telefon ställer **inte** diagnos!

Sjuksköterskans kompetens

Vilar på 3 ben:

- Yrkeskompetensen – medicin, omvårdnad
- Teknisk kompetens
- Kommunikativ kompetens

Arbetsätt 1177:

- Det goda samtalet – en metod för att arbeta strukturerat i samtalet, Samtalsprocessen
- Aktivt använda rådgivningsstödet

Samtalsprocessens fem faser



- Rådgivningsstödet är byggt för att ge sjuksköterskan stöd genom hela samtalsprocessen

Demonstrationsfilm för Rådgivningsstödet

- Finns på vår bolagswebb:

www.svrinfo.se

- Gå in under Projekt & tjänster
och välj 1177 Sjukvårdsrådgivningen

Samtalsinformation

 Automatisk

Osignerade journaler

Det finns inga osignerade journaler.

Uppföljningar

Mina

Det finns inga personliga uppföljningar.

Signerade journaler sedan inloggning

Det finns inga signerade journaler.

Sök i mina tidigare signerade journaler

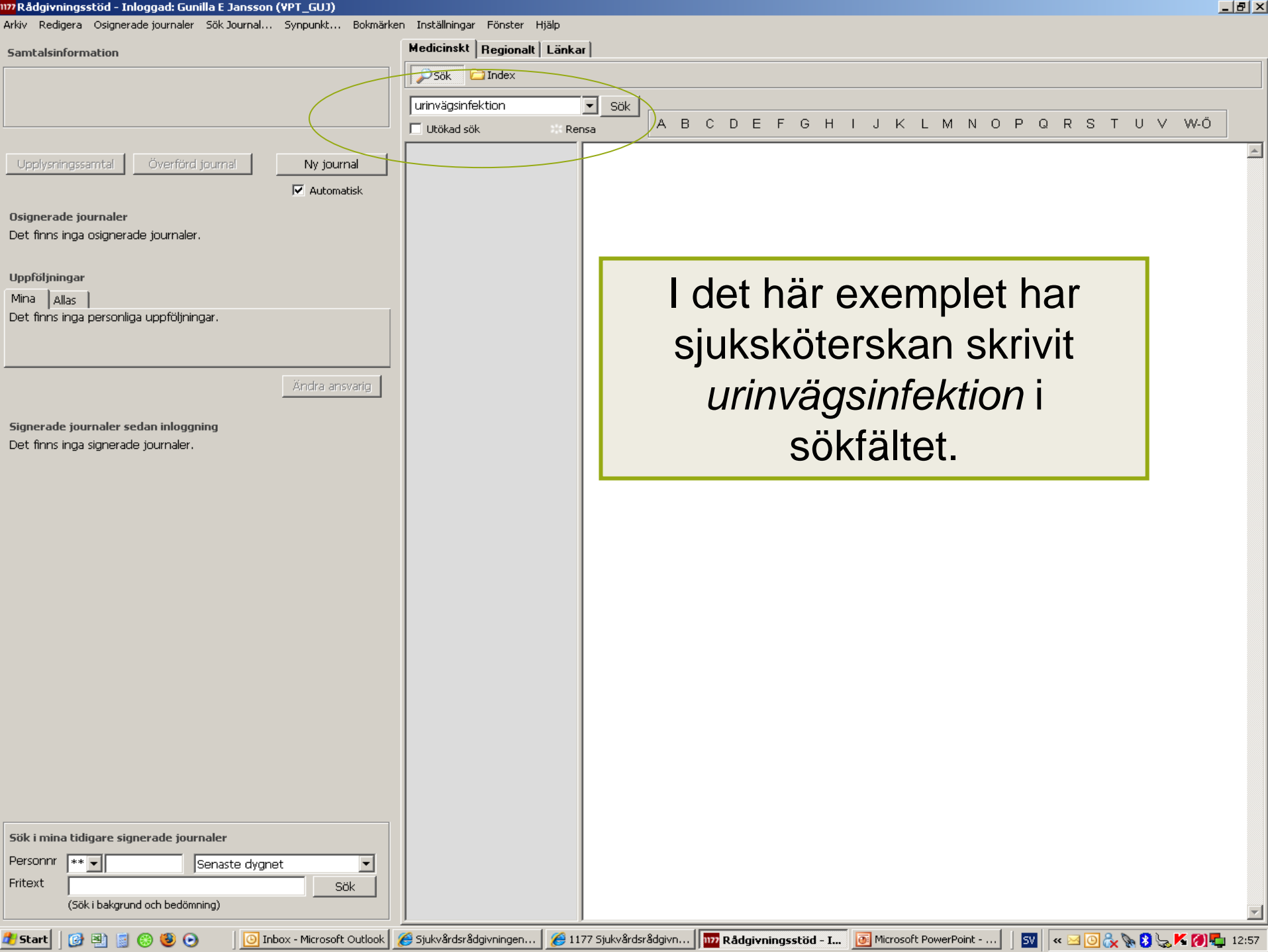
Personnr Fritext

(Sök i bakgrund och bedömning)

Medicinskt **Regionalt** Länkar Utökad sök Rensa

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W-Ö

Rådgivningsstödet ger sjuksköterskan stöd i ett symtombaserat arbetssätt. De centrala texterna – beslutsunderlagen – är symtombaserade. Som kontaktorsak anges beslutsunderlagens rubriker (huvudsymtom).



I det här exemplet har sjuksköterskan skrivit *urinvägsinfektion* i sökfältet.

Samtalsinformation

Upplysningssamtal Överförd journal Ny journal

Automatisk

Osignerade journaler

Det finns inga osignerade journaler.

Uppföljningar

Mina Allas

Det finns inga personliga uppföljningar.

Ändra ansvarig

Signerade journaler sedan inloggning

Det finns inga signerade journaler.

Sök i mina tidigare signerade journaler

Personnr ** Senaste dygnet

Fritext Sök

(Sök i bakgrund och bedömning)

Medicinskt Regionalt Länkar

Sök Index

Urinvägsinfektion Sök

Utökad sök Rensa

Underlivsbesvär - man
Urinvägsbesvär - barn
Urinvägsbesvär - kvinna
Urininkontinens - barn
Ryggbesvär, ryggsmärta
Urinvägsbesvär - man
Urininkontinens - man
Urininkontinens - kvinna
Klimakteriebesvär
Underlivsbesvär, sveda, smärta,
Buksmärta, ont i magen - barn
Feber - vuxen
Feber - barn
Kräkning eller illamående - vuxen
Kräkning eller illamående - barn
Blödningsrubbnig
Graviditetsbesvär
Buksmärta, ont i magen - vuxen
Abortrelaterade besvär
Underlivsbesvär - flicka
Diarré - barn
Diabetes - känd

I träfflistan visas
symtombaserade
beslutsunderlag. De mest
relevanta träffarna hamnar
överst i träfflistan.

Samtalsinformation

Upplysningssamtal Överförd journal Ny journal

Automatisk

Osignerade journaler

Det finns inga osignerade journaler.

Uppföljningar

Mina Allas

Det finns inga personliga uppföljningar.

Ändra ansvarig

Signerade journaler sedan inloggning

Det finns inga signerade journaler.

Sök i mina tidigare signerade journaler

Personnr ** Senaste dygnet

Fritext Sök

(Sök i bakgrund och bedömning)

Medicinskt Regionalt Länkar

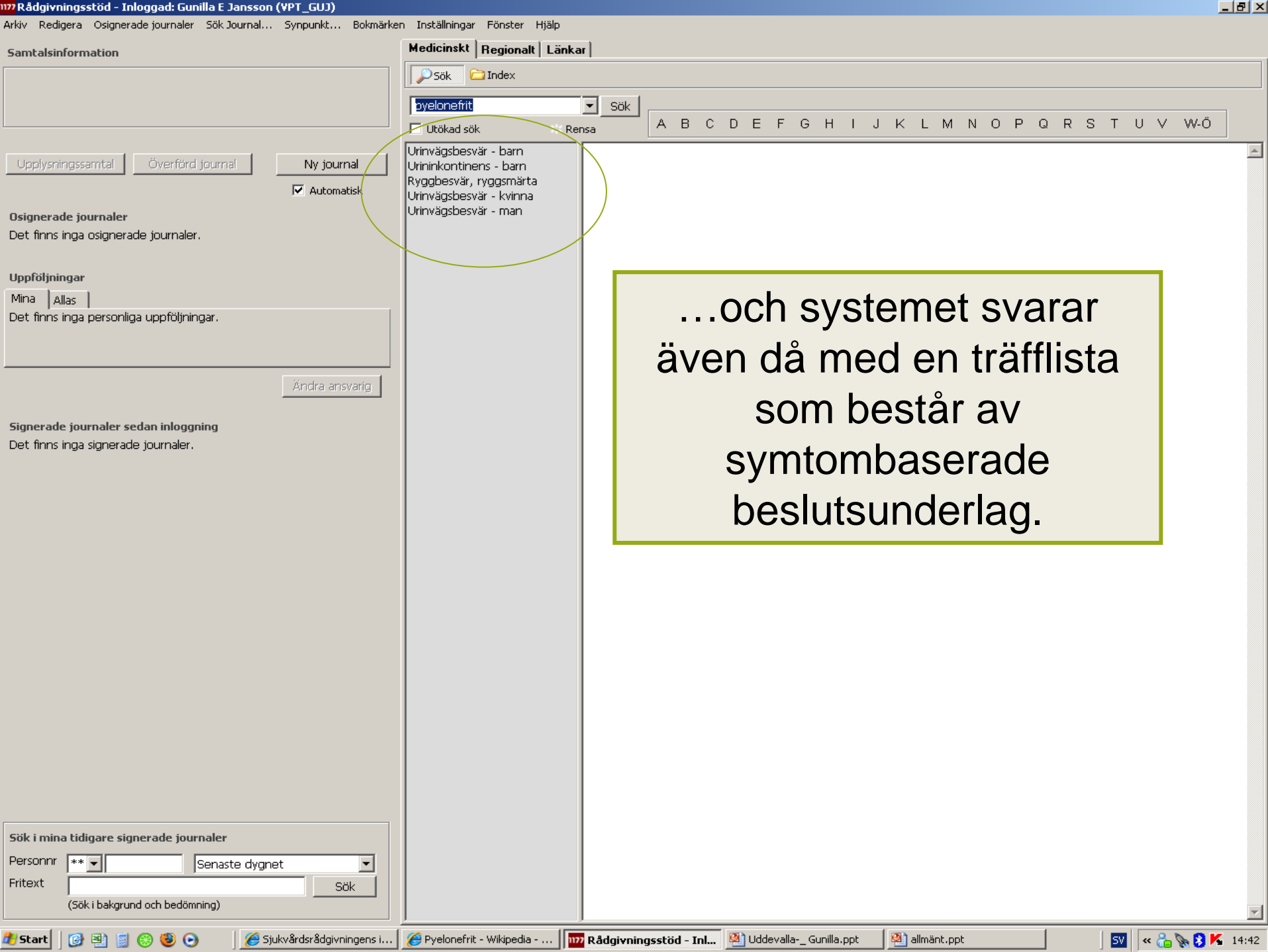
Sök Index

pyelonefrit Sök

Utökad sök Rensa

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W-Ö

Det går att söka på latinska ord...



...och systemet svarar även då med en träfflista som består av symtombaserade beslutsunderlag.

Samtalsinformation

Upplysningssamtal Överförd journal Ny journal

Automatisk

Osignerade journaler

Det finns inga osignerade journaler.

Uppföljningar

Mina Allas

Det finns inga personliga uppföljningar.

Ändra ansvarig

Signerade journaler sedan inloggning

Det finns inga signerade journaler.

Sök i mina tidigare signerade journaler

Personnr: ** Senaste dygnet

Fritext: Sök

(Sök i bakgrund och bedömning)

Medicinskt Regionalt Länkar

Sök Index

halsont Sök

Utökad sök Rensa

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W-Ö

Halsont
Främmande kropp
Svältningsbesvär
Feber - vuxen
Feber - barn
Munhålebesvär
Blåsor och sår runt munnen
Utslag - barn från 6 månader

Men om vi nu söker på ett
symtom . Till exempel
halsont

Halsont

2008-12-15

Feber och ont i halsen kan orsakas av virus eller bakterier. Måttliga besvär i ett par dagar som följs av snuva, hosta eller muskelvärk tyder oftast på en virusinfektion.

Om man har svårt att svälja i flera dagar, utan tydliga förkylningssymtom, kan det tyda på halsfluss, som orsakas av streptokocker. Halsfluss läker i många fall av sig själv.

I sällsynta fall kan halsont vara ett av symtomen på struplocksinfektion, epiglottit, som är ett allvarligt tillstånd.

1 Andningsbesvär eller påverkat allmäntillstånd

OMGAENDE

Observera

Över 38 graders feber och minst två av symtomen hosta, ont i halsen, snuva, muskelvärk, ledvärk, huvudvärk eller symtom på allvarlig nedre luftvägsinfektion kan vara tecken på influensa A(H1N1). Om man får symtom ska behandling och provtagning övervägas om man tillhör en riskgrupp eller vårdar personer i en riskgrupp. Det samma gäller om man tidigare har fått förebyggande behandling och trots det utvecklar misstänkt influensa.

2 Ont i halsen och feber i mer än 3 dygn

INOM 12
TIMMAR

3 Ensidigt halsont, svårt att svälja eller gapa

4 Feber och utslag

5 Allvarlig grundsjukdom eller nedsatt immunförsvar

6 Halsont mer än 2 veckor

NÄSTA
VARDAG

7 Förvärrade eller återkommande besvär

8 Måttliga besvär med snuva, hosta eller heshet

AVVAKTA

9 Halsont mindre än 3 dygn

Sjukdomar och skador

- > Förkylning
- > Halsfluss
- > Influensa
- > Körtelfeber
- > Scharlakansfeber

Övrigt

- > Påverkat allmäntillstånd - barn
- > Påverkat allmäntillstånd - vuxen
- > Riskgrupper i relation till influensa A (H1N1)
- > Den nya influensan A(H1N1)
- > Frågor och svar om den nya influensan A(H1N1)

Råd

- > Feber hos barn
- > Förkylning
- > Förkylning hos barn
- > Influensa
- > Ont i halsen

Andra webbplatser

- > Krisinformation.se - influensa A (H1N1)
- > Smittskyddsinstitutet - influensa A (H1N1)
- > Socialstyrelsen - influensa A(H1N1)

1177.se

...och öppnar det....ser vi strukturen i ett beslutsunderlag. Raderna fungerar som en checklista. De hjälper sjuksköterskan att utesluta eller förstärka olika symtom. Relaterad information i form av faktablad och råd om egenvård finns till höger.

Kontaktorsaker 10-i-topp i Rådgivningsstödet januari - juni 2009 1177 - nätverket

