

Basutbud av nationella fransförslag – för vårdpersonal som ger sjukvårdsrådgivning via chatt

Mars 2023

www.inera.se

Basutbud av nationella frasförslag

- Det här är ett urval av frasförslag som kan användas av vårdpersonal som ger sjukvårdsrådgivning 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.





Basutbud av nationella frasförslag

1. Välkomnande start
 2. Ärende som hamnat fel
 3. Gå över från chatt till telefon- eller videosamtal
 4. Bifoga bilder
 5. Avgifter
 6. Överlämning av ärende
 7. Recept
 8. Bokning av fysiskt besök
 9. Smärtskattning – ångestskattning
-



Basutbud av nationella frasförslag

10. Stänga för dagen
11. Fel person, inloggad är inte vårdsökande
12. Avslut
13. Avslut med gardering
14. Fras för asynkron chatt
15. 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.

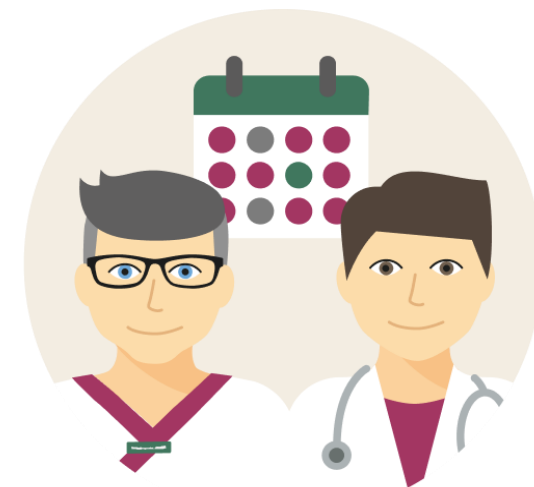
Om du har frikort gäller det såklart. Är det okej för dig att fortsätta?

- 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 - ångests-kattning

- 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 vårdsökande

- 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.

Avslut

- 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?



Avslutning 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


Ett företag inom SKR