

Riktlinje för utbildning i Rådgivningsstödet webb

Innehållsförteckning

Riktlinje för utbildning i Rådgivningsstödet webb	1
1. Syfte	1
2. Omfattning	1
3. Ansvar	2
Verksamhetschef	2
Utbildningsansvarig för RGS webb	2
4. Genomförande av utbildning	2
4.1 Grundutbildning (obligatorisk före första användning)	2
4.2 Gruppdiskussioner (rekommendation)	2
4.3 Repetition (rekommendation)	2
4.4 Löpande uppdateringar i beslutsstödet	3
5. Referenser	3
Bilaga A – Förslag på agenda och frågor till gruppdiskussioner	3

1. Syfte

Syftet med riktlinjen är att säkerställa en enhetlig, kvalitetssäkrad och patientsäker användning av 1177 Rådgivningsstödet webb (RGS webb) genom att tydliggöra krav, ansvar och genomförande av utbildning för berörda sjuksköterskor inom Region Kronoberg.

2. Omfattning

- Riktlinjen gäller alla legitimerade sjuksköterskor som ska använda RGS webb inom Region Kronoberg.
- Främst berörda verksamheter: primärvårdens vårdcentraler, akutmottagningen samt 1177-telefonrådgivning. Riktlinjen gäller även andra enheter där verktyget används.
- Gäller både nyanställda, vikarier och befintliga användare som ska använda rådgivningsstödet i arbetet.

3. Ansvar

Verksamhetschef

- Säkerställer att berörd personal tilldelats utbildningen via regionens kompetensportal.
- Säkerställer att utbildningen är genomförd innan RGS webb används yrkesmässigt.
- Planerar och genomför återkommande gruppdiskussioner inom enheten.

Utbildningsansvarig för RGS webb

- Tar fram, uppdaterar och förvaltar denna riktlinje.
- Följer upp resultat i kompetensportalen 1 gång per år och rapporterar till berörda verksamheter.
- Stödjer verksamheterna vid frågor kring utbildningens genomförande och uppföljning.

4. Genomförande av utbildning

4.1 Grundutbildning (obligatorisk före första användning)

- Utbildningen genomförs som självstudier via leverantörens webbaserade utbildningsmaterial.
- Samtliga moduler (1–8) ska genomföras innan första användning av RGS webb.
- Modulerna 1–5 genomförs i nummerordning för att skapa helhetsförståelse.
- Modulerna 6–8 kan genomföras i valfri ordning.
- Deltagaren markerar utbildningen som slutförd i kompetensportalen och intygar därmed genomförda självstudier.

4.2 Gruppdiskussioner (rekommendation)

- Rekommenderas att genomföras minst 2 gånger per år per enhet.
- Syftar till att arbetsgruppen löpande diskuterar och reflekterar över arbetssättet i beslutsstödet och hur det används för att ge en god samtalsstruktur och korrekt bedömning.
- Det är en fördel att utgå från genomförda samtal eller situationer som upplevts extra svårbedömda, för lärande och erfarenhetsutbyte.
- Särskilt lämpliga moduler att koppla till gruppdiskussioner: 4 (Arbetssätt i beslutsstödet), 6 (Samtalsstruktur och samtalsteknik), 7 (Patientfall) och 8 (Rådgivningssamtal).

4.3 Repetition (rekommendation)

- Genomförs vid behov av fördjupning eller uppdatering av kunskap.
- Enskilda moduler kan väljas utifrån individuella och verksamhetsnära behov.

4.4 Löpande uppdateringar i beslutsstödet

- Det medicinska innehållet i beslutsstöden revideras regelbundet. Användare ska hålla sig informerade om revideringar. Revideringar listas på RGS webbs startside.
- Verksamheterna uppmuntras att ta upp relevanta ändringar vid gruppdiskussioner eller i lokala informationskanaler.

5. Referenser

- [Leverantörens självstudiematerial](#) för 1177 Rådgivningsstödet webb (moduler 1–8).

Bilaga A – Förslag på agenda och frågor till gruppdiskussioner

Övergripande upplägg (60–75 min)

- Inledning: syfte och fokus för tillfället.
- Nyheter/uppdateringar i RGS webb sedan sist (10 min).
- Fallgenomgång från verksamheten (20–25 min).
- Diskussion kring aktuella fall med fokus på arbetssätt i beslutsstödet och samtalsmetodik. (20–25 min)
- Sammanfattning och eventuella åtgärds punkter.

Koppling till Modul 4 – Arbetssätt i beslutsstödet

- Hur säkerställer vi konsekvent användning av beslutsunderlagens struktur?
- Finns det moment i arbetsflödet som riskerar att tappas bort vid hög belastning? Hur motverkar vi det?
- Finns det tillfällen när vi kan behöva avvika från rekommenderad process och varför?

Koppling till Modul 6 – Samtalsstruktur och samtalsteknik

- Hur inleder vi samtal för att snabbt fånga huvudsakliga besvär och allmäntillstånd?
- Exempel på öppna frågor och bra följdfrågor vid diffusa symtom.
- Tekniker för att sammanfatta och säkerställa förståelse.
- Tekniker för att skapa ett dynamiskt och kvalitativt samtal. (taltempo, andning, tonfall osv.)
- Hur hanterar vi oro, språkbarriärer och eventuella andra svårigheter i mötet med den vårdsökande?

Koppling till Modul 7 – Patientfall

- Ta med 1–2 egna fall som upplevts svårbedömda – vad fungerade bra, vad kunde gjorts annorlunda?
- Vilka sökord och eventuella filter användes?
- Fanns det flera alternativa beslutsunderlag som stämde med symptomen? Hur hanterar vi det?

Koppling till Modul 8 – Rådgivningssamtal

- Välj ut ett par av exempelsamtalen och lyssna på dem gemensamt.
- Reflektera över samtalen. Vad fungerade bra, vad kunde gjorts annorlunda? Har du varit med om något liknande?