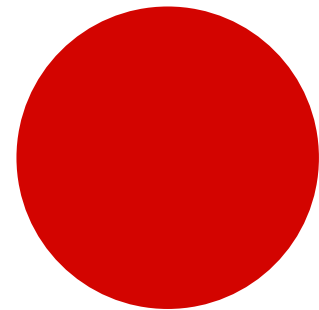


**FÖRENINGEN FÖR TELEFONRÅDGIVNING  
INOM HÄLSO- OCH SJUKVÅRD, TRIHS  
& SVENSK SJUKSKÖTERSKEFÖRENING**



**KOMPETENSBESKRIVNING**  
**FÖR TELEFONSJUKSKÖTERSKA**



## INNEHÅLL

<b>3</b>	<b>Förord</b>
<b>4</b>	<b>Arbetsprocess</b>
<b>4</b>	<b>Arbetsgrupp</b>
<b>5</b>	<b>Bakgrund</b>
<b>5</b>	<b>Definitioner av grundläggande begrepp</b>
<b>6</b>	<b>Omvårdnadens teori och praktik</b>
6	Omvårdnad, kommunikation och pedagogik
6	Omvårdnad och medicin
6	Omvårdnad och teknologi
7	Omvårdnad och samhället
7	Omvårdnad och främja hälsa/förebygga ohälsa
7	Omvårdnad och etik
<b>8</b>	<b>Forskning, utbildning och utveckling</b>
<b>9</b>	<b>Ledarskap</b>
<b>10</b>	<b>Litteratur</b>



Grafisk form: Losita Design • Bilder: Digital Vision • Åtta45 2011

# FÖRORD

Idag finns ett stort antal yrkesverksamma telefonsjuksköterskor inom samtliga av hälso- och sjukvårdens sektorer i Sverige. I samtalen till telefonsjuksköterskorna görs en bedömning av den vårdsökandes vårdbehov, med avseende på hur snabbt denne behöver komma till vård (brådskegrad), vilken vårdnivå som krävs och var den vården finns tillgänglig för den aktuella situationen.

I många samtal ger telefonsjuksköterskan råd och undervisar den vårdsökande i egenvård. I vissa samtal ges även hälso- och sjukvårdsinformation och i en del samtal samordnar telefonsjuksköterskan vården kring den vårdsökande, till exempel beställer en ambulans eller jourläkarbesök.

Telefonsjuksköterskans arbete kan också innefatta stöd, empowerment, hälsofrämjande och förebyggande insatser. De nämnda uppgifterna kan ske oavsett var i vården telefonsjuksköterskan arbetar.

I och med införandet av det nationella kortnumret 1177, ett nummer för sjukvårdsrådgivning för hela Sverige, har det skapats förutsättningar för landstings och regionöverskridande samarbete och stödfunktioner för telefonsjuksköterskan oavsett i vilken kommun, region eller landsting arbetsplatsen är.

Föreningen för TelefonRådgivning Inom Hälso- och Sjukvård, TRIHS, bildades år 1998 och fungerade som nätverk mellan 1998 och år 2004. TRIHS är nu en yrkes- och specialistförening under Svensk sjuksköterskeförening.

För att beskriva och lyfta fram den kompetens som en telefonsjuksköterska behöver för att bedriva sjukvårdsrådgivning per telefon beslutade TRIHS styrelse i april 2010 att en kompetensbeskrivning för telefonsjuksköterska skulle utarbetas.

Dokumentet utgår från *Socialstyrelsens Kompetensbeskrivning för legitimerad sjuksköterska* (2005) och bygger vidare med en beskrivning av telefonsjuksköterskans specialistkunskaper på en avancerad nivå.

Syftet med kompetensbeskrivningen är att beskriva telefonsjuksköterskans unika och professionella kompetens. Kompetensbeskrivningen för framtidens telefonsjuksköterska ska användas:

- vid organisering och planering av sjukvårdsrådgivning per telefon oavsett vårdkontext
- av de arbetsgivare som ansvarar för att säkerställa den kompetens som behövs inom telefonrådgivning
- för att tydliggöra professionen/yrkesutövningen för blivande samt yrkesverksamma telefonsjuksköterskor
- för att synliggöra sjuksköterskans ansvar för omvårdnadsutveckling
- för universitet och högskolor vid planering av utbildningar, bland annat en specialistutbildning för telefonsjuksköterskor.

Detta ytterst för att ge vårdsökande och deras närstående en god och säker vård.

Rolf Tannerskog  
Ordförande för TRIHS



## ARBETSPROCESS

Styrelsen för *Föreningen för telefonrådgivning inom hälso- och sjukvård*, TRIHS beslutade under våren 2010 att en kompetensbeskrivning för telefonsjuksköterska skulle tas fram. En arbetsgrupp och referensgrupp utsågs på föreningens årsmöte i maj 2010. Arbetsgruppen har haft sex telefonmöten och två fysiska möten. I mars 2011 skickades ett utkast på beskrivningen till referensgruppen. Efter detta bearbetades beskrivningen ytterligare efter inkomna synpunkter för att sedan beslutas och fastställas av TRIHS styrelse den 15 juni 2011.



## ARBETSGRUPP

### Projektledare

**Rolf Tannerskog**, telefonsjuksköterska, ordförande TRIHS, utvecklingsansvarig Riksakuten Stockholm

### Projektmedarbetare

**Ingela Eckerdal**, telefonsjuksköterska, verksamhetschef Sjukvårdsrådgivningen Jämtland, Styrelsen TRIHS

**Christina Johnson**, telefonsjuksköterska, distriktssköterska, Sjukvårdsrådgivningen Östergötland, doktorand Linköpings universitet

**Susanna Sandelius**, distriktssköterska, universitetsadjunkt, doktorand Karolinska Institutet

**Anna Carin Wahlberg**, telefonsjuksköterska, universitetslektor Karolinska Institutet

### Referensgrupp

**Margareta Attehed**, telefonsjuksköterska Riksakuten

**Kerstin Forslund**, akutsjuksköterska, universitetslektor, Örebro universitet

**Björn Gustafson**, anestesijuksköterska, tjänsteansvarig 1177 Sjukvårdsrådgivningen, Inera AB

**Inger Holmström**, barnsjuksköterska, docent Uppsala universitet

**Nina Ingren**, telefonsjuksköterska, katalogansvarig 1177-systemet, styrelsen TRIHS

**Elisabeth Kvilén-Eriksson**, telefonsjuksköterska, verksamhetschef, Sjukvårdsrådgivningen Fyrbodan

**Milo Lindhe**, telefonsjuksköterska, Sjukvårdsrådgivningen Visby

**Birgitta Wedahl**, sakkunnig i utbildningsfrågor, Svensk sjuksköterskeförening

## BAKGRUND

Telefonen togs i bruk första gången i Stockholm år 1877 och under de följande åren etablerades telefonnät runtom i Sverige. Det var på många sätt en ny tid då synen på tid, rum och relationer förändrades. År 1931 startades den första sjukvårdsrådgivningen i Sverige och flera kom till under 1960 och 70-talen. Idag har alla i Sverige tillgång till ett gemensamt telefonnummer, 1177, där telefonsjuksköterskor arbetar. Dessutom inkommer samtal till telefonsjuksköterskor vid akutmottagningar, specialistmottagningar och vårdcentraler. Idag utgör telefon-

samtal en självklar del av våra liv och telefonsjuksköterskor kan skapa vårdrelationer med patienter på distans. Sjukvårdsrådgivning per telefon har delvis kommit att ersätta det traditionella vårdbesöket och det har vuxit fram ett behov av sjuksköterskor som under större delen av sin arbetstid bedömer hälsoproblem per telefon. Legitimerad sjuksköterska med specialisering mot sjukvårdsrådgivning per telefon, telefonsjuksköterskan, är idag etablerad. Dock saknas ännu en formell specialistutbildning för telefonsjuksköterskor i Sverige.

## DEFINITIONER AV GRUNDLÄGGANDE BEGREPP

### Sjukvårdsrådgivning

En verksamhet där vårdsökande kontaktar sjuksköterskor per telefon. Begreppet avser också en central enhet där sjukvårdsrådgivning per telefon utförs. Ur ett sjuksköterskeperspektiv innebär sjukvårdsrådgivning enligt TRIHS att:

- bedöma vårdbehov
- ge råd, stöd och undervisning
- hänvisa till lämplig vårdnivå
- bistå med hälso- och sjukvårdsinformation
- samordna vård- och omsorgsresurser.

**Telephone advice nursing/telenursing/telephone triage**  
Engelskspråkiga begrepp för sjukvårdsrådgivning per telefon.

### Telefonsjuksköterska/telephone nurse/telenurse

Sjuksköterska som under majoriteten av sin arbetstid arbetar med sjukvårdsrådgivning per telefon oavsett verksamhetsområde.

### Vårdnivå

En organisatorisk term för att beskriva olika nivåer inom hälso- och sjukvården, t.ex. egenvård, primärvård, specialiserad vård.

### Vårdsökande

Person som kontaktar en telefonsjuksköterska med frågor angående egna eller andras aktuella eller potentiella hälsoproblem.

### Brådskegrad

Tidsintervall inom vilket den vårdsökande bedöms behöva komma under vård. Exempelvis kan bedömningen innebära att den sjuke behöver omgående transport till sjukvård eller att den vårdsökande inte behöver ytterligare vårdkontakt alls.

### Vårdbehov

Innefattar telefonsjuksköterskans bedömning av den vårdsökandes brådskegrad och en bedömning av vilken vårdnivå som krävs.

### Empowerment

Ett förhållningssätt grundat på synen att alla människor har resurser och kapacitet att definiera sina egna problem och att utveckla strategier för att hantera dessa. Innebär att sjuksköterskan stärker den enskilde att ta kontroll över sitt eget liv.

# OMVÅRDNADENS TEORI OCH PRAKTIK

Telefonsjuksköterskan ska med utgångspunkt i den vårdsökandes individuella behov och hälsoproblem göra välgrundade och adekvata omvårdnadsbedömningar i samtliga vårdkontexter. Utöver det som står i Socialstyrelsens kompetensbeskrivningar för legitimerad sjuksköterska ska telefonsjuksköterskan ha kompetens inom följande områden.

## OMVÅRDNAD, KOMMUNIKATION OCH PEDAGOGIK

Telefonsjuksköterskan ska kunna:

- arbeta enligt ett individcentrerat och hälsopedagogiskt förhållningssätt där den vårdsökande bemöts och bedöms utifrån sina specifika behov, förutsättningar, förväntningar, erfarenheter, kunskaper och värderingar i den aktuella situationen
- samråda med den vårdsökande för att göra denne delaktig
- behärska och kontinuerligt utveckla de färdigheter i kommunikation och bemötande som påverkar den vårdsökandes nöjdhet, trygghet, säkerhet och följsamhet
- analysera och bedöma den vårdsökandes hälsoproblem med hjälp av icke-verbal kommunikation till exempel symtomljud och bakgrundsljud
- analysera och bedöma den vårdsökandes hälsoproblem med hjälp av frågor kring symtombeteende till exempel rörelsemönster vid buksmärta
- agera strukturerat i varje bedömning med omvårdnadsprocessen som bas
- ge individuellt anpassad information i dialog med den vårdsökande och förmedla kunskap och insikt för att stärka förmågan att hantera sin situation och hälsa
- hantera komplicerade samtalssituationer, oförutsedda eller överraskande, som kräver professionellt förhållningssätt.

## OMVÅRDNAD OCH MEDICIN

Telefonsjuksköterskan ska kunna:

- analysera och bedöma vårdbehov, inklusive brådskegrad och vårdnivå
- applicera lämplig åtgärd på aktuell symtombild
- förekommande sjukdomar inom respektive verksamhetsområde, det vill säga symtom, undersökningar och behandlingar
- egenvård som är grundad på bästa möjliga evidens.

## OMVÅRDNAD OCH TEKNOLOGI

Telefonsjuksköterskan ska kunna:

- förekommande teknologi, till exempel telefoni, it-baserad journalhantering och stödsystem, inklusive de kvalitetskrav som ställs i enlighet med gällande lagar, författningar och lokala föreskrifter
- påverka och delta i utveckling av informations- och stödsystem för hantering och bearbetning av omvårdnadsdata för en god och säker vård.

## OMVÅRDNAD OCH SAMHÄLLET

### Telefonsjuksköterskan ska kunna:

- hälso- och sjukvårdens och kommunernas organisation och tillgängliga resurser för att hänvisa den vårdsökande till rätt instans
- hantera aktuell omvärldsbevakning, till exempel pågående epidemier, för att göra välgrundade bedömningar och identifiera epidemiotbrott
- samhälls- och miljöfaktorer som påverkar människors hälsa och ohälsa, till exempel skillnader mellan storstad och landsbygd, för att göra välgrundade bedömningar
- systematiskt tillämpa vårdlogistik så att den vårdsökande får vård på rätt vårdnivå inom rätt tid till rätt kostnad
- samarbeta med andra yrkesgrupper i vården, samhällets andra aktörer, myndigheter och organisationer, för att på bästa möjliga sätt samordna vård- och omsorgsresurser.

## OMVÅRDNAD OCH FRÄMJA HÄLSA /FÖREBYGGA OHÄLSA

### Telefonsjuksköterskan ska kunna:

- vad som påverkar människors hälsa utifrån ålder, kön, kulturella, religiösa, fysisk/psykisk förmåga och sociala aspekter för att kunna anpassa bedömningen och rådgivningen och främja en jämlik vård
- utifrån samtalssituationen främja hälsa och förebygga ohälsa genom att föra en dialog med den vårdsökande kring till exempel bakomliggande orsaker till hälsoproblem
- hantera olika moment i ett hälsofrämjande möte som empowerment, jämlikhet, samarbete, delaktighet och självbestämmande.

## OMVÅRDNAD OCH ETIK

### Telefonsjuksköterskan ska i samtalet kunna:

- visa omsorg och respekt för den vårdsökandes autonomi, integritet och värdighet
- visa öppenhet för och inte begränsas av den vårdsökandes nationalitet, kultur/etnisk tillhörighet, kön, ålder, språk, religion, politisk åskådning, sexuell läggning eller social ställning
- respektera och tillvarata den vårdsökandes rätt till självbestämmande
- tillhandahålla information som ökar förutsättningarna för den vårdsökande att förstå sina och närståendes rättigheter, möjligheter och begränsningar i vården
- hantera att via telefon identifiera person som dokumentation avser och därav behandla information som individen ger, konfidentiellt och med omdöme, för att minimera risken att dokumentationen sker i fel journal och minimera riskerna för allvarliga konsekvenser om den vårdsökande trots allt uppgivit felaktig identitet.



## FORSKNING, UTBILDNING OCH UTVECKLING

**Telefonsjuksköterskan ska kritiskt förhålla sig till ny kunskap inom sjukvårdsrådgivningsområdet, arbeta evidensbaserat och bidra till ny kunskap.**

**Telefonsjuksköterskan ska kunna:**

- systematiskt utveckla kompetensen i kommunikation genom exempelvis strukturerade analyser av inspelade samtal
- kontinuerligt följa upp och utvärdera egna bedömningar och hänvisningar
- ansvara för kontinuerlig och fördjupad utbildning, handledning och mentorskap av medarbetare och studenter inom sjukvårdsrådgivning samt egen kompetensutveckling
- kontinuerligt implementera och systematiskt använda evidensbaserade forskningsresultat i arbetet med sjukvårdsrådgivning
- identifiera kunskapsbrister och klargöra behovet av forskning och utbildning inom sjukvårdsrådgivning
- självständigt bedriva utvecklingsarbete och bidra till forskning inom sjukvårdsrådgivning.

## LEDARSKAP

Telefonsjuksköterskan ska leda vårdinsatser utifrån den vårdsökandes behov och aktivt arbeta för att utveckla kvaliteten på sjukvårdsrådgivningen.

Telefonsjuksköterskan ska kunna:

- fatta snabba och välgrundade beslut i samtalssituationen
- utifrån den vårdsökandes behov prioritera, leda, organisera och fördela vårdinsatser tex. vid samordning av vård- och omsorgsresurser
- medverka i verksamhetsplanering, uppföljning och risk/händelseanalysarbete
- bedriva systematiskt förändrings- och kvalitetsarbete genom att utveckla rutiner, system och metoder för att nå hög patientsäkerhet och god omvårdnads kvalitet.



## LITTERATUR

Greenberg ME (2009) *A comprehensive model of the process of telephone nursing*. Journal of Advanced Nursing 65, 2621–2629.

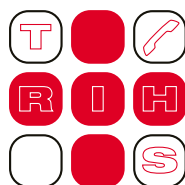
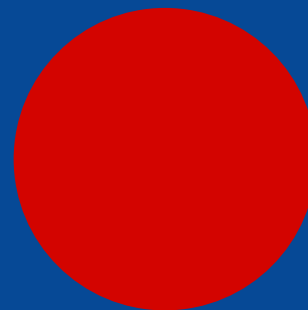
Holmström I red. (2008) *Telefonrådgivning inom hälso- och sjukvård*. Stockholm: Studentlitteratur.

Socialstyrelsen (2005) *Kompetensbeskrivning för legitimerad sjuksköterska*.

Wahlberg AC (2007) *Sjuksköterskans telefonrådgivning*. Stockholm: Liber.



# KOMPETENSBEKRIVNING FÖR TELEFONSJUKSKÖTERSKA



[www.trhs.se](http://www.trhs.se)



Svensk sjuksköterskeförening  
Baldersgatan 1  
114 27 Stockholm  
Tfn: 08-412 24 00  
Fax: 08-412 24 24  
e-post: [ssf@svenurse.se](mailto:ssf@svenurse.se)  
Hemsida: [www.svenurse.se](http://www.svenurse.se)