

Systematiskt arbetssätt för digital dialog .

- tips för dig som ska börja kommunicera med dina patienter via chatt

”Chatta? Det är väl bara att göra som när jag sms:ar?”

”Vår mottagning ska börja med chattbaserade besök men ingen har förklarat vad det innebär.”

”Skriftlig kommunikation är inte för alla.”

Det finns utmaningar med digitala vårdbesök via en chatt eller en meddelandefunktion. Vi har därför sammanställt ett par tips så att ni lättare kommer igång med arbetet.

- Digital dialog kan ske via en synkron eller asynkron chatt, synkron chatt betyder att vårdpersonal och patienter skriver till varandra i realtid och asynkron chatt betyder att svaret dröjer från ett par timmar till några dygn, beroende på hur ni bestämmer att ni vill arbeta.
- Digital dialog passar framförallt för patienter som:
 - kan läsa och skriva på det språk som vården erbjuder
 - har frågor om sitt hälsotillstånd
 - har kroniska besvär
 - behöver stöd i egenvård
 - ska följas upp eller har återbesök
- Om du inte arbetar heltid i en chattjänst, avsätt en fast tid varje dag för att besvara de frågor som har kommit in i chatten. Det skapar en god arbetsmiljö för er alla.
- Var tydlig mot patienten med vilken svarstid hen kan förvänta sig. Berätta också vem som kommer att besvara frågorna

Digitalt besök via chatt:

Ett digitalt besök via chatt består av ett antal meddelanden mellan patienten och dig. Syftet är, precis som vid andra typer av besök, att få information, ge råd och att skapa en plan för närmaste tiden framåt.

För en effektiv chatt bör du ligga lite steget före. Det är extra viktigt att i varje möte presentera en handlingsplan. Detta visar att du har koll på situationen, skapar trygghet och ger patienten kunskap att agera om situationen ändras.



1. Patienten skriver 25 mars 09:00

Hej, nu har jag provat mina läkemedel under en månad och jag känner mig fortfarande orolig för att mina knän fortfarande gör ont. Kan ni hjälpa mig?

Hälsningar Peter



2. Vården svarar 25 mars 15.30

Hej Peter, tack för din fråga. Jag ser att du är orolig för att dina knän fortfarande gör ont trots att du tagit dina läkemedel. Det läkemedel du har fått tar tid på sig att ge effekt, ofta 1-2 månader. Det är därför för tidigt att utvärdera. Kommer du ihåg vad fysioterapeuten Anders sa när du träffade honom? Det är viktigt att du jobbar med övningar innan du belastar benen. Till exempel att du böjer och sträcker på knäna innan du går upp på morgonen. Dessa rörelser brukar minska smärtan nästan direkt. Är det möjligt för dig att prova det i en vecka och sedan återkomma om det inte blir bättre? Jag ser att du har ett besök hos Anders om 3 veckor, då kan du ställa fler frågor om träning och övningar.

Jag vill påminna dig om att smärtan inte är farlig och den ofta är lättare att hantera om man kan vara lite aktiv varje dag. Att ta en promenad på 30 minuter varje dag är väldigt bra för dina besvär. Har du möjlighet till det?

Hälsningar, Klas Andersson, Sjuksköterska



3. Patienten skriver igen 26 mars 12.00

Hej och tack svar, jag hade faktiskt glömt att jag skulle vicka på benen, får börja göra det nu. Och det har blivit promenader men mest till ICA för att handla. Jag ska se om jag kan bättra mig där.

Vi ses om 3 veckor, Hälsningar Peter



4. Vården svarar den 26 mars 16.00

Lycka till Peter så ses vi på mottagningen om 3 veckor. Du är välkommen att höra av dig om knät låser sig, du inte upplever någon förbättring trots att du gör dina övningar eller om du får mycket mer ont än du brukar.

Hälsningar, Klas Andersson Sjuksköterska

Stort lycka till!

