

KURSPLAN

Telefonrådgivning 15 högskolepoäng 00074H

Phone advice nursing

Kursplan antagna: Höst 2012 Lp 1 - Höst 2012 Lp 2

**BESLUTSDATUM
2012-06-21**

Telefonrådgivning 15 högskolepoäng O0074H

Phone advice nursing

Grundnivå, O0074H

Utbildningsnivå	Fördjupningskod	Betygsskala	Ämne	Ämnesgrupp (SCB)
Grundnivå	G2F	U G VG	Omvårdnad	Omvårdnad/omvårdnadsvetenskap

Behörighet

Grundläggande behörighet samt Legitimerad sjuksköterska

Urval

Urvalet grundas på 1-165 högskolepoäng.

Examinator

Carina Nilsson

Mål/Förväntat studieresultat

Studenten ska efter avslutad kurs kunna:

- beskriva kommunikationsteoriernas användbarhet i telefonmöten
- analysera faserna i samtalsprocessen
- identifiera problemområden och rätt vårdnivå inom telefonrådgivning
- reflektera och kritiskt granska professionellt förhållningssätt i komplexa telefonrådgivningssituationer
- förstå patienters individuella vårdbehov oavsett ålder, kön och etnicitet
- identifiera risker som kan påverka patientsäkerheten vid telefonrådgivning
- skissera en idealisk vårdmiljö inom telefonrådgivning
- motivera betydelsen av tillförlitlig dokumentation
- redogöra för och relatera till relevanta lagar och författningar

Kursinnehåll

Kommunikationsteorier
Samtalsprocessen
Prioriteringar, rådgivning och egenvård inom telefonrådgivning
Professionsetik
Kultur och genusperspektiv
Patientsäkerhet och förbättringskunskap
Vård- och arbetsmiljö
Dokumentation
Lagar och författningar

Genomförande

Kursens undervisningspråk samt undervisningsform anges för varje kurstillfälle och framgår av kurssidans på Luleå tekniska universitets hemsida.

Undervisning och lärande sker genom egna studier, seminarier, grupparbeten och studieuppgifter. Föreläsningar kommer att ges inom valda kunskapsavsnitt. Kursen är nätbaserad och förutsätter tillgång till dator med webbkamera.

Examination

Om det finns beslut om särskilt pedagogiskt stöd, i enlighet med Riktlinjen Studentens rättigheter och skyldigheter vid Luleå tekniska universitet, finns möjlighet till anpassad eller alternativ examinationsform.

Individuell skriftlig tentamen.

För godkänd kurs krävs att kursens alla delar är genomgångna och godkända.

Kriterier för G och VG anges i studiehandledningen

Efter ordinarie examinationstillfälle har studenten rätt till omexamination vid högst 4 tillfällen.

Om särskilda skäl föreligger kan ytterligare omexamination ges. Med särskilda skäl avses som anges i föreskrifter från Högskoleverket, HSVFS 1999:1.

Övrigt

Kursen ges på grundnivå som nätbaserad fristående kurs.

Litteratur. Gäller från Höst 2012 Lp 1

Christoffersen, S.A. (2007). Professionsetik. Malmö: Gleerups.

Fossum, B. (2007). (Red.). Kommunikation, samtal och bemötande i vården. Lund: Studentlitteratur.

Hansen, I. (2007). (3:e uppl.). Omvårdnad i ett mångkulturellt samhälle. Lund: Studentlitteratur.

Holmström, I. (2008). (Red.). Telefonrådgivning inom hälso- och sjukvården. Lund: Studentlitteratur.

Pilhammar, E. (Red.). Pedagogik inom vård och handledning. Lund: Studentlitteratur.

Raadu, G. (Red.). (senaste uppl.). Författningshandbok för personal inom hälso- och sjukvård. Stockholm: Liber.

Svensk Sjuksköterskeförening. (2002). ICN:s etiska kod för sjuksköterskor. Stockholm: Svensk sjuksköterskeförening.

Vetenskapliga artiklar och avhandlingar tillkommer.

Kursgivare

Institutionen för hälsovetenskap

Prov

Provrnr	Typ	Hp	Betyg
0004	Seminarium	3	U G#
0005	Studieuppgifter	4	U G#
0006	Individuell uppsats	8	U G VG

Studiehandledning

Studiehandledning finns i lärplattformen Canvas före kursstart. Du som är ny student hittar all information du behöver på www.ltu.se/studentwebben/ny-student. Du som redan studerar vid Luleå tekniska universitet hittar information om kursstart via schema på studentwebben alternativt via kursrummet i lärplattformen. Du når lärplattformen via Mitt LTU.

Revidering fastställd

av Prefekt vid Institutionen för hälsovetenskap 2012-06-21

Kursplanen fastställd

av Prefekt vid Institutionen för hälsovetenskap 2011-02-07