

**Denna kursplan har ersatts av en nyare version.
Den nya versionen gäller fr.o.m. Vårterminen 2019**



Kursplan

Institutionen för hälsovetenskaper

Omvårdnadsvetenskap, avancerad nivå, Telefonrådgivning, 7,5 högskolepoäng

Nursing Science, Telephone Advice Nursing, Second Level, 7.5 Credits

Kurskod:	OM2034	Utbildningsområde:	Vårdområdet
Huvudområde:	Omvårdnadsvetenskap	Högskolepoäng:	7,5
		Ämnesgrupp (SCB):	Omvårdnad/omvårdnadsvetenskap
Utbildningsnivå:	Avancerad nivå	Fördjupning:	A1N
Inrättad:	2009-09-18	Senast ändrad:	2015-09-22
Giltig fr.o.m.:	Vårterminen 2016	Beslutad av:	Prefekt

Mål

Mål för utbildning på avancerad nivå

Utbildning på avancerad nivå ska innebära fördjupning av kunskaper, färdigheter och förmågor i förhållande till utbildning på grundnivå och ska, utöver vad som gäller för utbildning på grundnivå,

- ytterligare utveckla studenternas förmåga att självständigt integrera och använda kunskaper,
- utveckla studenternas förmåga att hantera komplexa företeelser, frågeställningar och situationer, och
- utveckla studenternas förutsättningar för yrkesverksamhet som ställer stora krav på självständighet eller för forsknings- och utvecklingsarbete.

(1 kap. 9 § högskolelagen)

Kursens mål

Kunskap och förståelse

Studenten ska efter avslutad kurs kunna

- redogöra för och förklara kommunikationsteorier, dokumentation och gällande lagstiftning inom området
- redogöra för och analysera samtalsprocessens olika delar och identifiera problemområden inom telefonrådgivning
- redogöra för och visa förståelse för vikten av en god arbetsmiljö vid telefonrådgivning
- relatera till och kritiskt granska den forskning som finns inom området

Färdighet och förmåga

Studenten ska efter avslutad kurs visa förmåga att

- självständigt kunna göra bedömningar och vidta åtgärder utifrån patientens individuella vårdbehov oavsett ålder, genus och mångfald
- självständigt kunna bedöma och hantera komplexa telefonrådgivningssituationer så att patientsäkerheten vidmakthålls och konfliktsituationer undviks

Värderingsförmåga och förhållningssätt

Studenten ska efter avslutad kurs visa förmåga att

- reflektera och kritiskt granska arbets- och förhållningssätt för att främja ett gott patientbemötande i telefonrådgivningsarbetet
- i telefonrådgivningssituationer tillämpa ett etiskt förhållningssätt med särskilt beaktande av

mänskliga rättigheter

- värdera och analysera fortlöpande kunskapsbehov för att utveckla sin kompetens

Kursens huvudsakliga innehåll

Teori inom telefonrådgivningens område.

Studieformer

Studierna kännetecknas av aktivt kunskapssökande, problemlösning, reflektion och kritisk analys. Arbetsformerna har sin grund i problemorienterat lärande och kan variera mellan individuellt arbete, gruppuppgifter, seminarier samt föreläsningar.

Den som antagits till och registrerats på en kurs har rätt att erhålla undervisning och/eller handledning under den tid som angavs för kurstillfället som den sökande blivit antagen till (se universitetets antagningsordning). Därefter upphör rätten till undervisning och/eller handledning.

Examinationsformer

Telefonrådgivning, 5,5 högskolepoäng. (Provkod: 0110)

Individuell skriftlig hemtentamen. Kompletteringsuppgifter gällande examinationen ska lämnas in till kursansvarig inom 2 veckor efter att betyget underkänd (U) har delgivits studenten.

Komplexa telefonrådgivningssituationer, 1 högskolepoäng. (Provkod: 0120)

Skriftlig uppgift som genomförs i grupp och lämnas in. Uppgiften redovisas även muntligt i dialog med andra vid ett seminarium. Efter seminariet ges möjlighet till eventuella revideringar av den skriftliga uppgiften. Den reviderade uppgiften skall lämnas in inom 2 veckor efter seminariet, vilket sedan är underlag för betygssättning.

Vid frånvaro i samband med redovisningen deltar studenten i första hand vid ett nytt redovisningstillfälle. I andra hand lämnar studenten in en skriftlig ersättningsuppgift som täcker innehållet vid redovisningen. Examinator beslutar vilket alternativ som skall tillämpas.

Arbetsmiljö vid telefonrådgivning, 1 högskolepoäng. (Provkod: 0130)

Examinationsform: Skriftlig uppgift som genomförs i par och lämnas in. Uppgiften redovisas även muntligt i dialog med andra vid ett seminarium. Efter seminariet ges möjlighet till eventuella revideringar av den skriftliga uppgiften. Den reviderade uppgiften skall lämnas in inom 2 veckor efter seminariet, vilket sedan är underlag för betygssättning.

Vid frånvaro i samband med redovisningen deltar studenten i första hand vid ett nytt redovisningstillfälle. I andra hand lämnar studenten in en skriftlig ersättningsuppgift som täcker innehållet vid redovisningen. Examinator beslutar vilket alternativ som skall tillämpas.

För ytterligare information se universitetets regler för examination inom utbildning på grundnivå och avancerad nivå.

Betyg

Enligt 6 kap. 18 § högskoleförordningen ska betyg sättas på en genomgången kurs om inte universitetet föreskriver något annat. Universitetet får föreskriva vilket betygssystem som ska användas. Betyget ska beslutas av en av universitetet särskilt utsedd lärare (examinator).

Enligt föreskrifter om betygssystem för utbildning på grundnivå och avancerad nivå (rektors beslut 2010-10-19, dnr CF 12-540/2010) ska som betyg användas något av uttrycken underkänd, godkänd eller väl godkänd. Rektor eller den rektor bestämmer får besluta om undantag från denna bestämmelse för en viss kurs om det finns särskilda skäl.

Som betyg på kursen används Underkänd (U), Godkänd (G) eller Väl Godkänd (VG).

Telefonrådgivning

Som betyg används Underkänd (U), Godkänd (G) eller Väl Godkänd (VG).

Komplexa telefonrådgivningssituationer

Som betyg används Underkänd (U) eller Godkänd (G).

Arbetsmiljö vid telefonrådgivning

Som betyg används Underkänd (U) eller Godkänd (G).

- - -

För betyget Godkänd (G) på kursen krävs godkänt på samtliga examinationsmoment.
För betyget Väl Godkänd (VG) på kursen krävs betyget, Väl Godkänd på examination
Telefonrådgivning och Godkänd (G) på Komplexa telefonrådgivningssituationer samt Arbetsmiljö
vid telefonrådgivning.

För ytterligare information se universitetets regler för examination inom utbildning på grundnivå
och avancerad nivå.

Särskild behörighet och andra villkor

Yrkesexamen/generell examen på grundnivå om minst 180 högskolepoäng inom huvudområdet
arbetsterapi, medicin eller omvårdnadsvetenskap, där 15 högskolepoäng ska avse vetenskaplig
metod.

För ytterligare information se universitetets antagningsordning.

Tillgodoräknande av tidigare utbildning

Student som tidigare genomgått utbildning eller fullgjort annan verksamhet ska enligt
högskoleförordningen tillgodoräknas detta som en del av den aktuella utbildningen under
förutsättning att den tidigare utbildningen eller verksamheten uppfyller vissa krav.

För ytterligare information se universitetets lokala regler för tillgodoräknanden.

Övergångsbestämmelser

Om kursen genomgår sådana förändringar som är så omfattande att studenten inte kan
examineras i enlighet med denna kursplan så anordnas möjlighet till särskilda examinationer i
enlighet med universitetets lokala riktlinjer. Information om examinationstillfällena (inklusive
fullgörande av obligatoriska moment) publiceras på avsedd plats på universitetets hemsida.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Obligatorisk litteratur

(O)jämförelse i hälsa och vård
<http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7585-052-8.pdf>

Informationssökning A-Ö
<http://www.oru.se/ub/Soka/Informationssokning>

Eide, Hilde & Eide, Tom 2009 (2.rev.uppl.)
Omvårdnadsorienterad kommunikation Relationsetik, samarbete och konfliktlösning
Lund: Studentlitteratur, 526 sidor

Ernesäter, Annica (2012)
National telephone advice nursing in Sweden
Uppsala: Uppsala universitet, Medicinska fakulteten, <http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:532709/FULLTEXT01.pdf>

Fossum, Björn (red.) (2013)
Kommunikation: samtal och bemötande i vården
Lund: Studentlitteratur, 472 sidor

Föreningen för telefonrådgivning inom hälso- och sjukvården, TRIHS & Svensk
sjuksköterskeförening (2011)
Kompetensbeskrivning för telefonsjuksköterska
Stockholm: TRIHS & Svensk sjuksköterskeförening

Hanssen, Ingrid 2007 (3:e uppd. uppl.)
Omvårdnad i ett mångkulturellt samhälle
Lund: Studentlitteratur, 296 sidor

Holmström, Inger (2008)
Telefonrådgivning inom hälso- och sjukvård
Lund: Studentlitteratur, 200 sidor

Raadu, Gunnel (red.) senaste upplagan
Författningshandbok för personal inom hälso- och sjukvården
Stockholm: Liber

Runius, Lena (2006)
Samtalsprocessen. En beskrivning av de professionella rådgivningssamtalen
http://www.skane.se/upload/Webbplatser/wardwebb/Dokument/triage/Samtalsprocessen_Skane_rev.pdf

Referenslitteratur

Klang Söderkvist, Brigitta (red.) 2013 (3:e uppd. uppl.)
Patientundervisning
Lund: Studentlitteratur, 276 sidor

Wahlberg, Anna-Carin (2007)
Sjuksköterskans telefonrådgivning
Stockholm: Liber, 120 sidor

Tillägg och kommentarer till litteraturlistan

- Viss litteratur används inte i sin helhet.
- Vetenskapliga artiklar och publikationer tillkommer.
- Litteraturen utgörs alltid av den senaste upplagan.
- Litteratur markerad med * tillhandahålls av Örebro universitet.