

**Denna kursplan är nedlagd eller ersatt av ny kursplan.**



Institutionen för hälsovetenskaper

## Kursplan

### Omvårdnadsvetenskap, avancerad nivå, Telefonrådgivning, 7,5 högskolepoäng

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

|                         |                     |                           |                               |
|-------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------------|
| <b>Kurskod:</b>         | OM2034              | <b>Utbildningsområde:</b> | Vårdområdet                   |
| <b>Huvudområde:</b>     | Omvårdnadsvetenskap | <b>Högskolepoäng:</b>     | 7,5                           |
|                         |                     | <b>Ämnesgrupp (SCB):</b>  | Omvårdnad/omvårdnadsvetenskap |
| <b>Utbildningsnivå:</b> | Avancerad nivå      | <b>Fördjupning:</b>       | A1N                           |
| <b>Inrättad:</b>        | 2009-09-18          | <b>Senast ändrad:</b>     | 2018-09-25                    |
| <b>Giltig fr.o.m.:</b>  | Vårterminen 2019    | <b>Beslutad av:</b>       | 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 problematisera 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
- tillämpa ett etiskt förhållningssätt med särskilt beaktande av mänskliga rättigheter

- tillämpa ett vetenskapligt och kritiskt förhållningssätt
- värdera och analysera 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 studentaktivt 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.

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 rapport. Vid betyget Underkänd (U) på rapporten ges studenten möjlighet till komplettering för att uppnå betyget Godkänd (G). Kompletteringen skall vara inlämnad inom en vecka efter att betyget Underkänd (U) har delgivits den studerande. Rapport som inte lämnas in inom givna tidsramar betraktas som underkänd.

*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 kompletteringar 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 seminarium deltar studenten i första hand vid seminarium vid annat tillfälle under terminstid eller när kursen återkommer nästa gång.

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

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 kompletteringar 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 seminarium deltar studenten i första hand vid seminarium vid annat tillfälle under terminstid eller när kursen återkommer nästa gång.

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 180 högskolepoäng i arbetsterapi, medicin eller omvårdnadsvetenskap, där 15 högskolepoäng ska avse vetenskaplig metod. Dessutom krävs Svenska B/Svenska 3.

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 tillgodoräkningen.

**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****Referenslitteratur**

*(O)jämsställdhet i hälsa och vård*

<http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7585-052-8.pdf>

Eide Hilde & Eide Tom (senaste upplagan)

*Omvårdnadsorienterad kommunikation Relationsetik, samarbete och konfliktlösning*

Lund: Studentlitteratur

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, B. (red.) (senaste upplagan)

*Kommunikation: samtal och bemötande i vården*

Lund: Studentlitteratur

Föreningen för telefonrådgivning inom hälso- och sjukvården, TRIHS & Svensk sjuksköterskeförening (senaste upplagan)

*Kompetensbeskrivning för telefonsjuksköterska*

Stockholm: TRIHS & Svensk sjuksköterskeförening

Hanssen Ingrid (senaste upplagan)

*Omvårdnad i ett mångkulturellt samhälle*

Lund: Studentlitteratur

Holmström, Inger (senaste upplagan)

*Telefonrådgivning inom hälso- och sjukvård*

Lund: Studentlitteratur

Runius, Lena (2006)

*Samtalsprocessen. En beskrivning av de professionella rådgivningssamtalen*

[http://www.skane.se/upload/Webbplatser/vardwebb/Dokument/triage/Samtalsprocessen\\_Skane\\_rev.pdf](http://www.skane.se/upload/Webbplatser/vardwebb/Dokument/triage/Samtalsprocessen_Skane_rev.pdf)

### **Tillägg och kommentarer till litteraturlistan**

- Litteraturen utgörs alltid av den senaste upplagan.
- Artiklar och vetenskaplig publikationer tillkommer
- Publikationer om aktuella lagar, förordningar och författningar tillkommer:
- <http://www.regeringen.se>
- <http://kunskapsguiden.se> (<http://www.kunskapsguiden.se/foreskrifter/Sidor/default.aspx>)
- <http://www.av.se>