

Produktbeskrivning

Telefon-/videohandledning för personal

Innehållsförteckning

1. Syfte	1
2. Användare	1
3. Innehåll	1
4. Praktiskt genomförande	2
5. Metodstöd	2

1. Syfte

Telefon-/videohandledning syftar till att stötta och därmed stärka vårdpersonalens förmåga till korrekt diagnostik, behandling och bemötande av asylsökande och nyanlända med psykisk ohälsa. Telefon-/videohandledning ersätter inte en längre utbildning eller stadigvarande handledning.

2. Användare

Telefon-/videohandledning riktar sig primärt till vårdpersonal som återkommande kommer i kontakt med asylsökande och nyanlända som har bekräftad eller misstänkt psykisk ohälsa.

3. Innehåll

Telefonhandledning omfattar två delar:

Allmän rådgivning - kring migrationsstress, kulturmöten, tolk och kommunikation, samt tillgång till vård.

Konsultation - om specifika patientärenden där man till exempel har behov av transkulturell kompetens kring diagnostik och behandling

4. Praktiskt genomförande

Telefonhandledning läggs upp som en tjänst där personal i målgruppen ges möjlighet att ringa in på utvalda telefontider. Alternativt erbjuds en funktion med uppringning som efterfrågas via mail eller röstbrevlåda.

Telefonlinjen bemannas av personer med erfarenhet av transkulturell psykiatri, traumabehandling, samt lokal kunskap kring lämplig hänvisning och vidareremittering i olika ärenden.

Information om telefonhandledning sprids selektivt till berörda verksamheter och enheter.

Inkommande samtals följs upp och dokumenteras för att bygga upp kunskap om vilka teman som efterfrågas. Detta fungerar sedan som underlag för analys av utbildningsbehov.

Telefonhandledning kan även erbjudas i form av videokonsultation som erbjuds via bokade tider för personalgrupper i målgruppen som kan samlas för dialog med experter inom transkulturell psykiatri och/eller traumabehandling för olika målgrupper

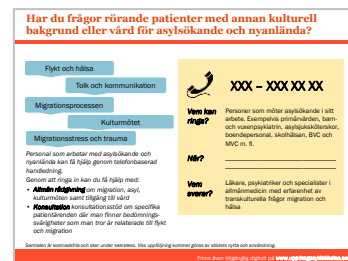
5. Metodstöd

Metodstöd – Kommunikationsmaterial om telefonhandledning

Kommunikationsmaterial att sprida till vårdpersonal och övrig personal för att informera om telefonlinjen. Det inkluderar exempel på teman och frågor som kan vara aktuella, samt information om vem som bemannar telefonlinjen och när. Anpassningsbar till lokal landstingskontext.

Metodstöd – Guide till personal som bemannar telefonlinjen

Guide till personal som bemannar telefonlinjen, inklusive vanliga frågor om det lokala vårdutbudet. Genom ifyllnad möjliggörs bemanning av telefonlinjen av personal från annat län. Inkluderar även förslag på uppföljningsmodul för att enkelt registrera övergripande information om de konsultationer som genomförts inklusive samtalets art, längd och vilken profession som ringde in.



Figur 1: Kommunikationsmaterial



Figur 2: Guide för personal som bemannar telefonlinjen