

” Gav mig verktyg att förbättra min rådgivning”
leg sjuksköterska

” Mycket kompetent och inspirerande föreläsare”
företagssköterska

” Mycket bra, fängslande”
leg sjuksköterska

Telefonrådgivning

– det goda samtalet

Göteborg 2 november 2022

Målgrupp: Sjuksköterskor inom primärvården, slutenvården och öppenvården och andra som arbetar med rådgivning och patientkontakt via telefon.

Välkomna till en utbildningsdag som kommer att ge dig redskap som underlättar i arbetet med telefonrådgivning och ger förutsättning för gott bemötande och säkra medicinska bedömningar.

Trots relevant medicinsk utbildning och lång erfarenhet kan det ibland vara svårt att göra en korrekt bedömning under ett kort telefonsamtal. Missa inte denna möjlighet till att få värdefulla tips och information om bland annat: samtalsprocessens olika faser och om samtalsmetodik, konsten att ställa relevanta frågor för att få fram korrekt information samt hur man hanterar och bemöter känslor hos patienter och anhöriga på ett professionellt sätt.

Plats: Göteborg 2 november 2022

Tid: 09.30–16.00

Pris: 3 300 kronor exkl moms.

Föreläsare: Elisabeth Almgren Eriksson, leg. sjuksköterska och omvårdnadshandledare med praktisk erfarenhet av arbete i telefonrådgivning och husläkarakut. Arbetar sedan 2006 med att kvalitetssäkra, metodutveckla, utbilda, handleda och föreläsa i samtalsprocess, samtalsmetodik och svåra samtal i telefonrådgivning. Elisabet är medförfattare till den nyligen utkomna boken *Professionella möten på distans – bedömning och råd om vård*, Liber.

I kursavgiften ingår: för- och eftermiddagskaffe, lunch och kursdokumentation. Efter kursen utfärdas intyg.

Vi kommer också att ta upp det relativt nya fenomenet med sociala medier och hur vi kan hantera detta i förhållande till telefonrådgivning.

En kursdag med målsättning att göra dig trygg och professionell i samtalet med patienter och anhöriga.

PROGRAM FÖR DAGEN 09.30–16.00

- Att förstå vikten av att arbeta med samtalets process och struktur handlar om i vilken ordning vi gör saker i samtalet utan att sätta krokben på oss själva.
- Grundläggande samtalsmetodik är viktigt då det påverkar kommunikationen och den information vi får fram i samtalet. Här kommer vi att arbeta med hur vi ställer frågor och arbetar med sammanfattningar. Målet är att undvika missförstånd och göra samtalet tydligt.
- Vanliga fallgorpar och svårigheter i samtalet.
- Konkreta tips på hur du professionellt bemöter ledsna, arga och frustrerade vårdssökande vid svåra samtal och konflikter.
- Sociala medier, googlande och självdiagnostisering- lär dig hantera situationen i telefonrådgivning.

Välkommen till en denna aktuella kursdag.



Anmäl dig idag på
www.expomedica.se

EXPO MEDICA
– VI UTBILDAR VÅRDSVERIGE!

Avsändare:
Expo Medica, Krusegatan 19 A, 212 25 Malmö

Anmälan

Jag anmäler mig till: Telefonrådgivning – det goda samtalet

☐ Centrala Göteborg 2 november 2022, 3300 kronor exkl moms.

EXPO MEDICA

I KURSAVGIFTEN INGÅR: för- och eftermiddagskaffe, lunch och kursdokumentation. Efter kursen utfärdas intyg. Alla priser är exklusive moms.



Enklast anmäler du dig på www.expomedica.se

KUNDUPPGIFTER

| | | |
|--------------------------|-----|---------------------|
| Företag/organisation | | Adress |
| Postnummer | Ort | Organisationsnummer |
| Kontaktperson/beställare | | E-post |

FAKTURERINGSADRESS (OM ANNAN ÄN OVANSTÅENDE)

| | | |
|---------------------------------|-----|---------------------|
| Företag/organisation | | Adress |
| Postnummer | Ort | Organisationsnummer |
| Ev. kostnadsställe/inköpsnummer | | Fakturareferens |

DELTAGARUPPGIFTER

| | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| Namn, deltagare 1 (Kontaktperson) | | Namn, deltagare 2 |
| Titel/yrke | | Titel/yrke |
| E-post | | E-post |
| Specialkost eller övrig information | | Specialkost eller övrig information |

FYRA ENKLA SÄTT ATT ANMÄLA DIG:

Internet: www.expomedica.se
E-post: info@expomedica.se
Tel: 08- 23 73 10
Post: Expo Medica, Krusegatan 19 A, 212 25 Malmö

Allmän information: Anmälan är bindande, platsen kan dock överlåtas till annan person. Antalet platser på varje utbildning är begränsade. Arrangören organiserar utbildningen och tar inget ansvar därutöver. Deltagaren ansvarar själv för att de kunskaper som förmedlas tillämpas i enlighet med vederbörandes personliga medicinalansvar och behörighet, samt i enlighet med tillämpningslandets gällande regler för behandling och vård etc. Varje föreläsare ansvarar själv för sitt kursinnehåll. Arrangören förbehåller sig rätten att ställa in aviserad utbildning vid otillräckligt deltagarantal eller om omständigheter i övrigt så påkallar. Expo Medica sparar dina kontaktuppgifter. Vi lämnar ej ut kontaktuppgifter till tredje part. Läs mer om vår personuppgiftspolicy på www.expomedica.se. Du kan när som helst kontakta oss för att bli struken ur vårt register. Arrangören reserverar sig för eventuella fel i denna kursinformation.

HAR DU FRÅGOR KRING UTBILDNINGEN? KONTAKTA OSS GÄRNA PÅ TELEFON 08-23 73 10