

*Det professionella samtalet på*

# TELEFON

**Stockholm 26 oktober, Göteborg 8 november**

**Målgrupp:** undersköterskor, vårdadministratörer, medicinska sekreterare, samt annan administrativ personal inom vård och omsorg.

***Dagen ger dig konkreta verktyg för hur du anpassar samtalet efter situationen samt hur du bemöter frustrerade patienter och anhöriga på ett professionellt sätt.***

Många kontakter sker dagligen på telefon inom vård och omsorg. I samtalet behövs relevant information hanteras på ett effektivt, tydligt och säkert sätt. Gott bemötande och kunskap i samtalsmetodik är viktiga faktorer som kan underlätta detta arbete.

Miss inte denna möjlighet till att ta del av relevant och konkret samtalskunskap som hjälper dig att hitta bra förhållningssätt i samtalet.

**Plats & datum:** centrala Stockholm 26 oktober, centrala Göteborg 8 november 2023.

**Tid:** 09.30–16.00

**Pris:** 2 850 kronor exkl moms.

**Föreläsare:** Elisabeth Almgren Eriksson, leg. sjuksköterska och omvårdnadshandledare med praktisk erfarenhet av arbete med telefonrådgivning och husläkarakut. Arbetar sedan 2006 med att kvalitets-säkra, metodutveckla, utbilda, handleda och föreläsa i samtalsprocess, samtalsmetodik och svåra samtal i telefonrådgivning. Elisabeth är redaktör och medförfattare till 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 att ge tips och information om bland annat:

- Samtalsprocessens olika faser – och i vilken ordning du gör saker i samtalet
- Samtalsmetodik – konsten att ställa relevanta frågor för att få fram korrekt information. Målet är att undvika missförstånd och att göra samtalet tydligt. En annan viktig del i metoden handlar om att arbeta med bekräftelse för att få lugnare och tryggare möten på telefon.
- Risker och fallgropar i samtalet.
- Hur du hanterar och bemöter känslor hos patienter och anhöriga på ett professionellt sätt.
- Konkreta tips på hur du professionellt bemöter ledsna, arga och frustrerade vårdsökande vid svåra samtal och konflikter.

Föreläsaren Elisabeth är leg. sjuksköterska samt redaktör och medförfattare till den nyligen utgivna boken *Professionella möten på distans – bedömning och råd om vård*, Liber.

*En kurs med målsättning att göra dig trygg och professionell i mötet med patienter och anhöriga.*



Anmäl dig idag på  
[www.expomedica.se](http://www.expomedica.se)

**EXPO MEDICA**  
– VI UTBILDAR VÅRDSVERIGE!

Jag anmäler mig till: Samtalet på telefon

- ☐ Centrala Stockholm 26 oktober 2023, 2 850 kronor exkl moms.
- ☐ Centrala Göteborg 8 november 2023, 2 850 kronor exkl moms.



**Enklast anmäler du dig  
på [www.expomedica.se](http://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

**TRE ENKLA SÄTT ATT ANMÄLA DIG:**

Internet: [www.expomedica.se](http://www.expomedica.se)

E-post: [info@expomedica.se](mailto:info@expomedica.se)

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

Frågor? Ring 0708-59 37 52

**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](http://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.