

Bli säkrare och tryggare i din yrkesroll

Svåra samtal i telefonrådgivning

Stockholm 10 april

Göteborg 4 juni

Målgrupp: Sjuksköterskor inom psykiatri, primärvård och slutenvård/specialistvård samt andra som arbetar med patient/klientkontakt via telefon i exempelvis socialtjänst, missbruksvård.

Kursen ger dig konkreta tips & verktyg för ditt dagliga arbete.

Välkomna till en utbildningsdag med målet att ge konkreta verktyg och strategier som underlättar i telefonrådgivningssituationen och med fokus på svårigheter i samtalet. Inriktning under dagen är enkla och tillämpbara tankar och tips för att säkerställa medicinsk bedömning och bemötandemässigt lyckas i samtalet.

Hur kan jag öka min samtalsskicklighet och öka förmågan att hantera olika typer av svårigheter i samtal för att i större utsträckning kunna hjälpa?

Att göra bedömningar på distans är ett svårt och krävande arbete där våra sinnen som vi använder vid ett fysiskt möte inte kan användas. Vissa samtal upplevs som särskilt svåra eller problematiska. Vilka faktorer kan bidra till svårigheterna och hur kan god frågemetodik,

bekräftelse och egen kommunikationsteknik bidra till att underlätta i samtalet?

I det svåra samtalet behöver känslor ofta hanteras och bemötas på ett professionellt sätt. Hur tar vi hand om patienten, anhöriga och oss själva för att lyckas med det?

En kursdag med målsättning att göra dig trygg och professionell i det "svåra samtalet" med patienten och anhöriga.

PROGRAM FÖR DAGEN 09.30–16.00

- Samtalsprocess och samtalsmetodik utifrån perspektivet svåra samtal
- Att hantera och bemöta känslor i svåra samtal, verktyg och strategier
- Konflikthantering
- Att sätta gränser i samtalet
- Hotsamtal
- Den ledsna patienten, depression och suicidalitet
- Patienten lägger ansvaret utanför sig själv "projektion"
- Mångringaren

Plats: centrala Stockholm 10 april, centrala Göteborg 4 juni 2024

Tid: 09.30–16.00

Pris: 3300 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. Elisabeth är redaktör och 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.



Mycket höga betyg från tidigare deltagare.

Anmäl dig idag på
www.expomedica.se

EXPO MEDICA
– VI UTBILDAR VÅRDSVERIGE!

Avsändare:
Expo Medica, Krusegatan 19, 212 25 Malmö

Anmälan

Jag anmäler mig till: Svåra samtal i telefonrådgivning

- ☐ Stockholm 10 april 2024, 3300 kronor exkl moms.
☐ Göteborg 4 juni 2024, 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

TRE ENKLA SÄTT ATT ANMÄLA DIG:

Internet: www.expomedica.se
E-post: info@expomedica.se
Post: Expo Medica, Krusegatan 19, 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. Du kan när som helst kontakta oss för att bli struken ur vårt register. Arrangören reserverar sig för eventuella fel i denna kursinformation.