

Helsehjelp via telefon – Kunsten å kommunisere

Vibeke Realfsen

Bakgrunn

**Hva er god kommunikasjon via telefon?
Hvordan gjør vi det?**

- **Ulik praksis**
- **Lite litteratur**



Kan ikke bedømmes objektivt / måles i tall

Målgruppe

Alle som yter helsehjelp via telefon

Legevaktsentraler

AMK

Helsesekretærer

Hjelpetelefoner

Responscenter

Andre



Samle kunnskap

Fra praksis

Fra bøker/forskning

Fra rapporter/veiledere

Brukerperspektiv



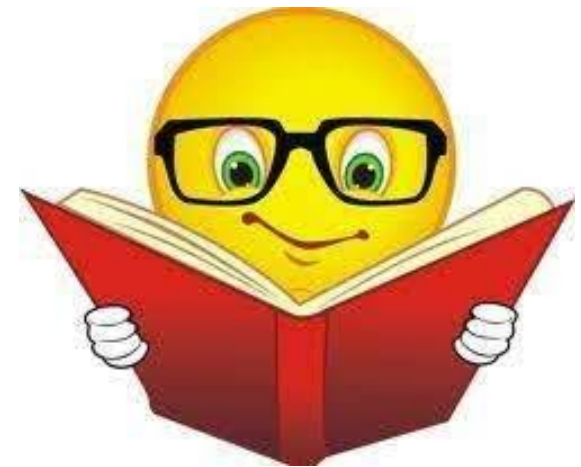
Mål – en lærebok

Lettlest – ikke dybde på ulike teorier og modeller

Konkret – relatere til praksis med eksempler

Praktisk – figurer og oppgaver

Hovedbudskap – i hvert kapittel



Overskrifter

Grunnleggende kunnskap

En verktøykasse for god kommunikasjon

Hva påvirker kommunikasjonen vår?

Kompetansebygging, kvalitetssikring og ivaretagelse av operatørene



Kunsten å kommunisere

«Helsehjelp via telefon – Kunsten å kommunisere» er KoKom's nye bokprosjekt.

Overskrifter:

Grunnleggende kunnskap

Hoveddel 1: Helsehjelp via telefon – en verktøykasse for god kommunikasjon

Hoveddel 2: Hva påvirker kommunikasjonen vår?

Hoveddel 3: Kompetansebygging, kvalitetssikring og ivaretagelse av operatørene

For tiden jobber vi blant annet med temaene kommunikativ strategi, empatisk kommunikasjon,

KURS OG AKTIVITETER

- Påmelding til Amk og LVS webinar

SISTE INNLEGG

- ✎ Årets 5. nyhetsbrev fra AMK IKT
- ✎ Nasjonalt Webinar for AMK og LV sentraler 2020



Verktøykassa

- ❖ Kommunikativ strategi
- ❖ Samtaleteknikker
- ❖ Empatisk kommunikasjon
- ❖ Minoritetspråklige
- ❖ Barn
- ❖ Eldre
- ❖ Akutte psykiske kriser
- ❖ Ethiske dilemmaer



Samtalens oppbygning og kritiske momenter



Styring av samtale....



Hovedproblem?

Få svar på spørsmål før du går videre

Operatør styrer/kontrollerer samtalen på en fornuftig måte.

Innringer styrer samtalen helt eller delvis.

Stiller åpne spørsmål



Operatør stiller i stor grad åpne spørsmål.

Operatør stiller i stor grad ledende eller lukkede spørsmål.



Innspill sendes
post@kokom.no