

Sørg for en god start

- Skap relasjon
- Lytt aktivt
- Still åpne spørsmål
- Bruk empatiske responser som støtte, ros og anerkjennelse
- Identifiser hovedproblemet og responder

Anvendelige fraser

Jeg skal hjelpe deg

Bør brukes tidlig og ofte gjentas, særlig ved stressede innringere

Beklager at jeg avbryter deg, det er noen spørsmål jeg trenger svar på...

Hvis du må avbryte innringer, gjør det på en høflig måte

Bruk gjerne innringers navn i samtalen

Riktig bruk av navn bidrar til å skape relasjon og tillit

Det er bra at du ringer

Ros og oppmuntringer er empatiske responser som bidrar til en god dialog

Dette må vi finne ut av sammen

Vær på lag med innringer

For å kunne hjelpe deg best mulig trenger jeg...

Forebygger irritasjon over alle spørsmål som stilles

Har jeg forstått deg rett

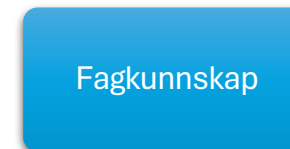
Bidrar til felles situasjonsforståelse (closed-loop)

Er det noe mer jeg burde vite om?

Sikrer at du har fått all nødvendig informasjon

Takk for god hjelp / god informasjon

Bidrar til en god avslutning



Unngå

Negativt ladede ord, da de kan oppleves som triggerende;

Nei, du får ingen ambulanse

Hvorfor ringer du 113 / legevakt?

*Jeg kommer **ikke** til å sende ambulanse til dere*

Skyldbetygende fraser:

Ambulansen er til for de med livstruende tilstander

Hvorfor har du ikke ringt fastlegen din?

Jeg kan ikke bruke den siste ambulansen...

Å love for mye, som for eksempel:

Legen ringer deg snart

Si at ambulanse kommer før det er besluttet at det er riktig hjelp

Å gå i forsvar:

Jeg kan ikke sende ambulanse hvis du ikke svarer på mine spørsmål

Det er ikke mitt ansvar / min skyld at...

Å be innringer roe seg ned

Har oftest motsatt effekt og virker eskalerende

Medisinsk terminologi - er ikke alltid opplagt, selv for helsepersonell

Still ev. kontrollspørsmål for avklaringer

