

Telefonrådgivning för sjuksköterskor – i hälso- och sjukvården



- **Medicinsk lagstiftning och egenvårdsråd – vad bör du tänka på?**
- **Smärta i huvud, buk och bröst – symtom och förlopp, hur vet du när det är akut?**
- **Psykisk ohälsa – hur bemöta ledsna och oroliga patienter?**
- **Gynekologiska symtom, ögonbesvär och hudproblem – vanliga frågor och akuta tillstånd!**
- **Samtalsprocessen steg-för-steg**

Talare:

Björn Tengroth
professor emeritus

Elisabeth Almgren Eriksson
leg sjuksköterska
Sjukvårdsrådgivningen
1177 Mawell

Margareta Grauers
dermatologsjuksköterska
MG Konsult sår och hud

Ullakarin Nyberg
med dr, psykiatriker
Norra Stockholms Psykiatri

Gerold Kretschmar
leg läkare, spec. akutsjukvård
Södersjukhuset och SOS
alarm

Elisabeth Ljunger
överläkare
Lasarettet i Enköping

Erik Lundström
med dr, neurolog,
Akademiska Sjukhuset

Ulla Lindén
sjukvårdsjurist
Vårdjuridik

Citat från tidigare deltagare:
"Mycket intressant och matnyttigt"
"Bra nivå, mycket bra innehåll!"
"Mycket nytt att ta med sig!"
"Fantastiska föreläsare!"

Datum: 20–21 mars 2012, Stockholm

Välkommen till tvådagarsutbildning i **Telefonrådgivning för sjuksköterskor inom hälso- och sjukvården** där du får ta del av det senaste och mest aktuella inom området. Telefonrådgivning idag är ett komplext område och du som sjuksköterska måste på kort tid kunna göra en bedömning av hur patienten mår och vart denna bör hänvisas. Trots din stora medicinska kunskap kan det vara svårt att göra en korrekt bedömning utan att kunna se eller träffa patienten personligen. Nya råd kommer så gott som dagligen och du behöver en uppdatering om det senaste!

Vilka lagar och regler gäller i telefonrådgivning? Vilka egenvårdsråd kan du ge till patienten och hur går det till vid en eventuell anmälan? **Ulla Lindén**, sjukvårdsjurist, föreläser i ämnet och lotsar dig genom lagar, paragrafer och regelstegen.

Andra föreläsningar kring viktiga symtom:

- **Huvudvärk** – olika slags värk och läkemedel, vad bör du fråga efter för att kunna ge rätt råd och när är det akut?
- **Smärta i buk och bröst** – vilka symtom bör du fråga efter gällande förlopp och karaktär för att kunna göra en korrekt bedömning.
- **Psykisk ohälsa** – hur hör du om patienten är suicidal eller behöver kontakt med psykiatri? Vilka råd kan du ge deprimerad person och vart kan du hänvisa patienten vidare om det behövs?
- **Gynekologiska besvär** – vilka är tecknen på infektion? När bör kvinnan hänvisas till gynekolog?
- **Hudproblem** – praktiska råd, inflammations- och infektionstecken – när behövs läkarkontakt?
- **Ögonbesvär och sjukdomar** – vad betyder torra resp. rinnande ögon, vilka egenvårdsråd kan du ge vid röda och kladdiga ögon?

Vidare guidar **Elisabeth Almgren Eriksson**, utbildare inom Sjukvårdsrådgivningen, dig genom **Samtalsprocessen** – en metod för att kvalitetssäkra ditt arbete och hur du lär dig att ställa relevanta frågor för att få fram korrekt information. Följ med **steg-för-steg** genom telefonsamtalets olika faser och ta del av hur du kan ha ett professionellt förhållningssätt i olika situationer.

Detta och mycket mera inbjuder till två utvecklande och inspirerande dagar!

Välkommen!

Ulrika Westling

Ulrika Westling
Leg sjuksköterska
Utbildningsansvarig
Kompetensteamet

Dokumentation och personligt kursintyg ingår!

Andra utbildningar i vår regi:



Dag 1 – 20 mars 2012

9.00 Moderator Elisabeth Almgren Eriksson inleder dagarna

Elisabeth är leg sjuksköterska och arbetar som omvårdnadshandledare och utbildare på **Sjukvårdsrådgivningen, 1177 Mawell**

9.10 Medicinsk lagstiftning – vilka lagar påverkar dig i telefonrådgivningen?

- ”Regelstegen” – skillnaden mellan lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- Journalföring vid telefonrådgivning – vad är du skyldig att dokumentera?
- Hur ska du göra när patienten/den anhöriga önskar vara anonym?
- Sekretessfrågor – vad gäller vid informationsöverföring mellan olika instanser?
- Hur hantera anhöriga som ringer och ger andrahandsinformation – vilken information får du lämna ut?
- Vad händer om det blir fel – Lex Maria och HSN – konsekvenser av rapportering

Ulla Lindén, sjukvårdsjurist, **Vårdjuridik**. Ulla har arbetat i Landstinget Jönköping i många år som vårdjurist där hon satt som rådgivare för personal samt hade ansvar för fortbildningen.

Under föreläsningen görs avbrott för kaffepaus

11.00 När är huvudvärk tecken på något farligt?

- Olika slags huvudvärk – vilka frågor kan du ställa för att veta om läkarvård behövs?
- Illamående i samband med huvudvärk - vad kan det vara tecken på?
- Svår migrän, meningit och blödning – vad skiljer förlopp och symtom?
- Behandling av huvudvärk – praktiska tips om läkemedel

Erik Lundström, med dr, neurolog, neurologkliniken, **Akademiska Sjukhuset**

12.00 Lunch

13.00 Psykisk ohälsa – vilka råd kan du ge och vart kan du hänvisa patienten?

- Stress och sömnproblem – råd att ge och saker du bör uppmärksamma!
- Ledsna och oroliga personer – krisreaktion eller depression – ibland räcker det att bara lyssna!
- Hur kan du avgöra om patienten behöver kontakt med psykiatrien?
- Psykisk sjukdom eller svår depression – vilka symtom bör du uppmärksamma?
- Hur vet du om det föreligger suicidrisk? Vilka stöd finns att ta till?

Ullakarín Nyberg, med dr, psykiatriker, **Norra Stockholms Psykiatri**.

15.00 Kaffepaus

15.20 Att bedöma smärta i buk och bröst via telefon – hur kan du göra en korrekt bedömning?

- Smärtans lokalisering, karaktär, utstrålning och tidsförlopp – vad kan vänta och när är det akut?
- Går det att göra en korrekt bedömning utan att se och undersöka patienten?
- Vilka råd kan du ge?
- Postoperativ smärta – vilka råd kan du ge när smärtlindringen inte är tillräcklig?

Gerold Kretschmar, Leg läkare, specialist i allmänmedicin och i akut-sjukvård. Han arbetar på akutmottagningen på **Södersjukhuset** samt som läkare på **SOS alarm**.

16.50 Moderator avslutar dagen

17.00 Dagen avslutas

Dag 2 – 21 mars 2012

9.00 Egenvårdsråd eller läkarvård vid ögonproblem – vilka symtom är akuta?

- Akuta symtom du bör uppmärksamma som kräver läkarvård!
- Slag mot ögat och sårskador, plötslig synförlust – när är det akut?
- Torra ögon, rinnande ögon och röda ögon – vad betyder symtomen och vilken behandling är aktuell?

Björn Tengroth, professor, numera pensionerad har varit chef på **Karolinska Universitetssjukhusets ögonklinik** och grundade 1990 **S:t Eriks ögonsjukhus**.

10.00 Kaffepaus

10.20 Rådgivning gällande gynekologiska problem – att tänka på!

- Att på telefon bedöma vilka kvinnor som behöver komma för undersökning – när är det akut?
- Symtom du bör uppmärksamma
- Smärta, blödningar och flytningar – när kan råd om egenvård ges och när behövs läkarkontakt?
- Tecken på infektion som behöver behandlas

Elisabeth Ljunger, överläkare, kirurgcentrum, gynekologiska enheten, **Lasarettet i Enköping**

12.00 Lunch

13.00 Hudproblem – praktiska råd och när behövs läkarkontakt?

- Eksem eller torr hud – aktuell behandling
- Brännskador – aktuella råd
- Blåsor, prickar och blemmor – egenvård eller läkarkontakt?
- Infektions- och inflammationstecken – praktiska råd och tips

Margareta Grauers, dermatologsjuksköterska, **MG Konsult sår och hud**. Margareta är i grunden distriktssköterska och har arbetat med hud- och sårpatienter i många år på hudkliniken, Karolinska Universitetssjukhuset.

14.10 Kaffepaus

14.30 Samtalsprocess och metodik – för att kvalitetssäkra dina bedömningar i telefon!

- Samtalsprocessen – telefonsamtalets olika faser
- Samtalsmetodik – steg-för-steg genom samtalet – så lär du dig att ställa relevanta frågor för att få fram korrekt information!
- Vanliga fallgropar i telefonsamtalet och hur du kan undvika dessa
- Det svåra samtalet – att hantera aggressiva och ledsna patienter

Elisabeth Almgren Eriksson, leg sjuksköterska, omvårdnadshandledare och utbildare på **Sjukvårdsrådgivningen, 1177 Mawell**.

16.20 Moderator avslutar dagen

16.30 Dagen avslutas

PRAKTISK INFORMATION:

Datum: 20–21 mars 2012

Plats: Finlandshuset, Snickarbacken 4, Stockholm. T-bana: Östermalmstorg, för utförlig vägbeskrivning se vår hemsida: www.kompetensteamet.se

Pris: 5980 kr, moms tillkommer. I priset ingår lunch, förfriskningar, dokumentationsmaterial samt personligt kursintyg. Är ni flera från arbetsplatsen som vill gå, kontakta oss för grupprabatt.

Avbokningsregler: se www.kompetensteamet.se

Förbehåll: Vi reserverar oss för förändringar i programmet samt möjlighet att ställa in planerad utbildning vid extraordinära händelser.

Ytterligare upplysningar: Har du frågor om utbildningen, tveka inte att mejla oss: info@kompetensteamet.se

ANMÄLAN



08-410 281 50



www.kompetensteamet.se

Anmälan:

Telefonrådgivning 20–21 mars 2012 (1096)

Namn

Befattning.....

Avd

E-mail

Företag/organisation.....

Adress

Postnummer

Ort.....

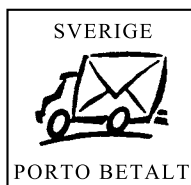
Telefon

Mobil

Faktureringsadress

Fakturareferens

B



Avsändare
Kompetensteamet Stockholm AB
Box 3096
103 61 Stockholm

Vill du vara utställare?

Ta chansen att visa upp dina produkter och profilera ditt företag. Missa inte detta unika tillfälle att etablera nya kontakter och stärka er ställning på marknaden.

Antal utställarplatser är begränsat så boka din yta redan idag!

För ytterligare information och priser kontakta oss på info@kompetensteamet.se eller 08 – 410 281 50.

Kompetensteamet

Är ett utbildnings- och konferensföretag som främst arbetar med konferenser och utbildningar inom vården. Kompetensteamets mål är att arrangera högkvalitativa konferenser och utbildningar specialutformade för våra deltagare. Se gärna vår hemsida: www.kompetensteamet.se