

---

## *Utbildning om telefonrådgivning till människor som mår psykiskt dåligt*

---

Allt fler svenskar utnyttjar möjligheten att få vådråd per telefon. Vårdpersonal vid mottagningar, vårdcentraler och rådgivningsenheter står för huvuddelen av denna sjukvårdsrådgivning. Denna form av sjukvård ställer särskilda krav på kompetens, empati och kommunikativ förmåga, eftersom du på något sätt måste kompensera för den dimension som går förlorad när du inte personligen träffar patienten.

Denna utbildningsdag ger dig de kunskaper du behöver för att göra säkra bedömningar vid telefonrådgivning. Psykiater Michael Rangne berättar om hur du kan bedöma patientens psykiska tillstånd och förmedla värdefull hjälp till patienten, samtidigt som du får ut något av samtalet för egen del. Det sistnämnda av stort värde för att minska risken att du själv drabbas av utmattning och utbrändhet.

Några viktiga områden som kommer att belysas är:

- *Vilket är egentligen syftet med telefonrådgivningen?*
- *Hur bedömer jag patientens fysiska och psykiska tillstånd per telefon? Vilka frågor behöver jag ställa, och hur värderar jag svaren?*
- *Hur gör jag i de fall jag inte ges möjlighet att samtala med den sjuke, utan är hänvisad till kontakt med anhöriga?*
- *Vilka särskilda svårigheter och risker föreligger vid rådgivning per telefon när patienten lider av psykisk ohälsa?*
- *För en utsatt och skör människa med psykisk ohälsa fordras mod för att ringa och be om hjälp. Mitt initiala bemötande är här ännu viktigare - kanske får vården bara en enda chans att skapa kontakt och hjälpa den lidande.*
- *Hur bemöter jag patienten på ett sätt som denne upplever förtroendeingivande och empatiskt, och hur skapar jag en god relation? Lyckas jag inte med det så får jag inte veta det jag behöver för att kunna ge adekvata råd, och patienten kommer hur som helst inte att bry sig om dem.*
- *Hur förmedlar jag information och råd så att patienten förstår och tar till sig det jag säger?*
- *Hur bemöter jag "svåra" och "besvärliga" patienter, ofta med betydande personlighetsstörningar, på ett sätt som hjälper dem och utan att själv må dåligt? Är det kanske till och med möjligt för mig att få behållning för egen del även av dessa samtal?*
- *Hur bemöter och hanterar jag patienter med livsleda och självmordstankar?*
- *När behöver den psykiatriska patienten läggas in på sjukhus? Hur bråttom är det? När ska patienten till psykiatrin, och när räcker det med primärvården?*

Varmt välkommen till en underhållande och stimulerande utbildningsdag som du kommer att ha glädje och nytta av för lång tid framåt!

*Michael Rangne, 2010*