

Keskeisiä asioita puhelinkontaktissa

Kerro työyksikkösi ja oma nimesi puhelun aluksi, koska puheluita puhutaan ”virkavastuulla”, työasioina. Yhteiset ohjeet (Hoituki, kiireellisen hoidon ohjeet) toimivat työn tukena, mutta ammattilainen kohtaa asiakkaan aina omalla, persoonallisella tavallaan. Ole luonnollinen, mutta ammattimainen.

Luo puheluuun luottamuksellinen tunnelma. Kiinnitä huomiota siihen, että oma äänensävyysi on myönteinen ja kiireetön.

- Puhu selkeästi, kohtaa soittaja yksilönä.
- Kiinnitä huomiota puherytmiisi, puheen taukoihin.
- Rauhoita hätäntynyttä asiakasta.
- Keskity kuuntelemaan ja kuulemaan. Älä tee muita töitä puhelun aikana.
- Varmista, että olet kuullut ja ymmärtänyt oikein.
- Älä huokaile, älä haukottele, älä korota ääntäsi tarpeettomasti.
- Vältä samojen ns. tilkesanojen käyttöä (esim. niin, tuota noin, siis, öö jne.).
- Vältä painostamista puhujaa esim. pyrkimällä kiirehtimään tai keskeyttämään.
- Vältä hiljaisia hetkiä. Kerro esimerkiksi etsiväsi tietoa potilaskertomuksesta, jos keskusteluun tulee taukoja.
- Älä koskaan puhu asiakkaalle vähättelevällä tai välinpitämättömällä äänensävyllä.
- Kiire tai huono päivä eivät saa kuulua asiakkaalle.

Ohjaa puhelua aktiivisesti kysymyksillä ja yhteenvedoilla.

- Käytä lyhyitä, selkeitä lauseita ja pysy asiassa. Älä puhu epäoleellisia.
- Kysy suoria kysymyksiä, vain yksi kysymys kerrallaan.
- Käytä sekä avoimia (miten, milloin?) että suljettuja kysymyksiä (oletko, voitko).
- Älä anna valmiita vastauksia.
- Anna lyhyitä, selkeitä, konkreettisia ohjeita ja neuvoja.
- Vältä turhia ammattisanoja. Jos niitä on pakko käyttää, varmista, että asiakas tuntee ne.
- Kerro asiakkaalle selkeästi, miten hänen pitää toimia puhelun jälkeen.
- Varmista, että asiakas on ymmärtänyt antamasi ohjeet.

Ohjaa keskustelu aina tarvittaessa takaisin keskeiseen asiaan.

- Keskeytä asiakas asiallisesti ja lyhyesti. Vältä päälle puhumista.

Sinun ei tarvitse kuunnella epäasiallista huutamista tai kiroilua. Tarvittaessa voit lopettaa puhelun.

- Kerro asiallisesti, että päätät puhelun asiattoman käyttäytymisen vuoksi ja ohjaa asiakas soittamaan tarvittaessa uudelleen, kun hän on rauhoittunut.

