

## Eläintenhoitajaseminaari

29.-30.11.2018

Messukeskus, Siipi, sali 204-205

(Messuaukio 1, Helsinki)

Kohderyhmä: Eläintenhoitajat ja muut aiheesta kiinnostuneet  
Järjestäjä: Fennovet Oy  
Hinta: 120 euroa/päivä ilmoittauduttaessa 28.10.2018 mennessä. 29.10. alkaen hinta on 145 euroa/päivä. Hinta sisältää luennot, luentomateriaalin sekä sisäänpääsyn Eläinlääkäripäivien näyttelyyn kaikille näyttelyvieraille avoimelle alueelle. Hintoihin lisätään arvonlisävero 24 %.

### Ohjelma

#### Torstai 29.11.

#### Pieneläinten akuuttihoito

Luennoitsijat: ELL **Niina Murto**, Evidensia Eläinsairaala Tammisto; ELL **Vuokko Pekkola**, Yliopistollinen eläinsairaala; sairaanhoitaja, klinikkaeläinhoitaja **Kati Hummelin**, Evidensia Eläinsairaala Tammisto; ELT, pieneläinsairauksien erikoiseläinlääkäri **Sanna Viitanen**, Yliopistollinen eläinsairaala

8.00 – 8.30	Ilmoittautuminen
8.30 – 9.15	<b>Nestehoidon perusteet ja hoidon monitorointi</b> <i>ELL Niina Murto, Evidensia Eläinsairaala Tammisto</i>
9.15 – 10.00	<b>Shokkityypit, shokkipotilaan tunnistaminen ja stabilointi</b> <i>ELL Niina Murto, Evidensia Eläinsairaala Tammisto</i>
10.00 – 10.30	Näyttelyyn tutustuminen
10.30 - 11.00	<b>Potilastapauksia - nestehoito</b> <i>ELL Niina Murto, Evidensia Eläinsairaala Tammisto</i>
11.00 – 11.45	<b>Hypotensio ja hypotermia anestesian aikana</b> <i>ELL Vuokko Pekkola, Yliopistollinen eläinsairaala</i>
11.45 – 13.15	Lounastauko ja näyttelyyn tutustuminen
13.15 – 14.00	<b>Anestesian heräämisvaiheen valvonta ja heräämisvaiheen komplikaatiot</b> <i>ELL Vuokko Pekkola, Yliopistollinen eläinsairaala</i>

14.00 – 14.30	<b>Potilastapauksia – anestesia</b> <i>ELL Vuokko Pekkola, Yliopistollinen eläinsairaala</i>
14.30 – 15.00	Näyttelyyn tutustuminen
15.00 – 16.10	<b>Elvytys</b> <i>Sairaanhoidtaja, klinikkaeläinhoitaja Kati Hummelin, Evidensia Eläinsairaala Tammisto</i>
16.10 – 16.55	<b>Pieneläinten veripankkitoiminta ja verensiirrot</b> <i>ELT, pieneläinsairauksien erikoiseläinlääkäri Sanna Viitanen, Yliopistollinen eläinsairaala</i>

## Perjantai 30.11.

### Asiakaspalvelu eläinklinikalla: Haastavien palvelutilanteiden tehokas ja ammattimainen hallinta (Puhe-judo™ 1)

Eläinklinikoilla, -sairaaloissa ja -vastaanotoilla asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustilanteet ovat usein tunnepitoisia ja toisinaan kohtaamiset muuttuvat haastaviksi. Haastaviin tilanteisiin ja asiakkaisiin liittyvät usein tunnetilan kuohunta ja mitä tehokkaammin ja aikaisemmassa vaiheessa asiakkaan tunnetila saadaan hallintaan, sen vähemmän asiakkaat kokevat tarpeellisenä valittua tilanteen laukaisseesta aiheesta.

Koulutuksen tavoitteena on rakentaa uusia ratkaisukeskeisiä menetelmiä haastavien asiakkaiden ja uhkaavien tilanteiden hallitsemiseksi, ja näin parantaa asiakaspalvelun laatua, työssäjaksamista ja työhyvinvointia. Mielenrauha Oy on kouluttanut ammattilaisia haastaviin palvelu- ja viestintätilanteisiin vuodesta 1998.

Luennoitsija:	vastuukouluttaja <b>Tero Ålander</b> , Mielenrauha Oy
8.00 – 8.30	Ilmoittautuminen
8.30 – 9.00	<b>Tietoisku: Uudistuneet eläinhoidon ammattitutkinnon ja erikoisammattitutkinnon perusteet</b> <i>Opetusneuvos, MMT Marjatta Säisä, Opetushallitus</i>
9.00 – 10.30	<b>Haastavan käytöksen tekijät ja vuorovaikutustilanteiden tunnepitoisuus</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- haastavaan käytökseen johtavat tekijät ja voiko niihin vaikuttaa?</li><li>- tunnepitoisten tilanteiden ja ihmisten kohtaaminen ammattimaisesti</li><li>- tunnetilojen purkaminen ja hallitseminen</li><li>- omien tunteiden hallitseminen</li></ul>
10.30 – 11.00	Näyttelyyn tutustuminen
11.00 – 12.15	<b>Ammattimaisuus haastavissa vuorovaikutustilanteissa</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ammattimainen subtautuminen</li></ul>

- valmistautuminen
- oikeanlaisen jäämäkkyuden merkitys
- kuuntelu ja kohtelu

12.15 – 13.45

Lounastauko ja näyttelyyn tutustuminen

13.45 – 15.00

### **Erilaiset eleet ja sanaton viestintä**

- taistelurituaalit ja niiden tunnistaminen avuksi haastavissa viestintätilanteissa
- ensivaikutelman ja ennakoasenteiden vaikutus
- kehonkieli ja rauhoittavat eleet
- mitä eleitä ja sanatonta viestintä tulisi välttää

15.00 – 15.30

Näyttelyyn tutustuminen

15.30 – 16.30

### **Ohjenuoria ja välineitä arjen asiakaspalvelutilanteisiin klinikalla**

- miten ja mitä ei kannata sanoa, miten pystyn tunnistamaan ja välttämään näitä kuoppia
- miltä ammattilainen näyttää ja kuulostaa haastavissa vuorovaikutustilanteissa
- draaman kaari: aloitus, rauhoittelu, ratkaisun etsiminen ja tilateen tyylikäs päättäminen
- jokaiselle jotakin: Pube-Judon™ helposti muistettavat peruslauseet, tekniikat ja askelkuviot