



Accueil téléphonique et gestion des appels d'urgence

Code GSU015

Durée 2 jours

Coût 720,00 € nets

A PARIS

12 - 13/11/2024

-

Objectifs

- › Améliorer la prise en charge téléphonique aux urgences et en urgence
- › Apprendre à gérer les situations difficiles au téléphone
- › Mettre en place des procédures d'accueil au téléphone

Public*

- › Tout personnel confronté à l'accueil téléphonique en situation d'urgence

Programme

- › Organisation de l'aide médicale urgente et dispositif de fonctionnement - Repérage des situations urgentes - Comment passer un bilan ? - Quand appeler le 15 ? - Exemple de fiche bilan
- › La fonction opérateur - Prise d'appels - Recueil de données - Hiérarchisation - Gestion d'appels - Exemple de guide d'entretien téléphonique
- › Techniques de communication - Situations autour de cas concrets - Études de cas autour de situations difficiles : décès, suicide, panique, confusion... - Gestion du stress - Gestion de l'agressivité

Méthodes pédagogiques

- › Analyse des pratiques
- › Mises en situation, cas concrets
- › Support pédagogique remis aux stagiaires

Modalités d'évaluation

- › Évaluation des connaissances
- › Évaluation des acquis en continu : quizz, étude de cas, mises en situation pratique...
- › Évaluation par objectif de formation
- › Questionnaire individuel de satisfaction à chaud
- › A distance : impact de la formation sur l'évaluation des pratiques

Intervenants

- › Médecins urgentistes, Cadres infirmiers, PARM, Psychologues