



Accueil téléphonique et gestion des appels d'urgence

Réf : GSU015

Durée : 14h

Dates et tarifs disponibles sur le site de l'association

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

Délais d'inscription

Les inscriptions peuvent être enregistrées jusqu'à 48h avant la session. Cependant nous vous conseillons de nous les adresser au plus tard un mois avant le début du stage ; délai à partir duquel nous confirmons les formations

Accessibilité

Transfaire prend en compte l'intégration des personnes en situation de handicap. Contactez-nous afin d'étudier les différentes possibilités d'adaptation mises à disposition