

## Accueil téléphonique et gestion des appels d'urgence

à Paris **GSU 015**

- > du 07 au 08/06/2018
- > du 19 au 20/11/2018

Durée : **2 jours**

Coût : **610€ nets**

### 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

### 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

### Public concerné

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

### Méthode pédagogique DPC

- > Évaluation des connaissances
- > Analyse des pratiques
- > Mises en situation, cas concrets
- > Évaluation des acquis
- > Support pédagogique remis aux stagiaires

### Intervenants

- > Médecins urgentistes, cadres infirmiers, PARM, psychologues
- > Coordination : Pierre JOUBERT, Cadre AP/HP

## NOUVEAU

## La responsabilité juridique des agents de régulation médicale (A.R.M.)

à Paris **GSU 024**

- > le 14/05/2018
- > le 08/11/2018

Durée : **1 jour**

Coût : **310€ nets**

### Objectifs

- > Connaître les textes règlementaires qui régissent la fonction de l'ARM
- > Être capable de développer un esprit critique vis-à-vis du travail réalisé quotidiennement
- > Être conscient de ses responsabilités, des conséquences et risques encourus

### Programme

- > Présentation et définition de la responsabilité
- > Rappel de la notion d'appartenance à la fonction publique : - droit et devoirs - secret professionnel - secret médical
- > Les différents types de hiérarchies au sein de la fonction publique et leur responsabilité
- > La recherche de responsabilité dans une affaire médico-légale :
  - origine et nature de la requête
  - examen du Dossier de Régulation Médicale
  - prise en charge de la défense du fonctionnaire
- > La responsabilité professionnelle et individuelle : au sein du CRRA, qualité de la réponse téléphonique - respect des réglementations - application des procédures - conduite de sa relation interpersonnelle
- > Définition de la faute professionnelle détachable du service : - contexte d'une mise en œuvre de la responsabilité civile - faute détachable du service

### Public concerné

- > Agents de Régulation Médicale

### Méthode pédagogique

- > Évaluation des connaissances
- > Apports théoriques
- > Étude et analyse commentée de cas et de situations
- > Évaluation des acquis
- > Support pédagogique remis aux participants

### Intervenant

- > Responsable de régulation médicale

## Préparer sa mission humanitaire ou caritative

à Paris **GSU 020**

- > du 19 au 23/03/2018
- > du 24 au 28/09/2018

Durée : **5 jours**

Coût : **1350€ nets**

Vous êtes missionné par votre hôpital pour travailler 15 jours en Afrique dans le cadre d'un partenariat international. C'est la première fois. Vous vous posez de nombreuses questions.

Vous désirez effectuer des missions humanitaires ou caritatives dans des structures de taille et d'objectifs divers, emmener des enfants malades en voyage à l'étranger, aider à un programme d'allaitement dans le tiers monde, participer à l'aide internationale sur un tremblement de terre... Autant de circonstances inconnues nécessitant préparation.

Cette formation, proposée par des confrères ayant vécu ces situations, des professionnels de santé ou des membres de grandes organisations ou structures associatives, vise à répondre à vos questions.

### Programme

- > Seront abordés : les contraintes logistiques en situation difficile ou inhabituelle, l'organisation quotidienne sur le terrain, le stress psychologique, les difficultés administratives, les aspects ethnologiques et culturels, les relations internationales, les vaccinations et maladies, les risques divers et leur gestion...

### Méthode pédagogique DPC

- > Évaluation des connaissances
- > Analyse des pratiques
- > Cas concrets
- > Évaluation des acquis
- > Support pédagogique remis aux stagiaires

### Intervenants

- > Professionnels de terrain
- > Coordination : Dr Christian HUET, SAMU de Paris