

## Accueil téléphonique et gestion des appels d'urgence

à Paris **GSU 015**

> du 03 au 04/06/2019

> du 18 au 19/11/2019

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

- > 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

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

à Paris **GSU 024**

> le 13/05/2019

> le 07/11/2019

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 inter personnelle
- > 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

## A.R.M. et situation d'exception

à Paris **GSU 020**

> le 20/05/2019

> le 25/11/2019

Durée : 1 jour

Coût : 310€ nets

### Objectifs

- > Optimiser sa pratique face à des événements majeurs impliquant de nombreuses victimes et de nombreux appels
- > Adapter son comportement aux contraintes organisationnelles et émotionnelles
- > Optimiser les ressources humaines et gérer les compétences en situation d'urgence majorée
- > Gérer les matériels d'utilisation inhabituelle et mettre en œuvre les procédures d'exception ou dégradées

### Programme

- > L'ARM radio en situation d'exception et les communications alternatives
- > La cellule de crise, fonctionnement et mise en marche
- > Le quotidien parallèle avec l'exceptionnel
- > La gestion de nombreux appels
- > La psychologie vers l'appelant et la charge émotionnelle de l'appelé (téléphonique et environnementale)
- > L'ARM d'exception (PARM SMS, chef de salle...)
- > Les langages de l'attentat et du « plan rouge »
- > Les protocoles, les différents plans
- > L'ARM et le plan blanc
- > Les interactions entre régulations (protection civile, pompiers...)
- > Les outils d'alerte (réseaux sociaux, tweet desk, infos TV...)
- > Les procédures dégradées (délocalisation, procédure papier...)
- > Le rappel des personnels
- > L'attaque physique de la régulation
- > L'ARM sur le terrain

### Public concerné

- > Agents de régulation médicale

### Méthode pédagogique

- > Évaluation des connaissances
- > Retours d'expérience
- > Exercices et mises en situation
- > Évaluation des acquis
- > Support pédagogique remis aux participants

### Intervenant

- > Médecin, ARM
- > Coordination : Dr Christian HUET, SAMU de Paris