

# Gestion des Appels Difficiles

## Objectifs

- Savoir prendre en charge les appels à caractère médical
- Connaître les principaux motifs d'appels avec détresses vitales immédiates ou potentielles.
- Identifier les signes de gravité lors d'un appel. Savoir identifier les signaux faibles
- Savoir alerter et transmettre sans déperdition qualitative les informations au SAMU 15, aux SDIS/CODIS/BSPP/BMPPM
- Connaître la RCP, savoir transmettre la T-RCP
- Savoir prendre en compte et gérer les appels difficiles (malentendants, troubles cognitifs, appels itératifs à composante psychiatrique ou cognitivo-déficitaire, appels à caractère agressif)

## Prérequis

Opérateur de téléalarme, de téléassistance, secrétaire de cabinets médicaux...

## Conditions d'inscription

**Inscription d'un groupe de 10 personnes maximum :**

- En nous contactant par mail à [info@iresu.fr](mailto:info@iresu.fr)

## Lieu de la formation

**Inscription d'un groupe** : merci de nous contacter à [info@iresu.fr](mailto:info@iresu.fr) pour définir les sites, dates et devis

## Tarifs

**Inscription d'un groupe** : 1 920€ TTC (1 600€ HT)

## Compétences visées

- Savoir distinguer un appel lié à la convivialité d'un appel à caractère médical et/ou médico-social
- Connaître la prise en charge des appels à caractère médical
- Savoir prendre en compte et gérer les appels difficiles (malentendants, troubles cognitifs, appels itératifs à composante psychiatrique ou cognitivo-déficitaire, appels à caractère agressif)

## Méthodologie et supports pédagogiques

- Présentations interactives, apports théoriques et mises en situation avec scénarios d'appels
- Visite d'un CRRA, double écoute (passive) avec un(e) ARM.
- Pratique de la RCP et la T-RCP

## Modalités d'évaluation

- Présence et assiduité aux 7h de formation
- Participation active aux scénarios

# Gestion des Appels Difficiles

## Programme 2025 - 2026

Savoir prendre en charge les appels à caractère médical. Identifier les appels :

Présentations interactives :

- Savoir distinguer un appel lié à la convivialité d'un appel à caractère médical et/ou médico-social
- Connaître la prise en charge des appels à caractère médical
- Connaître les principaux motifs de recours de détresses vitales : identifier les signes de gravité lors d'un appel
- Connaître la RCP
- Savoir alerter et transmettre sans déperdition qualitative les informations au SAMU 15 et SDIS/CODIS/BSPP/BMPM.
- Connaître les particularités des personnes avec handicap ou pathologies chroniques associées

Travaux pratiques sur la Réanimation Cardio Pulmonaire :

- Atelier de RCP (RCP de base avec DAE)
- RCP par téléphone

Mise en situation avec scénarios :

- Douleurs thoraciques, dyspnée
- Scénarios allergie, choc anaphylactique
- Inconscience
- Scénarios d'envoi de moyens

Savoir prendre en compte et gérer les appels difficiles :

Savoir prendre en compte et gérer les appels difficiles (malentendants, troubles cognitifs, appels itératifs à composante psychiatrique ou cognitivo-déficiante, appels à caractère agressif).

Mise en situation avec scénarios :

- Scénarios appel déficit cognitif
- Scénarios appels difficiles
- Analyse d'appels « vécus » ayant été considérés comme « difficiles »

### Intervenants

Responsables pédagogiques : Mme Karine GAUTHIER

Médecins, Infirmier(e)s, Psychologues

Agnès Baer est la référente handicap : [agnes.baer@iresu.fr](mailto:agnes.baer@iresu.fr)

Assistance technique et pédagogique : 0184192875

Tous avec une expérience professionnelle dans la prise en charge de patients critiques et une aptitude à la pédagogie