

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/BMPM
- 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

Lieu de la formation

Inscription d'un groupe : merci de nous contacter à 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 7 h de formation
- Participation active aux scénarios

Gestion des Appels Difficiles

Programme 2026 - 2027

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 dépressives 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-déficitaire, 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

Agnès Baer est la référente handicap : agnes.baer@iresu.fr

Assistance technique et pédagogique : 01 84 19 287 5

Médecins, Infirmier(e)s, Psychologues

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