



Modalités et délais d'accès

Durée :
deux journées (9h - 17h).

Lieu : Hopsim®

Nombre de participants : limité pour privilégier les exercices et l'interactivité.

Modalités d'évaluation :

- ▶ Évaluation des acquis (questionnaires, situations simulées, sentiment d'efficacité personnelle...),
- ▶ Recueil de satisfaction.

Dates :
12 et 13 juin 2023

Tarif :
555 € par personne (571 € par personne repas compris).

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles dans une certaine mesure aux PMR. Pour toute autre demande, nous contacter pour construire une solution adaptée dans la mesure des ressources disponibles.

Renseignements & inscriptions

Hopsim®
Centre hospitalier
Métropole Savoie
740 faubourg Mâché
BP 32115
73011 Chambéry Cedex

Tél. : +33 (0)4 79 96 50 11
hopsim@ch-metropole-savoie.fr
www.hopsim.fr

objectifs

Acquérir des techniques de communication pour optimiser le dialogue avec l'appelant en régulation.

Publics concernés et pré-requis

Tout professionnel travaillant au sein d'un centre 15 (assistants de régulation médicale, médecins régulateurs, secrétaires, coordinateurs ambulanciers...).

Thèmes abordés

- Comprendre le rôle central de la communication dans la régulation (gestion du stress, anxiolyse, adhésion aux soins...).
- Importance de la communication tout au long de la gestion de l'appel au 15 (décroché, premier contact, régulation...).
- Les différentes modalités de communication.
- La communication dans le temps très court de la régulation.
- Techniques pour accompagner l'appelant en fonction du motif d'appel.
- Impact sur le bien-être du professionnel.
- Impact sur la diminution des réclamations.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques.
- Exercices, mises en situation, jeux de rôles.
- Travail en groupe.

Intervenants

- Médecins de Hopsim® intervenant au Centre 15 et formés à la communication thérapeutique et à l'hypnose médicale.