



Simulation en régulation en centre 15

Optimiser la prise d'appel et la gestion de l'appel en centre 15

Modalités et délais d'accès

Durée :
une demi-journée.

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 : nous contacter.

Tarif : 1 464 € par groupe.

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

- Être un professionnel travaillant au sein d'un centre 15 (assistant de régulation médicale, médecin régulateur).

Thèmes abordés

- Importance de la communication tout au long de la gestion de l'appel au centre 15 (décroché, premier contact, régulation...).
- La communication dans le temps très court de la régulation.
- Techniques pour accompagner l'appelant en fonction du motif d'appel.
- Gestion des appels au centre 15.
- Situations complexes en régulation.

Méthodes pédagogiques

- Ateliers de simulation réalisés en équipe multidisciplinaire sur poste de travail réel.
- Débriefing des situations simulées.

Intervenants

- Médecins régulateurs du SAMU 73 intervenant à Hopsim®, l'Hôpital simulé.