



Optimisation de la réponse téléphonique

en neurologie, neuro-chirurgie et ORL

PERSONNES CONCERNÉES

Cette action de formation est ouverte en priorité aux secrétaires des structures hospitalières et libérales, assistant(e)s de régulation médicale des SAMU.

PRÉ-REQUIS

La participation à cette formation ne nécessite pas de pré-requis spécifiques au regard du public auquel elle s'adresse.

COMPÉTENCES À L'ISSUE DE LA FORMATION

- > Evaluer les demandes et questions soulevées par les patients et leurs proches.
- > Reconnaître les situations urgentes dans les domaines de la neurologie et de la neurochirurgie.
- > Adapter la réponse téléphonique de manière graduée par rapport à la situation.
- > Pouvoir proposer une filière adaptée en fonction de l'urgence et de l'offre de soin.

PROGRAMME

Partie 1 : Rappel des notions théoriques

- Accueil des participants et analyse de leurs attentes.

- Modules théoriques :

- > Situations urgentes : L'enseignement se fera sous forme de travaux dirigés permettant d'aborder les connaissances théoriques.
- > Troubles neuro-psychiatriques, malaise-trouble de la conscience, déficit moteur et sensitif, céphalées, troubles de la statique et de l'équilibre.

Partie 2 : Mise en pratique et évaluation

- Enseignements par simulation et jeux de rôle. Exemples de situations :

- > « Gérer un patient ou une famille difficile » ;
- > « il a ou il fait un malaise »
- > « il ne bouge pas le bras »
- > « j'ai mal à la tête »
- > « il-elle ne tient pas debout »

- Suivi individuel de la formation.

- Evaluation de la formation.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Enseignement théorique interactif.
- Cas cliniques illustrés par vidéo.
- Mise en situation sous forme de jeux des rôles et simulations.
- Suivi individuel de la progression au cours de la formation.

RESPONSABLE SCIENTIFIQUE

M. Edouard HIRSCH, Service de Neurologie, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.

Courriel : edouard.hirsch@chru-strasbourg.fr

ANIMATION

Mmes Mirela MURESAN, Maria-Paola VALENTI-HIRSCH et Christine TRANCHANT, Service de Neurologie, M. François PROUST, Service de Neurochirurgie, MM. Adrien GRAS, Pierre VIDAILHET, Service de Psychiatrie et Unité de Simulation, Mmes Pascale FROSIO, Cadre de Santé du Pôle et Vanessa KLEIN, Secrétaire médicale, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.

**STAGE INTER
ÉTABLISSEMENTS**

Durée : 2 jours

En 2024

Référence : JLE24-0459A
du 21 novembre 2024
au 22 novembre 2024

Tarif

820 € Pour toute inscription
avant le 31 juillet 2024.
Repas de midi pris en charge
par les organisateurs

Lieu

Unité de simulation
européenne en santé
Hôpital Civil
1 place de l'Hôpital
67000 Strasbourg

**CE STAGE NE PEUT PAS
ÊTRE RÉALISÉ EN INTRA**

**Renseignements
et inscriptions**

Joëlle LABARRE
Tél : 03 68 85 49 23
Sauf le vendredi après-midi
j.labarre@unistra.fr

**Nature et sanction de la
formation**

Cette formation constitue
une action d'adaptation et
de développement des
compétences.

Elle donne lieu à la délivrance
d'une attestation de
participation.

Une évaluation en fin de
formation permet de
mesurer la satisfaction des
stagiaires ainsi que l'atteinte
des objectifs de formation
(connaissances,
compétences, adhésion,
confiance) selon les niveaux
1 et 2 du modèle
d'évaluation de l'efficacité
des formations Kirkpatrick.