

# Rencontres Régionales des ARM des SAMU-Centre 15

## MODULE 1

### Traitement d'un appel d'urgence dans le cadre du SAMU-C15

<b>Vue d'ensemble du projet</b>	<b>Population cible :</b> ARM journée de formation continue des ARM <b>Durée de la formation :</b> 2 jours <b>Nombre d'apprenants par session :</b> 10 à 14 personnes <b>Nombre de formateurs par session :</b> 2
<b>Bref résumé du projet</b>	<p>A partir des expériences professionnelles individuelles et du groupe rechercher les moyens d'améliorer sa communication et sa gestion du stress. Rappel des textes réglementaires et ceux des sociétés savantes qui encadrent le rôle et la mission de l'ARM.</p> <p><i>Gestion du stress :</i> reconnaître et appréhender son stress, prendre connaissance et acquérir des techniques pour mieux le gérer. <i>Identification et gestion des facteurs de stress au travail :</i> les prises d'appels par les ARM du SAMU peuvent générer par leur nature et/ou le contexte des situations de stress qu'il faut identifier pour éviter les risques psycho-professionnels. <i>La réglementation et les recommandations :</i> loi HPST et HAS, les procédures. Le secret professionnel et médical. <i>Etude de cas de régulation :</i> quelle attitude adopter en fonction des protocoles internes et/ou du guide de régulation de "SAMU Urgences de France".</p>
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- adapter sa communication à la situation en gérant son stress et ses émotions.</li><li>- Etablir une relation permettant la mise en confiance de l'appelants</li></ul>
<b>Description de la formation</b>	<p><b><u>1<sup>ère</sup> journée : le stress et les stressés au travail</u></b> <b>MATIN</b> Accueil et attentes des participants Présentation de la formation Apports théoriques et pratiques, Partage des expériences professionnelles,</p> <p><b><u>2<sup>ème</sup> journée : les recommandations professionnelles</u></b> <b>MATIN</b> Présentation des textes avec échanges et comparaison des situations professionnelles. <b>APRES-MIDI</b> Mise en situation professionnelle par étude de cas de régulation ARM Evaluation de la formation</p>
<b>Intervenants</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- EXPERT en gestion du stress et de la communication</li><li>- ARM formateurs</li></ul>

# Rencontres Régionales des ARM des SAMU-Centre 15

## MODULE 2

### Traitement d'un appel d'urgence dans le cadre du SAMU-C15

<b>Vue d'ensemble du projet</b>	<b>Population cible :</b> ARM journée de formation continue des ARM <b>Durée de la formation :</b> 2 jours <b>Nombre d'apprenants par session :</b> 10 à 14 personnes <b>Nombre de formateurs par session :</b> 2
<b>Bref résumé du projet</b>	Connaître et utiliser les indices discriminants permettant de catégoriser les niveaux d'urgence en prenant en compte la complexité de la situation et le Contexte Savoir analyser la situation, identifier le risque et ajuster ses réponses de façon adaptée, pour sécuriser la situation Repérer les spécificités de langage de l'appelant (enfant, personne non francophone...) et adapter sa communication
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<i>Pathologies de l'Aide Médicale Urgente</i> : reconnaître et appréhender les signes de détresse, pour une orientation et une priorisation des appels et application des procédures internes de régulation.  <i>Un appel sans stress</i> : appréhender les situations particulières et de stress, appliquer les outils de communication relationnels et individuels, grâce à une mise en pratique.
<b>Description de la formation</b>	<b><u>1<sup>ère</sup> journée : Pathologies de l'Aide Médicale Urgente</u></b> Accueil et attentes des participants et des intervenants Présentation de la formation Apports théoriques et pratiques, Partage des expériences professionnelles,  <b><u>2<sup>ème</sup> journée : Un appel sans stress</u></b> Mise en situation professionnelle à l'appui des acquis du module 1 Partage des expériences professionnelles Evaluation de la formation
<b>Intervenants</b>	- MEDECIN régulateur - ARM formateurs - EXPERT en gestion du stress et de communication

# Rencontres Régionales des ARM des SAMU-Centre 15

## MODULE 3

### Traitement d'un appel d'urgence dans le cadre du SAMU-C15

<b>Vue d'ensemble du projet</b>	<b>Population cible :</b> ARM journée de formation continue des ARM <b>Durée de la formation :</b> 2 jours <b>Nombre d'apprenants par session :</b> 10 à 14 personnes <b>Nombre de formateurs par session :</b> 2
<b>Bref résumé du projet</b>	<i>Les gestes de soins d'urgences :</i> rappel et confortement des situations nécessitant la mise en œuvre de geste et soins d'urgences  <i>Application des gestes des soins d'urgences :</i> mise en situation de prise d'appel réclamant que l'ARM gère avec l'appelant la mise en œuvre de gestes de premiers soins d'urgences.
<b>Objectifs pédagogiques</b>	Ajustement des réponses en fonction de la situation et des risques, dans différentes situations Techniques de communication pour le guidage des gestes d'urgence à distance
<b>Description de la formation</b>	<b><u>1<sup>ère</sup> journée :</u></b> Présentation de la formation rappel et confortement des situations nécessitant la mise en œuvre de geste et soins d'urgences Apports Théoriques et pratiques,  <b><u>2<sup>ème</sup> journée :</u></b> mise en situation de prise d'appel réclamant que l'ARM gère avec l'appelant la mise en œuvre de gestes de soins d'urgences. Partage des expériences professionnelles Evaluation de la formation
<b>Intervenants</b>	- ARM formateurs - FORMATEURS AFGSU