



# GÉRER L'ACCUEIL DES URGENCES CLINIQUES

L'auxiliaire est en première ligne pour l'accueil des urgences vétérinaires, par téléphone ou au comptoir. Il est donc essentiel de développer ses compétences en gestion des urgences afin d'assurer une prise en charge rapide et qualitative auprès du propriétaire et de l'animal et mettre en place des mesures conservatoires, notamment en cas d'urgence vitale.

## Gérez les urgences en toute sérénité !

🕒 1 jour (7 heures)

420 € HT (possibilité de prise en charge et repas inclus)

URCAR

### Objectifs pédagogiques

- Construire un questionnement ciblé pour détecter et trier rapidement les situations d'urgence
- Maîtriser les argumentaires pour susciter la consultation
- Décrire les mesures conservatoires
- Définir les mesures permettant une prise en charge optimale à l'admission

### Pour qui ?

Auxiliaires vétérinaires ou ASV GIPSA

### Pré-requis

Titre ASV GIPSA ou au moins 1 an d'expérience (équivalent temps plein)

### Méthodes mobilisées

- Travaux de groupe et capitalisation des bonnes pratiques
- Grille d'analyse d'un appel d'urgence

### Formateur

Formateur vétérinaire ou ASV expérimenté en soins ou technicien en soins animaliers

## CONTENU DE LA FORMATION

### Analyser les pièges de l'appel d'urgence

- Évaluation de cas d'appel d'urgence avec une grille critériée
- Solutions pour résoudre les pièges : intérêt d'un protocole téléphonique d'urgence
- Règles de communication avec le propriétaire

### Construire des protocoles

- Notion de triage des urgences : identifier les cas critiques
- Construction de questionnaires pour le recueil des données
- Signes d'alarme : cardiorespiratoires, traumatiques, neurologiques, digestifs, génitaux, urinaires, environnementaux, mesures conservatoires

### S'entraîner sur des cas particuliers

- Rappel du cadre légal
- Comment gérer une demande de domicile en situation d'urgence ?

- Distinguer urgences relatives et psychologiques
- Comment repousser un RDV ?
- Comment convaincre un client qui sous-estime l'urgence ?
- Comment anticiper l'admission ? : transmission des informations

### Améliorer l'admission des urgences

- Consentement éclairé, contrat de soins
- Gestion de l'admission en situation d'urgence
- Gestion de l'attente des autres clients
- Critères qualité pour améliorer sa communication

### Modalité d'évaluation

Évaluation écrite des acquis

À l'issue de la formation, une attestation de formation et un certificat de réalisation seront délivrés par APFORM

### Compétence visée

Assurer une prise en charge rapide et efficace des urgences, afin de maximiser les chances de l'animal et la satisfaction du propriétaire.

Cette formation est capitalisable dans le bloc 1 du CQP « Conseiller en Clientèle Vétérinaire ».

Pour vous inscrire : [www.apform.fr](http://www.apform.fr). Retrouvez en temps réel les dates disponibles et les villes où cette formation est programmée.

✉ [fpc@apform.fr](mailto:fpc@apform.fr) ☎ 0 805 390 022  
♿ votre référent : [handicap@apform.fr](mailto:handicap@apform.fr)