



Régulation libérale des Demandes de Soins Non Programmés Niveau 2

Formation présentielle

Public visé : Médecins généralistes

Pré requis : Avoir validé la formation de régulation niveau 1 afin d'avoir l'expérience et être en mesure d'apporter un recueil de pratique.

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable, face à des appels reçus dans le cadre de la réponse aux Demandes de Soins Non Programmés (DSNP), d'identifier les champs de responsabilité des partenaires de la permanence des soins.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Horaires : J1 : 08h30 – 18h00 & J2 : 08h00 – 17h30

Moyens pédagogiques, techniques et encadrement :

Le matériel pédagogique

Matériel audio pour la sonorisation de la salle plénière (micro fixe, micro baladeur) si besoin

Le petit matériel de bureau

Supports pédagogiques utilisés : Diaporamas - Bandes enregistrées de régulation médical - Jeux de rôle - Situations cliniques

Nombre, surface et disposition des salles de travail

Une salle de plénière qui puisse accueillir 24 participants et 6 formateurs. Une salle de sous-commission pouvant accueillir 12 participants et 2 formateurs, la 2^{ème} salle de sous-commission pouvant être la salle de plénière.

REMARQUE : attention il est nécessaire que les salles ne résonnent pas trop, sinon l'écoute de bandes est difficile.

Les documents pédagogiques

- ✓ Les documents formateurs
 - Livret accompagnateur, diaporama
- ✓ Les documents participants
 - Livret participant
- ✓ Les documents experts



Ressources humaines :

Un responsable opérationnel

Médecin régulateur ou impliqué dans la gestion de la permanence des soins locale.

Un animateur par groupe de 12 participants

Ayant l'expérience de la régulation.

Un expert en médecine générale régulateur présent les deux jours

Impliqué à un niveau au moins départemental, dans l'organisation de la Permanence des Soins.

Un médecin psychiatre présent les deux jours

Exerçant dans un service d'urgences psychiatriques et ayant connaissance du fonctionnement de la régulation médicale.

Un médecin Urgentiste du SAMU, médecin régulateur hospitalier

Exerçant dans un centre de réception et de régulation des appels et ayant des connaissances et matière d'expertise médico-légale.

Suivi et évaluation :

Observation / recueil des pratiques

Un mois avant la phase présentielle, une grille de recueil est adressée aux participants qui devront la renseigner et l'apporter pour la formation.

A la fin de cette grille de recueil comportant 7 questions, il est demandé aux participants de faire le résumé d'une difficulté rencontrée en régulation. Celle-ci sera utilisée par les formateurs pour une mise en situation durant la phase présentielle. Il est par ailleurs demandé aux participants d'apporter quatre enregistrements de régulation médicale portant sur des situations à problème (conseil médical téléphonique simple, situation conflictuelle, urgence psychiatrique et situation à enjeu médico-légal).

Évaluation en fin de formation

Le participant est soumis à une évaluation de niveau I (questionnaire de satisfaction) et de niveau II (questionnaire d'évaluation de la formation) pour déterminer l'impact de la formation

Déroulé de la formation :

	Première journée
08h30-09h00	Accueil des participants - Distribution des dossiers - Emargement
09h00-09h30	Plénière d'accueil et de présentation
09h30-10h30	<p>Atelier 1 : Problèmes posés par l'exercice de la régulation médicale</p> <p>✓ Objectif pédagogique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les difficultés de l'exercice de la régulation médicale libérale face à une demande de soins non programmés
10h30-10h45	Pause
10h45-12h15	<p>Atelier 2 : Gestion des conflits</p> <p>✓ Objectif pédagogique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résoudre les conflits en les désamorçant et en se positionnant en cas de conflit impossible à résoudre
12h15-13h00	<p>Plénière 1 : Techniques de communication et gestion des conflits</p> <p>✓ Objectifs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les difficultés de communication en l'absence du non verbal - Résoudre les conflits en les désamorçant et en se positionnant en cas de conflit impossible à résoudre
13h00-14h30	Déjeuner
14h30-16h00	<p>Atelier 3 : Régulation psychiatrique</p> <p>✓ Objectif pédagogique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faciliter la régulation des urgences psychiatriques

16h00-16h15	Pause
16h15-18h00	Plénière 2 : Régulation psychiatrique ✓ Objectif pédagogique - Faciliter la régulation des urgences psychiatriques
18h00	Fin de la première journée présentielle

	Seconde journée
08h00-08h30	Accueil de la seconde journée
08h30-09h00	Plénière d'accueil de la seconde journée
09h00-10h00	Atelier 4 : Conseil médical, prescription et surveillance téléphoniques ✓ Objectif pédagogique - Définir les spécificités d'un conseil médical, d'une prescription et d'une surveillance par téléphone
10h00-10h30	Plénière 3 : conseil médical, prescription et surveillance téléphonique ✓ Objectif pédagogique - Définir les spécificités d'un conseil médical, d'une prescription et d'une surveillance par téléphone.
10h30-10h45	Pause
10h45-12h15	Atelier 5 : Régulation psychiatrique ✓ Objectif pédagogique - Faciliter la régulation des urgences psychiatriques
12h00-13h00	Plénière 4 : Régulation des urgences psychiatriques ✓ Objectif pédagogique - Faciliter la régulation des urgences psychiatriques

13h00-14h30	Déjeuner
14h00-16h00	Atelier 6 : Médico-légal ✓ Objectif pédagogique - Définir les aspects médico-légaux spécifiques à la régulation médicale
16h00-16h15	Pause
15h45-17h30	Plénière 5 : Médico-légal ✓ Objectif pédagogique - Définir les aspects médico-légaux spécifiques à la régulation médicale
17h30-18h00	Plénière de conclusion et d'évaluation