

Régulation libérale des Demandes de Soins Non Programmés Niveau 1

Formation présentielle

Public visé : Médecins généralistes

Pré requis : Pas de pré requis spécifique pour cette formation (voir les conditions générales)

Gestion du handicap : Vous référer aux conditions générales

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable d' identifier les champs de responsabilité des partenaires de la permanence des soins et appliquer les règles déontologiques, d'optimiser la qualité de la prise d'appel dans un SAMU-Centre 15 par une maîtrise de la communication avec l'appelant, d'utiliser des critères de régulation médicale permettant les prises de décision les plus rapides et les mieux adaptées à la situation d'urgence de la permanence des soins et de développer une attitude réflexive sur sa pratique et son raisonnement.

Durée : 2 jours soit 14 heures

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

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 son enregistrées de régulation - Fiches d'évaluation utilisées dans les centre de régulation - Protocoles de régulation - Guide d'aide à la régulation au SAMU Centre 15 - SAMU de France - Puzzle - Jeux de rôle ou mises en situation

Nombre, surface et disposition des salles de travail

Une salle de plénière qui puisse accueillir 24 participants et 5 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 accompagnateur organisateur

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

Un accompagnateur animateur par groupe de 12 participants

Ayant l'expérience de la régulation.

Un accompagnateur expert en médecine générale régulateur présent les deux jours

Un accompagnateur expert médecin urgentiste du SAMU, médecin régulateur hospitalier présent la 4ème demi-journée

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 phase présentielle.

A la fin de cette grille de recueil, comportant 14 questions, il est demandé aux participants de faire un résumé de la difficulté rencontrée ceci afin d'être utilisé par les formateurs pour une mise en situation durant la phase présentielle.

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
09h00-09h30	Plénière de présentation
09h30-10h00	<p>Plénière 1 : Présentation d'un Centre de Réception et de Régulation des Appels</p> <p>✓ Objectif de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir le fonctionnement d'un CRRA
10h00-10h30	<p>Atelier 1 : Communication en l'absence du non verbal</p> <p>✓ Objectif de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les difficultés de communication en l'absence du non verbal
10h30-10h45	Pause
10h45-12h15	<p>Atelier 2 : Outils de communication</p> <p>✓ Objectif de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des outils de communication lors d'une prise d'appel
12h15-13h00	<p>Plénière 2 : Niveaux de gravité</p> <p>✓ Objectifs de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décrire les 4 niveaux de gravité en régulation et différencier PDS et AMU - Appliquer des protocoles de régulation
13h00-14h30	Déjeuner

14h30-16h00	Atelier 3 : Diagnostic de gravité ✓ Objectif de formation – Décrire les 4 niveaux de gravité en régulation et différencier PDS et AMU
16h00-16h15	Pause
16h15-17h15	Plénière 3 : Techniques de communication ✓ Objectif de formation – Utiliser des outils de communication lors d'une prise d'appel
17h15-18h00	Plénière 4 : Prescription et conseil téléphoniques ✓ Objectif de formation – Définir les spécificités d'un conseil médical téléphonique
18h00	Fin de la première journée présentielle

	Seconde journée
08h00-08h30	Accueil de la seconde journée
08h30-09h00	Plénière de présentation de la seconde journée
09h00-11h00	Atelier 4 : Gestion des conflits ✓ Objectifs de formation <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des techniques de négociation lors d'une prise d'appel et lors de l'établissement d'un contrat avec l'appelant - Résoudre les conflits en les désamorçant et en se positionnant en cas de conflit impossible à résoudre
11h00-11h15	Pause
11h15-12h15	Plénière 5 : Le contrat de soin ✓ Objectifs de formation <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des outils de communication et de négociation utiles lors d'une prise d'appel et lors de l'établissement d'un contrat avec l'appelant - Résoudre les conflits en les désamorçant et en se positionnant en cas de conflit impossible à résoudre
12h15-13h45	Déjeuner
13h45-14h15	Plénière 6 : Cadre réglementaire de la régulation libérale des DSNP ✓ Objectif de formation <ul style="list-style-type: none"> - Spécifier son action dans le cadre légal et réglementaire de la permanence des soins

14h15-15h45	Plénière 7 : Aspects médico-légaux de la régulation libérale des DSNP ✓ Objectif de formation <ul style="list-style-type: none">- Définir les aspects médico-légaux spécifiques à la régulation médicale
15h45-16h00	Pause
16h00-17h30	Plénière 8 : Organisation locale et mise en perspectives de la PDSA ✓ Objectifs de formation <ul style="list-style-type: none">- Citer les modalités départementales et nationales de l'organisation de la permanence des soins- Appliquer les procédures logistiques locales
17h30-18h00	Plénière de conclusion et d'évaluation
18h00	Fin du programme