

Pédagogie :

Le groupe sera constitué de 20 personnes environ.

Aucun pré-requis n'est exigé. Les personnels doivent être en poste ou se destiner à la régulation, sans impératif d'expérience ou d'ancienneté.

Le comportement et les aspects techniques seront étudiés en parallèle.

La pédagogie est fondée sur l'identification et l'appropriation d'outils comportementaux révélés par les simulations.

La structure des actions professionnelles, du raisonnement, de la prise de décision, de l'information, de la négociation sont décryptés. Le travail en équipe est formalisé.

Elle sera interactive : situations concrètes (simulations avec acteur spécialisé dans les simulations médicales) travaillées par le groupe puis théorisées par les experts et renvoyées au document de soutien. Les simulations seront séquentielles, au téléphone, et mimeront des situations réelles courantes au Samu.

Un livret de soutien remis à chaque participant reprendra les données essentielles de la formation.

Inscriptions auprès du CESU 93 Hôpital AVICENNE

125 Rue de Stalingrad 93009 BOBIGNY CEDEX

Tél. 01 48 96 44 66 - Fax 01 48 96 44 67

Mail : samu93.cesu93@avc.aphp.fr

REGULATIONS DIFFICILES

ANALYSE DE PRATIQUES

LES 1/2/3 octobre 2008

**Séminaire National de régulation médicale
organisé par le C.E.S.U. 93**

MEDECINS REGULATEURS ET PARM

Objectifs de la formation

Instaurer avec l'appelant une relation propre à favoriser l'interaction en utilisant les outils de communication interpersonnelle pour :

- ✚ Améliorer le confort de l'appelant
 - ✚ Améliorer le confort du professionnel
 - ✚ Recueillir les données dépendantes du PARM
 - ✚ Construire l'acte du médecin régulateur sur la transmission du PARM
 - ✚ Faire le diagnostic permettant la prise de décision adaptée aux appels
 - ✚ Gérer les relations difficiles liées :
 - a) à l'appelant (l'inhibé, l'angoissé, le coléreux, le manipulateur...)
 - b) à la pathologie (description atypique, décision difficile...)
 - ✚ Améliorer l'interaction Permanencier / Médecin régulateur et l'interaction avec les partenaires, améliorer l'interaction Professionnel / Interlocuteur d'aval
- Gérer le temps
Définir des objectifs d'amélioration individuels.
Intégrer les acquis dans une dynamique de service

Mercredi 1^{er} octobre 2008

Présentation des protagonistes, recueil des attentes, présentation de la formation.

Principes de communication interpersonnelle au téléphone :

- + Principes généraux : les bases de la communication, l'empathie, le renforcement
- + Situations particulières : l'affirmation, le stress ; l'émotion, l'agressivité, la manipulation, la négociation.
- + Distanciation (évaluation extemporanée de la productivité de l'entretien)

Mises en situation à l'aide d'acteurs sur des situations extraprofessionnelles, analyse par le groupe puis par les experts
Théorisation

Jeudi 2 et Vendredi 3 octobre 2008

Analyse des pratiques

- + Simulations d'appels avec acteurs construits avec des cas réels soumis à l'avance par les stagiaires.

- + Ces situations correspondront à des cas jugés difficiles, qui seront rejoués par les acteurs

Analyse d'incidents

Comment conduire dans son service des analyses d'événements indésirables ?

Structure de l'acte de régulation
Binôme PARM/Médecin
Performance – Sécurité
Réinjection des acquis

17 heures : Evaluation et fin de la formation

Intervenants :

Gilbert LECLERCQ - Praticien Hospitalier au SAMU 93 – Bobigny / Igor OUSS : médecin Urgentiste à Bobigny spécialiste en comportement
Bruno BERNOT - PATERON médecin urgentiste service d'accueil des urgences – Hôpital Jean Verdier
Frédéric LAPOSTOLLE : réanimateur du SAMU 93 / David LUIS : médecin urgentiste du SAMU 93
Betty BLASAK et Stéphane DELFINI : acteurs spécialisés dans les simulations médicales et par ailleurs collaborateurs du Centre 15 de Bobigny



Délégation à la Formation
au développement des compétences

Fiche d'inscription

Pour le personnel hors AP-HP

N° d'organisme de Formation AP-HP : 1175PO15675
CESU 93

INTITULE DE LA FORMATION : Séminaire national de régulation médicale de régulations difficiles

DATES : Les 1,2,3 octobre 2008 Code APH

Merci d'écrire lisiblement

Numéro de sécurité sociale : . / . . / . . / . . / . . / . . / . .

Date de naissance : . . / . . / . .

Lieu de naissance :

Nom de jeune fille :

Prénom :

Nom usuel :

Grade/Fonction :

Adresse personnelle :

Téléphone :

Nom et adresse de l'employeur :

Téléphone de l'employeur :

Fax de l'employeur :

Courrier électronique de l'employeur :

Mme/Mr s'engage à régler les frais de formation sur présentation d'une facture du montant de 495 euros adressée par l'AP-HP en fin de session.

Fait à

Le

Nom et qualité du signataire

Cachet de l'établissement

Documents à joindre obligatoirement :

Photo d'identité

Photocopie des diplômes (AFPS, BNPS, MNPS, AFCPSAM, instructeur de premiers secours, DE d'infirmier, doctorat de médecine, doctorat de pharmacien, habilitation au DSA, CCA), de la carte d'identité