

## ***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](mailto:samu93.cesu93@avc.aphp.fr)*

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

# CARDIOLOGIE I MALAISES

## LES 17/18/19 OCTOBRE 2007

**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) au contexte (le spectaculaire, le trop banal...)
  - ✚ 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

## ***Lundi 17 octobre 2007***

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*

## ***Mardi 18 octobre 2007***

### **Pathologie cardio-vasculaire :**

- ✚ Douleur thoracique
- ✚ Diagnostic différentiel
- ✚ Accident vasculaire cérébral

### **Régulation d'appels choisis par les auditeurs :**

Des situations considérées comme difficiles, soumises à l'avance par les auditeurs, seront simulées par les acteurs.

*Simulations d'appels et enregistrement, analyse par le groupe puis par les experts*

*Théorisation sur l'aspect comportemental et sur l'aspect médical*

*Simulations d'appels et enregistrement, analyse par le groupe puis par les experts*

*Théorisation sur l'aspect comportemental et sur l'aspect médical*

## ***Mercredi 19 octobre 2007***

### **Malaises**

Situations où l'appel est révélé par un malaise  
Production d'outils pédagogiques sur ces situations

*Simulations au téléphone, enregistrement de ces appels, analyse par le groupe puis par les experts*

*Théorisation sur l'aspect comportemental et sur l'aspect médical*

*Production de groupe*

Structure de l'acte de régulation

Binôme PARM/Médecin

Performance – Sécurité

Réinjection des acquis

18 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 – 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



## 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 régulation difficiles

DATES : Les 17,18,19 octobre 2007

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*