

## Techniques de régulation médicale

### Public concerné :

Personnel médical et administratif de CRRA

### Prérequis :

Travailler dans un centre d'appel SAMU . Connaissances basiques sur les gestes et soins d'urgence

### Accessibilité

Personne en situation d'handicap : nous contacter.

**Durée :** 1 jour - 7 heures

**Horaire :** 9 h - 17 h

**Lieu :** Pavillon Dilhan, site de la Ribère

**Nombre maxi de participants :**  
10

**Dates :**  
cf. calendrier des formations

**Tarif GHT :**  
180 euros par personne

**Tarif extérieur :**  
280 euros par personne

**Modalités déroulement :**  
Présentiel

**Type de formation :** Inter ou Intra sur demande et sur devis.

**DPC :** Non

**Modalités et délais d'accès :**  
Après inscription auprès du CESU selon disponibilité du calendrier et signature d'une convention.

### Objectifs

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- réceptionner un appel au CRRA
- reconnaître une urgence vitale
- gérer les différentes étapes de la régulation médicale
- être un gestionnaire de moyens
- gérer l'agressivité d'un appelant

### Programme de la formation

- Débriefing sur les situations rencontrées
- Quizz : questions/réponses
- Activité du SAMU 32
- Le médecin régulateur ou la régulation médicale
- L'ARM
- Les recommandations générales sur la pratique de la régulation médicale
- L'entretien : appelant / ARM
- L'entretien : appelant/médecin régulateur
- La communication interpersonnelle au téléphone
  - Les principes :
    - caractéristiques d'un acte de communication
    - communication et santé
    - communication à distance
  - Les outils
    - les bases de la communication
    - améliorer la compliance
    - le comportement et l'émotion
    - les différents types de comportement
    - la négation
    - l'adaptation à l'appelant et au malade
- Les étapes de la régulation médicale
- Structure de l'entretien téléphonique
- Atelier procédural

### **Intervenants :**

Docteur CAYARCY –PONSOLE  
Formatrices CESU

### **Responsable pédagogique**

✉ c.cayarcy@ch-auch.fr  
Dr CAYARCY-PONSOLE

### **Indicateurs de résultat**

Du 01/01/2022 au 31/12/2022, sur  
13 personnes formées, taux de  
satisfaction de **100 %**

### **Renseignement et inscription**

#### **Pour le CHA :**

✉ formation@ch-auch.fr

SIAMES Chantal

☎ 05 62 61 31 23

CLEMENTE Stéphanie

☎ 05 62 61 36 60

DUHAR Brigitte

☎ 05 62 61 48 58

#### **Pour les extérieurs au CHA :**

✉ cesu32@ch-auch.fr

BRIAT Claire

☎ 05 62 61 37 17

### **Méthodes, moyens et supports pédagogiques**

La formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques interactives :

- un cours magistral avec Power-Point, Paper-Board, de type Quizz
- des ateliers procéduraux
- des mises en situation avec simulation incluant des périodes de briefing et de débriefing

Un support pédagogique est remis à chaque participant en fin de formation.

### **Modalités d'évaluation et validation**

Cette formation fait l'objet d'une évaluation des connaissances ou des pratiques :

- avant la formation : un test de positionnement
- pendant la formation : des mises en situation, des ateliers procéduraux, des quizz
- en fin de formation : une grille des compétences acquises

### **Sanction de la formation dispensée**

Cette formation donne lieu à la délivrance d'une attestation précisant les compétences acquises.

*Règlement Intérieur disponible sur  
le site Web du CH AUCH :  
[www.ch-auch.fr](http://www.ch-auch.fr)*