

## Régulation médicale dans un Centre de Réception et de Régulation des appels (service d'accès aux soins)

Nouveau

Cette formation permet aux médecins régulateurs de mettre à jour leurs connaissances et de s'informer sur les dernières évolutions et innovations dans le domaine des soins urgents ou non programmés pour pouvoir répondre efficacement aux exigences croissantes et à la disparité des demandes auxquelles ils sont confrontés.



### Public

Médecins régulateurs urgentistes, médecins régulateurs généralistes

### Pré-requis

- DE Docteur en Médecine

Spécialités : DES Médecine générale - D.E.S Médecine d'urgence - DESC Médecine d'urgence - Capacité de médecine d'urgence ou équivalent

### Compétences visées

- Obtenir les compétences de savoir-faire et savoir-être nécessaires pour réguler de façon efficace, sûre et selon les règles de l'art
- Maîtriser les techniques de communication afin d'optimiser la relation appelant / ARM / médecin régulateur et la qualité de la prise d'appel
- Identifier les champs de responsabilité des partenaires de l'Aide Médicale Urgente, appliquer les règles déontologiques
- Utiliser les indices significatifs de raisonnement permettant les prises de décision les plus rapides et les plus adaptées à la situation
- Développer une attitude réflexive sur sa pratique
- Appliquer les recommandations de la HAS et du guide de régulation médicale, s'intégrer dans une démarche qualité
- Gérer le stress, guider un geste d'urgence par téléphone
- Anticiper l'évolution des centres 15 en intégrant un service d'accès aux soins (SAS) au sein du territoire de santé
- S'initier à la recherche en régulation

### Équipe pédagogique

#### • Responsable pédagogique

Pr Emmanuel MONTASSIER  
Professeur des Universités et Praticien Hospitalier en Thérapeutique, Nantes Université - CHU de Nantes

#### • Coordinateur pédagogique

Dr Yann PENVERNE  
Praticien Hospitalier Urgentiste, CHU de Nantes

#### • Intervenants experts

Urgentiste, Coordinateur, Superviseur,  
Médecins généralistes, ARM, IDE

### Les + de la formation

- La formation aborde l'évolution de l'organisation des CRRA, les nouvelles technologies en régulation et en effecton mobile, l'état de l'art ainsi que la régulation des situations exceptionnelles.
- Le programme intègre plusieurs ateliers de mise en pratique et sessions de simulation

## Contenu de la formation

Module 1 - Système d'Accès aux Soins (SAS) et rôle du médecin régulateur

- Le SAS : généralités
- Partenaires
- Quelles réponses ? : comment, qui, quoi ?

**Pour voir les 5 thématiques abordées, consultez notre site**

Module 2 - Enjeux actuels et organisations futures de la régulation médicale / Techniques de communication appliquées

- État des lieux de la régulation médicale, enjeux actuels et organisations futures
- Techniques de communication appliquées
- SAMU : historique, enjeux, évolutions récentes & perspectives, missions & organisation

**Pour voir les 5 thématiques abordées, consultez notre site**

Module 3 - Situations particulières / Gériatrie / Psychiatrie

- Situations particulières : indices de prise de décision
- Gériatrie : spécificités
- Psychiatrie

**Pour voir les 6 thématiques abordées, consultez notre site**

Module 4 - Aspects médico-légaux et déontologiques

- Le dossier de régulation médicale / Information du patient / Refus de soin / Responsabilité ARM
- Procédures judiciaires et responsabilités médico-légales du médecin régulateur
- Éthique et régulation médicale : mythe ou réalité ?

**Pour voir les 8 thématiques abordées, consultez notre site**

Module 5 - Recherche et démarche qualité / Linguistique

- La culture qualité : concepts et outils pratiques
- La recherche en régulation médicale : état des lieux et perspectives
- Les nouvelles technologies au secours de la régulation médicale

**Pour voir les 6 thématiques abordées, consultez notre site**

## Moyens pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique
- Mise à disposition de ressources pédagogiques sur la plateforme numérique de Nantes Université

## Modalités d'évaluation

Un diplôme universitaire sera délivré après validation des épreuves suivantes :

- Épreuve écrite (sous forme de test de concordance de script)
- Épreuve de simulation (simulation d'appel + guidage d'un geste par téléphone)

## Suite de parcours

Consulter notre offre de formation continue sur notre site

[www.univ-nantes.fr/fc-sante](http://www.univ-nantes.fr/fc-sante)

## Durée

Durée totale de la formation : 115 heures

- Formation en présentiel : 115 h  
Enseignement théorique et ateliers pratiques - 5 modules + Évaluation
- Formation à distance : sans objet
- Stage : Sans objet

## Lieux

Créteil, Lyon, Nantes, Rennes

- Module 1, 2 et 5 : sur Nantes
- Module 3 : sur Créteil ou sur Lyon
- Module 4 : une année sur Nantes, l'année suivante sur Rennes

## Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Renseignements auprès du Relais Handicap :

[www.univ-nantes.fr/sepanouir-sur-les-campus/accompagnement-du-handicap](http://www.univ-nantes.fr/sepanouir-sur-les-campus/accompagnement-du-handicap)

## Tarif de la formation

2000 € Droits annexes inclus

## Conditions d'accès

Consulter les modalités et les délais sur [candidature.sante.univ-nantes.fr/fc](http://candidature.sante.univ-nantes.fr/fc)

## Renseignements

[diu.regulation-medicale@univ-nantes.fr](mailto:diu.regulation-medicale@univ-nantes.fr)

### En savoir plus

[Voir la page d'information en ligne](#)



**30**

places  
disponibles  
à Nantes