



Procédure d'accueil d'un nouveau régulateur au Service d'Accès aux Soins du Haut Rhin

A. Formation

Deux séances de 2h ou une séance de 4h en présentiel au CRRA 15

- Par qui : régulateurs chevronnées, à l'aise avec les outils informatiques, acceptant de se déplacer au CRRA 15 pour former le nouveau régulateur et motivés
- Les deux médecins régulateurs (tuteur + nouveau) sont rémunérés pendant ces 4h.

a) Première séance de 2h au CRRA 15

1. Environnement général

- le parking (possibilité valider ticket parking payant),
- l'accès au CRRA 15,
- l'organisation de la salle de Régul,
- les fonctions des différentes personnes présentes en salle,
- consignes générales concernant niveau sonore et entraide,
- remise du règlement intérieur du SAMU

2. Le poste de travail

- Comment se connecter en salle de régulation** : la carte CPS, les mots de passe, création des différents mots de passe en direct avec le superviseur, les 3 écrans, le casque, le proACD
- Le bandeau téléphonique SI SAMU** : le fonctionnement des différentes salles d'attente, déplier replier comment recevoir et passer un appel point la recherche dans si SAMU.
- Démonstration d'appli SAMU** : les différents champs sur l'écran, la fenêtre observation, les décisions, l'ergonomie des différentes fenêtres à l'écran.
- Le portail**, les messages importants.
- Visioregul** (nécessite un compte PULSY)

3. Double écoute pendant deux heures (selon demande/aisance du futur régulateur) sur session tuteur :

- écoute simple de prise d'appel et observation du remplissage du dossier par le tuteur.
- interrogatoire du patient et si possible décision en laissant le tuteur saisir les informations dans le logiciel.
- saisie des données dans le dossier et le logiciel en écoutant le tuteur faire interrogatoire.

b) Deuxième séance de 2h au CRRA 15 :

1. Que proposer comme effecton

- le conseil
- l'effecton :
 - en mode SAS avec le lien avec les osnp, la plateforme nationale SAS, Entr'actes
 - en permanence de soins les maisons médicales de garde, SOS médecin, le médecin de garde comment y accéder depuis appli SAMU

2. La régulation libérale

- comment participer au planning de régulation => inscription directe sur planning en cours si possible
- la rémunération,
- les assurances nécessaires,
- les trucs et astuces pour éviter une mise en cause de la responsabilité, par exemple rappeler le 15 si nécessaire, traçabilité correcte à faire dans le dossier, enregistrement de tous les appels.
- Traitement des appels raccrochés en salle d'attente de régulateur
- Visio-régulation
- Conduite de l'interrogatoire, formuler à voix haute l'hypothèse (enregistrement sur la bande des hypothèses)
- Formules consacrées : Etes-vous en mesure de ... N'hésitez pas à rappeler le samu

3. Double écoute pendant deux heures sur session nouveau régulateur : le nouveau régulateur réalise l'interrogatoire, la prise de décision et la saisie complète des dossiers avec le tuteur en double écoute

c) Eventuellement 3eme séance de 2h consacrée aux spécificités de la régulation déportée – CRRA 15 ou chez un collègue régulant déjà à distance

Ne peut être réalisé qu'après un minimum 20 heures en présentiel au CRRA 15.

- Consignes générale sur l'environnement : les outils numériques, installation des logiciels si nécessaire, numéro d'accès des proACD, utilisation spécifique du bandeau à distance
- L'interaction avec les personnes présentes à distance : lien avec les osnp, groupe WhatsApp différentes sessions, droits et devoirs spécifiques, ...

Il est nécessaire de prévoir une régulation en salle tous les 6 mois (minimum 2h). cette régulation est organisée en présence de l'OSNP Backoffice qui se rend disponible pour le régulateur qui revient au CRRA et qui peut ainsi lui donner les dernières informations.