



SAS 68
Libéral

Formations des intervenants du SAS



Plan de l'atelier



Formation initiale des
OSNP 15'

Formation initiale des
régulateurs 15'

Formation continue 10'

Formation initiale des OSNP

Profil : Anciens ambulanciers expérimentés.

Formation :

- Matinée avec le coordinateur SAS (fonctionnement et outils).
- Visite des centres de soins partenaires.
- Doublure avec un OSNP titulaire pendant une semaine.
- Mise en place d'un script d'appel pour homogénéiser les pratiques et garantir le relevé des informations essentielles.



Formation initiale des OSNP

SAS 68

- ▶ **Profils professionnels des OSNP en poste** : Aide soignante, secrétaire médicale
- ▶ **Rôle dans la gestion des appels** : N2 avec dossier administratif et interrogatoire médical et N4
- ▶ **Processus de formation initial**
 - ▶ Formation interne : théorique, immersion ARM, Immersion OSNP, doublure médicale 4h
- ▶ **Durée de formation** : 2 semaines
- ▶ **Contenu de la formation**
 - ▶ Théorique : Système de santé, SAMU, PDSA, vocabulaire médical, process de prise d'appel et gestion du dossier et outils numériques.
 - ▶ Formation immersion ARM : outils numérique, prise d'appel, Red flag
 - ▶ Formation immersion OSNP : outils numériques, gestion de l'effectif
 - ▶ Doublure médicale 4h : interrogatoire médical et validation de compétence

SAS 68
Libéral

Formation initiale des OSNP

1. Profils professionnels des OSNP en poste
2. Rôle dans la gestion des appels
3. Processus de formation initial
 - Formation interne/externe ?
 - Durée de formation ?
 - Contenu de la formation ?

Et vous ?

Formation initiale des régulateurs



1. Profil : En majorité urgentistes ou régulateurs PDSA.
2. Formation :
 - Présentation des outils dans les locaux du SAS.
 - Première plage de régulation en présentiel, avec un appui joignable.

Formation initiale des régulateurs

SAS 68
Libéral

- ▶ **Profils des régulateurs:** libéraux 70%, retraités 20%, salariés 10%
- ▶ **Processus de formation initial**
 - ▶ Formation interne : guide de formation à la régulation puis pratique en salle de régulation de 4h minimum
- ▶ **Contenu de la formation**
 - ▶ Outils de téléphonie et Logiciel de régulation médical et autres
 - ▶ Offre de soins
 - ▶ Gestion de l'effectif
 - ▶ Bonne pratique en régulation
- ▶ **Formation spécifique**
 - ▶ Régulation à distance, formation 2h en présentiel puis accompagnement lors de la première régulation

Formation initiale des régulateurs

1. Profils des régulateurs
2. Processus de formation initiale
 - Formation interne/externe ?
 - Durée de formation ?
 - Contenu de la formation ?
3. Formations spécifiques

Et vous ?

Formation continue



- **Profil du coordinateur SAS** : Ancien infirmier libéral et formateur.
- **Formation continue des OSNP** :
 - Communication adaptée
 - Gestion de l'agressivité.
 - Régulation et analyse des Appels
 - Connaissances Médicales de Base
- **Formation continue des médecins libéraux** : Actuellement absente.

Formation continue

- ▶ **Formation des OSNP**
 - ▶ Réunion mensuelle
 - ▶ Notes d'info et webinaires
 - ▶ Projet 2025 : supervision en poste
- ▶ **Formation des régulateurs**
 - ▶ Formation externe DPC
 - ▶ Formation interne Anthropi
 - ▶ Notes d'info et webinaires
 - ▶ Projet 2025 : revues de dossier

Formation continue

1. Formation continue des OSNP
2. Formation continue des Régulateurs

Et vous ?