



# Appel à manifestation d'intérêt

SAMU-SAS : Formation à la régulation des médecins  
spécialisés en médecine générale

## Contexte et enjeux

Le service d'accès aux soins (SAS) est un nouveau service d'orientation des patients dans le parcours de soins. Il doit permettre au patient confronté à un besoin de soins urgents ou non programmés d'accéder à toute heure et à distance à un professionnel de santé lorsque l'accès à son médecin traitant n'est pas possible.

Le SAS repose sur une collaboration étroite de l'ensemble des professionnels de santé d'un même territoire, qu'ils relèvent de la filière de l'aide médicale urgente (AMU) ou de celle de médecine générale. Cette collaboration se traduit par la mise en place d'un plateau de régulation des appels du SAS, accessible 24H/24 et 7J/7, auquel participent les deux filières : d'une part, la régulation médicale de l'aide médicale urgente (SAMU), et d'autre part, une régulation de médecine générale pour les soins non programmés. Cette dernière est portée à la fois par des médecins régulateurs et des opérateurs de soin non programmés (OSNP). Ils ont notamment pour rôle de trouver des rendez-vous de médecine de ville dans les 48h pour les patients dont le besoin de soins non programmés a été confirmé par le médecin régulateur.

La région Paca dispose de 5 SAS opérationnels dans les Hautes-Alpes, les Alpes-Maritimes, les Bouches-du-Rhône, le Var et le Vaucluse. Le SAS des Alpes de Haute-Provence doit être lancé en juin 2024.

Le SAS reposant sur la mise en place en journée d'une régulation de médecine générale, il est nécessaire, en région Paca, d'augmenter le vivier de médecins régulateurs généralistes formés aux spécificités de la régulation médicale téléphonique et en capacité de proposer une orientation au patient en utilisant toute la chaîne des outils du SAS (lien avec les opérateurs de soins non programmés, utilisation des organisations territoriales portées par les acteurs locaux, plateforme numérique nationale SAS etc.)

**Le présent appel à manifestation d'intérêt a pour objectif d'identifier une offre de formation à la régulation médicale téléphonique, à destination des médecins spécialisés en médecine générale, labellisée par les opérateurs des SAS de la région.**

« Tout professionnel exerçant au SAMU (médecin régulateur de l'aide médicale urgente, médecin régulateur généraliste, ARM...) doit avoir été formé à la régulation médicale et à ses spécificités

La formation continue et plus globalement le développement professionnel continu (DPC) s'adressent également à l'ensemble des professionnels exerçant au SAMU et particulièrement les médecins régulateurs de l'aide médicale urgente, les médecins régulateurs généralistes et les assistants de régulation médicale. Formation continue et DPC répondent aux enjeux personnels d'acquisition des compétences au regard des besoins de chaque professionnel et à des enjeux d'évolution des connaissances sur le domaine. Ils s'adressent aux professionnels, quel que soit leur niveau de compétence, du professionnel en début de carrière au professionnel le plus chevronné. »

Extrait du guide méthodologique, « SAMU : améliorer la qualité et la sécurité des soins » (Haute autorité de santé – 2020)

## Cadrage

### Les porteurs de projet concernés par cet AMI

- Etablissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel (Universités)
- Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU) ;
- Organismes de développement professionnel continu (DPC) ;
- Organismes de formation du fonds d'assurance formation de la profession médicale (FAF PM)

Un partenariat liant plusieurs acteurs est possible, notamment pour décliner la partie territoriale de la formation détaillée ci-dessous, mais il est nécessaire

- qu'au moins un des partenaires soit un organisme DPC ;
- que la formation soit assurée par une équipe composée de professionnels dont l'association des compétences et des expériences permet d'assurer la construction de la formation et la collaboration interprofessionnelle entre les filières SAS et SAMU.

### Le public cible

- Médecins spécialisés en médecine générale régulant ou souhaitant réguler au sein des plateformes de régulation médicale « SAMU-SAS » ;

Il est à noter qu'en fonction de l'évolution de la réglementation, cet appel à manifestation d'intérêt pourra être ouvert à d'autres professionnels de santé susceptibles de réguler dans le cadre du SAS.

### Objectifs

L'enjeu est la prise de décisions adaptées, au cas par cas, dans un contexte de temps

contraint et d'augmentation du nombre d'appels et ce en collaboration interprofessionnelle entre la filière de médecine générale des SAS et la filière d'aide médicale urgente (SAMU).

Tout médecin régulant au SAMU doit avoir été formé à la régulation médicale et à ses spécificités.

**Aussi, il est demandé aux organismes de formation candidats de proposer une offre de formation à la régulation médicale et à ses spécificités.**

Le programme de formation devra intégrer les composantes suivantes :

➤ *Partie socle*

- *Recueillir les informations utiles ;*
- *Evaluer le degré d'urgence de la situation ;*
- *Décider d'une orientation adaptée (algorithme et protocole décisionnel ou analyse clinique justifiée) vers les structures de soins adéquates, en utilisant les outils du services d'accès aux soins (opérateurs de soins non programmés, organisations locales mises en place, plateforme nationale numérique SAS etc.) ;*
- *Prescrire un médicament par téléphone dans le cadre de la régulation médicale libérale ;*
- *Mettre en place une relation adaptée avec l'appelant ;*
- *Prévenir / désamorcer les situations conflictuelles (insulte, critique, agressivité, situation difficile et stress de l'appelant, ...) en utilisant des techniques de communication adaptées (y compris communication non verbale : intonation, débit, champ lexical et y compris communication thérapeutique) ;*
- *Gérer les situations à risque (accouchement imminent, refus de soins, idées suicidaires, ...) : évaluer le degré d'urgence et choisir la conduite à tenir ;*
- *Connaître le risque médico-légal de la régulation médicale libérale ;*
- *Connaître le cadre légal et réglementaire (PDSA / hors PDSA)*

➤ *Partie territoriale*

- *Connaître les protocoles en vigueur au sein de la plateforme de régulation médicale ;*
- *Connaître les outils utilisés (logiciel de régulation médicale, logiciel de téléphonie, plateforme nationale SAS etc.) ;*
- *Connaître l'algorithme de régulation en vigueur au sein du SAS ;*
- *Connaître l'organisation des soins et des secours sur le territoire ;*

➤ *Partie QVT*

- *Techniques de gestions du stress ;*
- *Gestion de sa posture/maintien physique sur un poste de téléphonie (prévention des TMS) sur une longue période ;*

## Financement

Le financement des formations proposées doit s'inscrire dans le droit commun et notamment dans les conditions de prise en charge des actions de développement professionnel continu et/ou des actions de formations financées par le FAF PM.

L'ARS Paca analysera et pourra prendre en charge les situations exceptionnelles (médecins retraités sans droits DPC par exemple). Le cas échéant, elle prendra en charge les frais pédagogiques mais ne procédera pas à une indemnisation du professionnel de santé. Les crédits visant à couvrir ces frais pédagogiques seront versés à l'association de régulation libérale du département concerné. Aucun paiement direct auprès d'un professionnel de santé ne sera effectué.

## Modalité de candidature, de dépôt des dossiers et délai de mise en œuvre

### Modalité

Chaque dossier devra être adressé à l'adresse suivante : [ars-paca-dsdp@ars.sante.fr](mailto:ars-paca-dsdp@ars.sante.fr)

Il devra mentionner dans l'objet la référence « Candidature offre de formation médecins régulateurs SAS ».

Pour toute question relative à cet appel à candidatures, un courriel pourra être adressé à cette adresse, avec le même objet précédemment cité.

### Dossier de candidatures

Voir la trame en annexe 1 du présent AMI.

### Calendrier de l'appel à candidatures

- Réception des candidatures : fenêtre de dépôt ouverte **jusqu'au 30 septembre 2024**
- Commission de sélection : dernier trimestre 2024. Ce comité de sélection sera notamment composé des porteurs des SAS en Paca.
- Notification de labellisation : fin 2024

