ANNEXE IX

LIVRET DE POSITIONNEMENT DES COMPETENCES pour l'accès à la certification des ARM en poste

DIPLOME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE

Nom et prénom du candidat :

Etablissement de santé dont relève le candidat :

Centre de formation d'assistant de régulation médicale de :

Table des matières

LE DIPLOME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE 2
ACCES A LA CERTIFICATION POUR LES ARM EN POSTE (OU FAISANT FONCTION) 4
LIVRET DE POSITIONNEMENT : MODE D'EMPLOI 5
PRESENTATION DU CANDIDAT 7
REPERAGE DES COMPETENCES ACQUISES NON CERTIFIEES ET DES COMPETENCES A DEVELOPPER 9
PARCOURS INDIVIDUALISÉ DE FORMATION 19
SIGNATURES 22

LE DIPLOME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE

En application des recommandations de bonnes pratiques, l'assistant de régulation médicale (ARM) assure la réception des appels reçus par les SAMU - Centres 15, contribue sur décision médicale au traitement optimal des demandes et participe à la gestion des moyens, au suivi des appels et des interventions, au quotidien, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle.

Le diplôme d'assistant de régulation médicale est composé de **quatre blocs de compétences**. La validation d'un bloc de compétences s'obtient par l'acquisition de la totalité des compétences constitutives de ce bloc.

Pour obtenir le diplôme, il faut **valider les quatre blocs de compétences**.

Pour chaque bloc de compétences du diplôme sont indiqués **les modules de formation** correspondants, conformément au référentiel de certification en vigueur.

Bloc de compétences 1 : Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15

- Accueillir l'appelant de façon adaptée et écouter la demande verbale et para verbale
- Analyser l'environnement sonore et le contexte de l'appel
- Etablir une relation permettant la mise en confiance de l'appelant
- Questionner avec précision pour obtenir les informations permettant de caractériser la situation
- Utiliser les techniques de communication adaptées en fonction de l'appel, de l'appelant et de l'outil de communication
- Adapter sa communication à la situation en gérant son stress et ses émotions
- Prendre en compte un grand nombre d'informations de natures différentes communiquées simultanément
- Recueillir les informations utiles et adapter sa communication dans le cas d'un appel d'un établissement de santé
- Distinguer l'urgence à partir des indications recueillies
- Hiérarchiser le degré d'urgence à partir de données et d'outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, …)
- Guider l'appelant pour une mise en œuvre des gestes d'urgence, dans le cadre de protocoles pré établis, dans l'attente de la régulation médicale
- Transmettre au médecin régulateur les informations caractérisant la situation par les outils d'information appropriés

Module de formation 1.a : Rôle et cadre d'exercice de l'ARM

Module de formation 1.b : La situation d'urgence

Module de formation 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales

Bloc de compétences 2 : Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale

- Identifier la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil
- Déclencher et ajuster les moyens opérationnels adaptés à la nature de l'intervention
- Transmettre les informations appropriées aux effecteurs et aux structures d'accueil
- Prioriser les bilans reçus et transmettre les informations au médecin régulateur
- Vérifier le bon déroulement de la mise en œuvre de la décision médicale, identifier les anomalies, alerter et intervenir dans son champ de compétences
- Collecter toutes les informations nécessaires à la traçabilité des interventions
- Contrôler le bon fonctionnement des matériels des salles de régulation, identifier les dysfonctionnements et prendre les mesures

Module de formation 2.a : Parcours patient et ressources associées

Module de formation Module 2.b : Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande

Bloc de compétences 3 : Traitement des informations associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service

- Renseigner le dossier de régulation et le dossier de régulation médicale
- Utiliser les fonctionnalités des outils informatiques et des logiciels métiers
- Utiliser les fonctionnalités des différents outils de communication
- Actualiser la base de données sur les ressources liées aux interventions
- Rechercher en continu toute information susceptible d'impacter l'activité
- Traiter et transmettre de manière appropriée les informations reçues des interlocuteurs du Samu Centre 15
- Organiser sa propre activité en prenant en compte le travail en équipe, sa propre charge émotionnelle et la nécessité de réactivité
- Transmettre les données utiles pour la continuité de service
- Repérer les événements indésirables et les non-conformités et transmettre les informations appropriées
- Evaluer sa pratique, identifier les axes d'amélioration et ses besoins en formation

Module de formation 3.a : Traitement des informations et informatique

Module de formation 3.b : Qualité-sécurité-gestion des risques

Bloc de compétences 4 : Appui à la gestion des moyens lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle

- Repérer ces situations dans son champ de compétences et appliquer les procédures appropriées en intra et en extrahospitalier
- Identifier les moyens spécifiques opérationnels mobilisables lors de ces situations
- Collecter en continu les informations liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires pour en assurer la traçabilité
- Collecter et actualiser en continu les informations liées à la situation
- Transmettre les informations appropriées sur la situation au bon interlocuteur
- Utiliser les outils d'information et de communication spécifiques à ces situations
- Apporter un appui logistique et technique à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles

Module de formation 4.a : Gestion des moyens en situation exceptionnelle

Module de formation 4.b : Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle

ACCES A LA CERTIFICATION POUR LES ARM EN POSTE (OU FAISANT FONCTION)

Repérage des compétences acquises et des **compétences à développer,** lors d'un entretien mené par l'encadrant de proximité avec le candidat

Formalisé dans le livret de positionnement

Validé par la direction de l'établissement de santé avant envoi au centre de formation d'ARM

Compétences à développer

Parcours individualisé de formation

dans un

centre de formation d'ARM agréé et/ou dans un autre organisme de formation continue, en accord avec l'établissement de santé

Vérification par le centre de formation d'ARM du dossier du candidat pour la présentation au jury d'évaluation

Inscription du candidat aux épreuves du jury d'évaluation organisé par le centre de formation d'ARM

Livret de positionnement et justificatifs éventuels du parcours de formation

Evaluation sur les 4 blocs de compétences

1 - *une observation en situation de travail habituelle*

2 - un entretien

Durée totale :

2 heures

Proposition du jury d'évaluation

Livret d'évaluation des blocs de compétences, complété de la proposition du jury, transmis au centre de formation d'ARM

Jury d'évaluation

Deux professionnels (un médecin et un ARM ou PARM) pratiquant régulièrement la régulation médicale en SAMU Centre 15. L'un des deux membres intervient dans un centre de formation d'ARM. L'un des deux membres est extérieur à la structure employant le candidat.

Réception du livret d'évaluation

Jury final

Décision

Obtention du diplôme ARM

ou validation ou non **d'un ou plusieurs blocs de compétences**

Notification

Jury de certification

Présidé par le directeur du centre de formation. Diplôme délivré par le centre de formation.

LIVRET DE POSITIONNEMENT : MODE D'EMPLOI

REPERAGE DES COMPETENCES ACQUISES NON CERTIFIEES ET DES COMPETENCES A DEVELOPPER

Le repérage des compétences considérées comme acquises et des compétences à développer se déroule en deux temps :

1. Le livret de positionnement est remis au candidat au moins **un mois avant la date de l'entretien,** afin qu'il renseigne son parcours professionnel et de formation (page 7) et qu'il puisse **s'autoévaluer** sur les **compétences** du référentiel de certification en vigueur.
2. Un entretien est ensuite réalisé avec l'**encadrant de proximité** en charge de l'évaluation annuelle du candidat, sur les **compétences considérées comme déjà acquises** et sur les **besoins en formation**. Le candidat et l'encadrant de proximité renseignent la partie « repérage des compétences acquises et des compétences à développer » (page 11).

À la fin de l'entretien, l'encadrant de proximité fait une **synthèse orale du bilan de l'entretien** en recherchant un consensus avec le candidat.
Si le candidat **doit développer certaines compétences** au regard du référentiel du diplôme d'ARM, il est orienté vers un **parcours individualisé de formation** (à renseigner page 19).

Si **l'ensemble des compétences est considéré comme étant acquis**, le candidat est présenté **directement** au jury d'évaluation, via le centre de formation d'assistant de régulation médicale agréé par le ministère chargé de la santé, en vue de la validation des quatre blocs de compétences nécessaires à l'obtention du diplôme.

PARCOURS INDIVIDUALISE DE FORMATION

Le parcours individualisé de formation porte uniquement **sur les compétences éventuelles à développer par le candidat et définies par l'encadrant de proximité sur la base du référentiel de certification en vigueur,** à la suite du repérage des compétences du candidat.

Le parcours de formation prend en compte le fait d'avoir suivi ou non la Formation d'Adaptation à l'Emploi (FAE) des assistants de régulation médicale et/ou la Formation aux Gestes et Soins d'Urgences de Niveau 1 ou 2 (FGSU) et/ou d'autres formations (exemple : anglais). Le parcours individualisé de formation peut être réalisé dans un **centre de formation d'assistant de régulation médicale agréé par le ministère chargé de la santé et/ou dans un autre organisme de formation continue**, en accord avec l'établissement de santé dont relève le candidat.

ROLE DU CENTRE DE FORMATION D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE

Le centre de formation d'assistant de régulation médicale agréé par le ministère chargé de la santé réceptionne le livret de positionnement et **vérifie que les compétences non acquises ont fait l'objet d'une formation**. Il inscrit le candidat au jury d'évaluation, **organise la tenue de ce jury** en lien avec l'établissement de santé dont relève le candidat. **Le candidat reçoit une convocation** précisant la date et l'heure de l'évaluation **au moins un mois avant l'évaluation**. Une copie de cette convocation est transmise à l'employeur. Il préside le jury de certification en vue de la délivrance du diplôme.

ÉVALUATION DES COMPETENCES DU CANDIDAT

L'évaluation réalisée par un jury porte sur l'ensemble des blocs de compétences. Le jury d'évaluation est composé de **deux professionnels**, un médecin et un ARM ou PARM, pratiquant régulièrement la régulation médicale en SAMU-Centre 15.

Le candidat est évalué sur **l'ensemble des éléments de compétences** à partir **d'une observation en situation professionnelle réelle et d'un entretien individuel,** d'une durée totale de deux heures**.** Le jury émet un avis sur la **validation totale ou partielle** des blocs de compétences et indique le ou les blocs de compétences acquis. Le jury transmet le livret du candidat signé à la direction du **centre de formation** d'assistant de régulation médicale **en vue de la présentation au jury de certification**.

ROLE DU JURY DE CERTIFICATION

Le jury de certification notifie les résultats au candidat sur la validation des blocs de compétences et décide de la délivrance ou non du diplôme au regard de l'évaluation réalisée.

Le jury de certification est **souverain**.

PRESENTATION DU CANDIDAT

PARCOURS PROFESSIONNEL

Durée totale de votre **expérience professionnelle :**

Durée de votre **expérience professionnelle** dans la régulation médicale :

Intitulé de l'emploi occupé (hors stages et alternance)	Etablissement	Ville	Dates de début et de fin

PARCOURS DE FORMATION

Quel(s) diplôme(s) avez-vous obtenu, le cas échéant :

Intitulés des formations professionnelles suivies *(FAE ARM, FGSU – Niveau 2, formation informatique, formation en langue …)*	**Organisme de formation ou formateur**	**Ville**	**Durée et dates de la formation**

REPERAGE DES COMPETENCES ACQUISES NON CERTIFIEES ET DES COMPETENCES A DEVELOPPER

Objectifs du repérage des compétences acquises non certifiées et des compétences à développer

- Repérer où se situe le candidat par rapport au référentiel du diplôme d'ARM
- Individualiser le parcours de formation du candidat en fonction de ses acquis

Qui réalise l'entretien de repérage des compétences ?

- Le candidat
- Le cadre de proximité du candidat

Comment se déroule le repérage des compétences ?

1. Auto-évaluation du candidat
2. Entretien entre le candidat et le cadre de proximité

Comment mener l'entretien de repérage des compétences du candidat ?

- Prendre connaissance du référentiel du diplôme d'ARM, des éléments de compétences et des critères d'évaluation.
- Présenter les compétences attendues dans le référentiel du diplôme d'ARM au candidat et lui remettre le livret de positionnement au moins un mois avant l'entretien.
- Récupérer le livret de positionnement au moins une semaine avant l'entretien.
- Prévoir un entretien d'au moins une heure avec le candidat.

Accueil du candidat

- Il est important de rappeler l'objectif et le contexte de l'entretien.
- L'entretien n'est ni une évaluation, ni un examen. Quelles que soient les compétences de départ du candidat, la procédure prévoit qu'il soit évalué sur l'ensemble des compétences requises par un jury d'évaluation pour l'obtention du diplôme à l'issue de son parcours.

Analyse de l'expérience du candidat

- Mettre à l'aise le candidat : lui poser quelques questions sur son parcours professionnel, ses souhaits, avant de le questionner compétence par compétence.
- Demander au candidat d'évoquer des situations concrètes, des exemples précis illustrant son expérience professionnelle : il s'agit de déterminer si le candidat a acquis les compétences nécessaires pour la validation du diplôme d'ARM au travers de son expérience professionnelle.
- Faire attention pour chaque compétence à la nature et à la durée de l'expérience du candidat : il ne suffit pas d'avoir déjà eu l'occasion de mettre en œuvre telle ou telle compétence mais de la maîtriser.
- Renseigner les tableaux compétence par compétence.
- Conclure en faisant le bilan du repérage avec le candidat.

Le candidat sera questionné sur tous les éléments de compétence. En cas de doute sur l'acquisition d'un élément de compétence, il est préférable de prévoir un complément de formation.

L'entretien peut être renouvelé ou actualisé dans les mêmes conditions si nécessaire.

BLOC 1 : TRAITEMENT D'UN APPEL DANS LE CADRE DU SAMU-C15

Exemples de questions :

- *Quelle expérience avez-vous du traitement d'appels dans le cadre du SAMU C-15 ? Sur quelle durée ?*
- *Présentez plusieurs exemples de situations de degrés d'urgence divers que vous avez rencontrées récemment :*
  - *Quelle était la situation (environnement sonore, contexte de l'appel …) ?*
  - *Comment avez-vous accueilli l'appelant ? Comment avez-vous conduit l'entretien ? Quelles questions avez-vous posées pour mettre en confiance l'appelant et obtenir les informations nécessaires ?*
  - *Avez-vous pu obtenir toutes les informations permettant la localisation et l'identification de la situation, la qualification du niveau d'urgence et l'orientation de l'appel ? Si non, quelles informations vous manquait-il ?*
  - *Comment avez-vous établi le degré d'urgence ? A partir de quels informations et outils ?*
  - *Quelles informations avez-vous transmises au médecin régulateur ? Avec quels outils de communication et de transmission ?*
- *Maîtrisez-vous le vocabulaire de santé en anglais ? Avez-vous déjà traité un appel en anglais ? Quelle était la situation ? Comment avez-vous réagi ?*
- *Avez-vous suivi une formation aux gestes et soins d'urgence ? De quel niveau ? Depuis combien de temps ?*
- *Avez-vous déjà guidé un appelant pour une mise en œuvre des gestes d'urgence ? Quelle était la situation ? Quelles informations avez-vous communiquées à l'appelant ?*

Compétences	Auto-évaluation du candidat	Bilan
Accueillir l'appelant de façon adaptée et écouter la demande verbale et para verbale	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Analyser l'environnement sonore et le contexte de l'appel	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Etablir une relation permettant la mise en confiance de l'appelant	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Questionner avec précision pour obtenir les informations permettant de caractériser la situation	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Utiliser les techniques de communication adaptées en fonction de l'appel, de l'appelant et de l'outil de communication	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Adapter sa communication à la situation en gérant son stress et ses émotions	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Prendre en compte un grand nombre d'informations de natures différentes communiquées simultanément	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Recueillir les informations utiles et adapter sa communication dans le cas d'un appel d'un établissement de santé	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Distinguer l'urgence à partir des indications recueillies	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Hiérarchiser le degré d'urgence à partir de données et d'outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, …)	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Guider l'appelant pour une mise en œuvre des gestes d'urgence, dans le cadre de protocoles pré établis, dans l'attente de la régulation médicale	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Transmettre au médecin régulateur les informations caractérisant la situation par les outils d'information appropriés	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis

Décision

Si tous les éléments de la compétence sont considérés comme étant acquis :

❑ **Le candidat met en œuvre l'ensemble des compétences du bloc 1 et peut être présenté à l'épreuve d'évaluation finale permettant l'accès au diplôme, pour ce bloc.**

Sinon :

❑ Le candidat a besoin **d'un complément de formation pour les modules et/ ou formations suivants :**

- ❑ Module 1.a : Rôle et cadre d'exercice de l'ARM
- ❑ Module 1.b : La situation d'urgence
- ❑ Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales
- ❑ Formation aux gestes et soins d'urgence de niveau 2 (FGSU 2)
- ❑ Mise à niveau Anglais

➔ *Les contenus de formation spécifiques seront à sélectionner pages 19 et 20.*

BLOC 2 : MOBILISATION ET SUIVI DES MOYENS OPERATIONNELS NECESSAIRES AU TRAITEMENT DE LA DEMANDE SUR DECISION MEDICALE

Exemples de questions :

- *Quelle expérience avez-vous dans la mobilisation et le suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande (back-office) ? Sur quelle durée ?*
- *Présentez plusieurs exemples de situations dans lesquelles vous avez mobilisé et suivi les moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande :*
  - *Quelle était la situation (contexte de la situation, degré d'urgence, localisation …) ?*
  - *Comment avez-vous vérifié la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil ?*
  - *Quel protocole de déclenchement avez-vous appliqué ? Quels moyens avez-vous sollicités ?*
  - *Quelles informations avez-vous transmises aux effecteurs et aux structures d'accueil ? Et au médecin régulateur ?*
  - *Comment avez-vous suivi et vérifié le bon déroulement de la mise en œuvre de la décision médicale ?*
- *Quelles règles de traçabilité appliquez-vous ?*
- *Avez-vous déjà été confronté(e) à des anomalies dans la mise en œuvre de la décision médicale ? Quelle était la situation ? Comment avez-vous réagi ?*
- *Quels contrôles effectuez-vous pour vérifier le bon état de fonctionnement des matériels des salles de régulation ?*
- *Avez-vous déjà été confronté(e) à des dysfonctionnements ? Quels étaient les risques liés à ces dysfonctionnements ? Quelles mesures avez-vous prises ?*

Compétences	Auto-évaluation du candidat	Bilan
Identifier la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Déclencher et ajuster les moyens opérationnels adaptés à la nature de l'intervention	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Transmettre les informations appropriées aux effecteurs et aux structures d'accueil	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Prioriser les bilans reçus et transmettre les informations au médecin régulateur	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Vérifier le bon déroulement de la mise en œuvre de la décision médicale, identifier les anomalies, alerter et intervenir dans son champ de compétences	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Collecter toutes les informations nécessaires à la traçabilité des interventions	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Contrôler le bon fonctionnement des matériels des salles de régulation, identifier les dysfonctionnements et prendre les mesures appropriées dans son champ de compétences	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis

Décision

Si tous les éléments de la compétence sont considérés comme étant acquis :

❑ **Le candidat met en œuvre l'ensemble des compétences du bloc 2 et peut être présenté à l'épreuve d'évaluation finale permettant l'accès au diplôme, pour ce bloc.**

Sinon :

❑ Le candidat a besoin **d'un complément de formation pour les modules et/ou formations suivants :**

- ❑ Module 2.a : Parcours patient et ressources associées
- ❑ Module 2.b : Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande
- ➔ *Les contenus de formation spécifiques seront à sélectionner page 20.*

BLOC 3 : TRAITEMENT DES INFORMATIONS ASSOCIEES A LA REGULATION, LA QUALITE, LA SECURITE ET A LA VIE DU SERVICE

Exemples de questions :

- *Quelles informations apportez-vous dans le dossier de régulation et dans le dossier de régulation médicale ?*
- *Quels outils de gestion de l'information utilisez-vous : outils informatiques, logiciels métiers … ?*
- *Quels outils de communication utilisez-vous : outils de communication informatiques, téléphoniques, vidéo, radiophoniques … ?*
- *Quelles sont les règles de traçabilité à appliquer ? Quels seraient les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission ?*
- *Comment recherchez-vous les informations susceptibles d'impacter vos activités ?*
- *Comment vous organisez-vous pour gérer et diffuser efficacement les informations qui vous parviennent ?*
- *Quelles règles devez-vous appliquer en lien avec le secret professionnel et le devoir de réserve ?*
- *Comment organisez-vous votre activité pour prendre en compte le travail en équipe ?*
- *Avez-vous déjà été confronté(e) à des événements indésirables ou des non-conformités dans votre activité ? Quels étaient les risques associés ? Quelles informations avez-vous transmises ?*
- *Selon vous, quels sont vos points forts et vos axes d'amélioration en lien avec les recommandations et bonnes pratiques de votre exercice professionnel ?*
- *Avez-vous déjà proposé au sein de votre service des actions d'amélioration en lien avec la qualité et la sécurité ? Lesquelles ?*

Compétences	Auto-évaluation du candidat	Bilan
Renseigner le dossier de régulation et le dossier de régulation médicale	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Utiliser les fonctionnalités des outils informatiques et des logiciels métiers	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Utiliser les fonctionnalités des différents outils de communication	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Actualiser la base de données sur les ressources liées aux interventions	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Rechercher en continu toute information susceptible d'impacter l'activité	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Traiter et transmettre de manière appropriée les informations reçues des interlocuteurs du Samu Centre 15	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Organiser sa propre activité en prenant en compte le travail en équipe, sa propre charge émotionnelle et la nécessité de réactivité	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Transmettre les données utiles pour la continuité de service	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Repérer les événements indésirables et les non-conformités et transmettre les informations appropriées	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Evaluer sa pratique, identifier les axes d'amélioration et ses besoins en formation	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Proposer des actions d'amélioration contribuant à la qualité et à la sécurité dans son champ de compétences	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis

Décision

Si tous les éléments de la compétence sont considérés comme étant acquis :

❑ **Le candidat met en œuvre l'ensemble des compétences du bloc 3 et peut être présenté à l'épreuve d'évaluation finale permettant l'accès au diplôme, pour ce bloc.**

Sinon :

❑ Le candidat a besoin **d'un complément de formation pour les modules et/ ou formations suivantes :**

- ❑ Module 3.a : Traitement des informations et informatique
- ❑ Module 3.b : Qualité-sécurité-gestion des risques

➔ *Les contenus de formation spécifiques seront à sélectionner pages 20 et 21.*

BLOC 4 : APPUI A LA GESTION DES MOYENS LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DE DISPOSITIFS PREVISIONNELS DE SECOURS, EN SITUATION DEGRADEE ET EN SITUATION SANITAIRE EXCEPTIONNELLE

Exemples de questions :

- *Avez-vous déjà été confronté(e) à une situation dégradée ? A une situation sanitaire exceptionnelle ? A la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours ? Donnez des exemples.*
- *Quelles étaient les caractéristiques de la situation ? Quelles procédures ont été appliquées ?*
- *Quels moyens spécifiques opérationnels ont été mobilisés ? Quel était leur intérêt dans cette situation ?*
- *Quelle a été votre participation personnelle ?*
- *Quelles informations avez-vous collectées et transmises dans ces différentes situations ?*
- *Quelles étaient les règles de traçabilité à appliquer ? Quels auraient été les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission ?*
- *Quels outils d'information et de communication avez-vous utilisés ? Pourquoi avez-vous utilisé ces outils plutôt que d'autres ?*
- *Quel appui logistique avez-vous apporté ?*

Compétences	Auto-évaluation du candidat	Bilan
Repérer ces situations dans son champ de compétences et appliquer les procédures appropriées en intra et en extrahospitalier	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Identifier les moyens spécifiques opérationnels mobilisables lors de ces situations	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Collecter en continu les informations liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires pour en assurer la traçabilité	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Collecter et actualiser en continu les informations liées à la situation	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Transmettre les informations appropriées sur la situation au bon interlocuteur	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Utiliser les outils d'information et de communication spécifiques à ces situations	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis
Apporter un appui logistique et technique à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles	❑ Non acquis ❑ Acquis	❑ Non acquis ❑ Acquis

Décision

Si tous les éléments de la compétence sont considérés comme étant acquis :

❑ **Le candidat met en œuvre l'ensemble des compétences du bloc 4 et peut être présenté à l'épreuve d'évaluation finale permettant l'accès au diplôme, pour ce bloc.**

Sinon :

❑ Le candidat a besoin **d'un complément de formation pour les modules et/ ou formations suivantes :**

- ❑ Module 4.a : Gestion des moyens en situation exceptionnelle
- ❑ Module 4.b : Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle

➔ *Les contenus de formation spécifiques seront à sélectionner page 21.*

PARCOURS INDIVIDUALISÉ DE FORMATION

Bloc de compétence	Bilan	Modules de formation	Contenus de la formation
Bloc 1 : traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15	❑ Le candidat **maitrise ce bloc de compétences** et peut être évalué ❑ Le candidat a **besoin d'un complément de formation**	**❑ Module 1.a Rôle et cadre d'exercice de l'ARM**	❑ Points clés de l'organisation du système de santé français, rôle des ARS, … ❑ Statut de fonctionnaire en établissement FPH : recrutement, droits et obligations du fonctionnaire, statut de l'ARM, secret professionnel / données de santé, … ❑ Organisation et cadre législatif et réglementaire de la prise en charge des urgences en France : les différentes structures et leur rôle (SMUR, services d'urgence, …), les partenaires, la relation ville-hôpital ❑ Organisation et cadre législatif et réglementaire des secours et des forces de sécurité ❑ Rôle, missions et responsabilités de l'ARM en lien avec le médecin régulateur, au sein d'un centre de réception et de régulation des appels, du SAMU et de l'établissement de santé ❑ Rôle, missions et responsabilités des médecins régulateurs
		❑ Module 1.b La situation d'urgence	❑ Guidage à distance pour la réalisation des gestes d'urgence ❑ Vocabulaire médical spécifique à l'urgence ❑ Notions élémentaires sur les dispositifs médicaux et appareillages ❑ Anatomie et physiologie des grandes fonctions ❑ Normalité des paramètres vitaux mesurables aux différents âges de la vie ❑ Notions élémentaires sur les principales situations donnant lieu à un appel et leurs conséquences sur l'état de la personne ❑ Eléments à recueillir pour repérer les anomalies fonctionnelles ❑ Indices discriminants permettant de catégoriser les degrés d'urgence dont la détresse vitale, en fonction des données et indications recueillies ❑ Critères discriminants permettant d'évaluer l'aggravation d'une situation ❑ Facteurs discriminants (physique, psychique, thérapeutiques) majorant l'urgence ❑ Données et outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, …) permettant de hiérarchiser les différents degrés de l'urgence ❑ Situations de vulnérabilité et de détresse sociale, situations de détresse psychologique, situations de fin de vie et de mort : caractéristiques de ces situations, éléments de réponse adaptés dans ces situations dans le champ de compétences de l'ARM

		❑ Module 1.c Communication et gestion des réactions comportementales	❑ Principes de la communication verbale, para-verbale, non verbale, freins à la communication, … ❑ Techniques et méthodes de communication : questionnement, écoute active / reformulation, synchronisation / désynchronisation, communication non violente ❑ Prise en compte de l'environnement et du contexte de l'appel ❑ Attitude et bienveillance ❑ Etablissement d'une communication adaptée à la situation, à l'appelant et au contexte dans différentes situations ❑ Ajustement des réponses en fonction de la situation et des risques, dans différentes situations ❑ Techniques de communication pour le guidage des gestes d'urgence à distance ❑ Les niveaux de langage en fonction des interlocuteurs ❑ Transmission d'informations claires, exactes, factuelles, sans oubli
		❑ Formation aux gestes et soins d'urgence de niveau 2 (AFGSU 2)	❑ Urgences vitales : Protection, alerte, LVA, obstruction des VA, hémorragie, RCP avec matériel d'urgence, appareils de surveillance, maintenance et matériovigilance ❑ Urgences potentielles : Malaise, traumatismes, brûlures, hygiène, transmission des observations, prise en charge d'un traumatisme, relevage et brancardage, accouchement inopiné, protection face à un risque infectieux ❑ Risques collectifs : Alerte des populations et situations d'exception, dispositif ORSAN, plan blanc ou bleu, risques et dispositifs NRBC –E
		❑ Mise à niveau Anglais	❑ Vocabulaire nécessaire à la description d'une situation d'urgence ❑ Vocabulaire médical et informations à recueillir ❑ Eléments de communication orale permettant d'avoir un degré de spontanéité et d'aisance avec un locuteur natif
Bloc 2 : mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale	❑ Le candidat **maitrise ce bloc de compétences** et peut être évalué ❑ Le candidat a **besoin d'un complément de formation**	**❑ Module 2.a Parcours patient et ressources associées**	❑ Parcours patient dans le cadre de l'aide médicale urgente (AMU), de l'accès aux soins non programmés et des filières ambulatoires ❑ Ressources territoriales pouvant apporter une réponse médicale adaptée à la situation ❑ Dispositifs spécifiques pouvant apporter des réponses dans des situations à caractère médico-social
		❑ Module 2.b Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande	❑ Les matériels informatiques et de communication des CRRA (téléphonie, informatique, visio-conférence, applications d'aide à la prise en charge des patients, …) ❑ Réseaux de télécommunication spécifiques de l'AMU ❑ Réseaux de radiocommunication ❑ Outils de cartographie et de géolocalisation, utilisation des différentes fonctionnalités de ces outils ❑ Outils de déclenchement des moyens, d'appel du personnel, utilisation des différentes fonctionnalités de ces outils ❑ Les moyens pouvant être mobilisés en fonction de la nature de la situation : équipes SMUR, VSAV, AP, hélicoptère, … ❑ Méthodes et outils de suivi opérationnel des équipes SMUR et des autres intervenants ❑ Informations à collecter et à transmettre à chaque étape en fonction de la situation, utilisation des outils adaptés ❑ Outils et méthode de priorisation des bilans des effecteurs
Bloc 3 : traitement des informations associées a la régulation, la	❑ Le candidat **maitrise ce bloc de compétences** et peut être évalué	**❑ Module 3.a Traitement des informations et informatique**	❑ Travailler dans un environnement numérique évolutif : poste de travail ; réseau, connexion au réseau ; organisation des fichiers ; enregistrement et sauvegarde des données ; formats de document et d'image ❑ Production, traitement et exploitation des documents numériques : structurer et mettre en forme un document, préparer un document pour le diffuser ❑ Travail en réseau, communication et collaboration : communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs ; automatisation

qualité, la sécurité et à la vie du service	❑ Le candidat a **besoin d'un complément de formation**		des tâches répétitives ; plates-formes de travail ; outils de communication de groupe ; activités collaboratives sur le web ; réseaux sociaux ❑ Les différentes fonctionnalités des logiciels de téléphonie et des logiciels métiers ❑ L'utilisation des outils de télécommunication et de visioconférence : outil, langage adapté… ❑ Les moyens de recherche des informations susceptibles d'impacter l'activité (télévision, réseaux sociaux, …) ❑ Le cadre réglementaire d'utilisation des différents outils : identité numérique (privée, professionnelle, institutionnelle), règlementations concernant l'utilisation de ressources numériques, bon usage du numérique ❑ L'utilisation des différents outils dans le respect des règles d'éthique et de déontologie
		❑ Module 3.b Qualité-sécurité-gestion des risques	❑ Certification des établissements de santé ❑ Démarche et méthodes d'autoévaluation et d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge, ❑ Les indicateurs qualité d'un CRRA : signification, utilisation ❑ Méthodes et outils d'analyses critiques sur les pratiques ❑ Les événements indésirables : repérage, procédures, traçabilité, réglementation ❑ Les différentes ressources d'informations valides indispensables à l'exercice du métier : réglementation, référentiels, recommandations, expertises, …
Bloc 4 : appui à la gestion des moyens lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle	❑ Le candidat **maitrise ce bloc de compétences** et peut être évalué ❑ Le candidat a **besoin d'un complément de formation**	**❑ Module 4.a Gestion des moyens en situation exceptionnelle**	❑ Organisation globale et dispositifs de gestion d'évènement exceptionnel (ORSEC, ORSAN, plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles, plan de continuité d'activité (PCA) et plan de sécurisation des établissements (PSE), dispositif prudentiel…) ❑ Caractéristiques d'une situation dégradée et procédures associées ❑ Caractéristiques d'une situation sanitaire exceptionnelle et procédures associées ❑ Dispositifs prévisionnels de secours et procédures associées ❑ Missions et rôle de l'ARM dans ces situations ❑ Outils de gestion de crise, dont les logiciels spécifiques, notamment : mise en œuvre de la salle de crise, outils de rappel de personnel dans le cadre des SSE, moyens spécifiques de la cellule de crise, mise en œuvre des postes de commandement mobile et des réseaux spécifiques associés, mise en place d'une régulation de crise départementale, zonale ou déportée, portail Orsec (Synergie), systèmes de traçabilité des patients en SSE (notamment SINUS/SI-VIC) ❑ Moyens logistiques et techniques d'appui à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles, mobilisation des moyens spécifiques (lots PSM, EPI, camions logistiques, DPC, …)
		❑ Module 4.b Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle	❑ Critères pouvant faire évoquer une SSE à la régulation ❑ Informations utiles à la gestion de crise ❑ Adaptation des principes de communication décrits dans le module communication aux situations exceptionnelles (médias, autorités, cellule de crise), vigilance spécifique liée au contexte (secret professionnel, pièges de la communication dans le contexte, …) ❑ Les consignes de sécurité adaptées aux risques ❑ Les conséquences psychologiques de la confrontation à une SSE, les signes de stress et de stress dépassé ❑ Techniques spécifiques de gestion du stress

SIGNATURES

ENCADRANT DE PROXIMITE

Nom : ..... **Prénom** : .....

Etablissement : .....

Je soussigné(e) : ..... **déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.**

Date : __/__/____

Signature :

CANDIDAT

Nom : ..... **Prénom** : .....

Je soussigné(e) : ..... **déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.**

Date : __/__/____

Signature :

ACCORD DE LA DIRECTION de l'ETABLISSEMENT DE SANTE

Nom : ..... Prénom : .....

Je soussigné(e) : ....

donne mon accord sur la mise en œuvre du parcours individualisé de formation éventuellement demandé dans ce dossier et sur la présentation du candidat au jury d'évaluation des quatre blocs de compétences.

Date : __/__/____

Signature et cachet :

Transmis au centre de formation d'assistant de régulation médicale de :

……..

- ❑ **Justificatifs de formation éventuellement joints**

Par : Nom : ……. Prénom : …….

Date : __/__/____

Signature et cachet de l'établissement de santé :