

Diplôme d'assistant de régulation médicale – Référentiel de formation

Bloc de compétences 1 : Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU C15 10 semaines / 350h	
Compétences ❖ 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	Critères d'évaluation ❖ Le candidat pratique l'écoute active et la reformulation auprès de l'appelant ❖ Le candidat ajuste son écoute et sa communication à l'appelant et à la situation ❖ Le candidat explique comment il met en confiance l'appelant ❖ Le candidat explique comment il questionne et conduit l'entretien en fonction de l'appelant et de la situation pour obtenir les informations nécessaires ❖ Le niveau de langage et les éléments de réponse sont adaptés au contexte et à l'appelant ❖ Toutes les informations permettant la localisation et l'identification de la situation, la qualification du niveau d'urgence et l'orientation de l'appel, sont recherchées, en situation extrahospitalière et dans le cas d'un appel d'un établissement de santé ❖ Les données permettant d'appliquer les protocoles préétablis sont identifiées ❖ Le degré d'urgence est identifié et pertinent compte tenu des éléments obtenus ❖ Le candidat explique comment il raisonne en s'appuyant sur des données et outils validés pour hiérarchiser le degré d'urgence en fonction d'une situation donnée et de son contexte ❖ Les informations communiquées sur les gestes d'urgence et le guidage s'il est nécessaire, correspondent aux protocoles ❖ Le mode de communication pour faire effectuer les gestes d'urgence est adapté ❖ Les informations transmises au médecin sont précises, factuelles, synthétiques, exhaustives sur les données utiles et permettent de caractériser la situation ❖ L'utilisation des outils de communication et de transmission est maîtrisée ❖ Le candidat explique ses missions au sein de l'organisation du SAMU C15 et au sein de l'établissement de santé

Modules de formation du bloc de compétences 1		
<u>Module 1.a : Rôle et cadre d'exercice de l'ARM</u> <u>1 semaine / 35h</u> Objectifs de formation Connaître l'organisation du système de santé et de la prise en charge des urgences en France Connaître les missions, les rôles et les responsabilités de l'ARM au sein d'un centre de réception et de régulation des appels (CRRRA) et de l'établissement de santé Savoir se situer dans l'organisation du service en liaison fonctionnelle directe avec le médecin régulateur Contenus - Points clés de l'organisation du système de santé français, rôle des ARS, ... - Statut du 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 - Place des SAMU-C15 dans les établissements de santé - 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	<u>Module 1.b : La situation d'urgence</u> <u>4,5 semaines / ≈ 158 h</u> <u>(dont 21h pour les gestes et soins d'urgence)</u> Objectifs de formation Connaître et utiliser les indices discriminants permettant de catégoriser les niveaux d'urgence en prenant en compte la complexité de la situation et le contexte Identifier la normalité des données recueillies Repérer les principales anomalies pour hiérarchiser le degré d'urgence à partir de données et d'outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, ...) Expliquer les caractéristiques d'une situation en fonction des données recueillies Connaître les gestes et soins d'urgence pour guider la mise en œuvre par l'appelant des gestes requis dans le cadre de protocoles pré établis, dans l'attente de la régulation médicale Identifier les situations de vulnérabilité et de détresse sociale Identifier les situations de détresses psychologiques Repérer les situations de fin de vie et de mort Contenus - Formation aux gestes et soins d'urgence de niveau 2 - 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	<u>Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales</u> <u>4,5 semaines / ≈ 157h (dont 35h pour l'anglais)</u> Objectifs de formation Connaître, appliquer et utiliser les méthodes de communication Synthétiser et transmettre les informations au médecin régulateur et aux différents partenaires Savoir maîtriser ses émotions et gérer la pression, le stress Savoir analyser la situation, identifier le risque et ajuster ses réponses de façon adaptée, pour sécuriser la situation Repérer les spécificités de langage de l'appelant (enfant, personne non francophone...) et adapter sa communication Contenus - 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

▪ Rôle, missions et responsabilités des médecins régulateurs Recommandations pédagogiques <i>Exploitation de situations professionnelles concrètes (vignettes) permettant d'aborder le rôle et les missions de l'ARM en sous-groupe</i> <i>Utiliser des modalités de formation à distance pour certains contenus</i>	▪ 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, notamment : ○ maladies chroniques, ○ maladies aiguës : urgences respiratoires, urgences cardiovasculaires, urgences neurologiques, urgences pédiatriques, urgences hémorragiques ; ○ traumatismes, toxicologie, pathologies circonstanciées ; ○ douleur ; ○ détresses psychologiques ; ○ grossesse / accouchement ; ○ fin de vie. ▪ 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	▪ Les niveaux de langage en fonction des interlocuteurs ▪ Transmission d'informations claires, exactes, factuelles, sans oubli ▪ Anglais : vocabulaire nécessaire à la description d'une situation d'urgence, vocabulaire médical, informations à recueillir, éléments de communication orale permettant d'avoir un degré de spontanéité et d'aisance avec un locuteur natif Recommandations pédagogiques <i>Mises en situations simulées (simulateur vocal, appelant simulé) et exploitation en groupe restreint E Learning et « face to face » téléphonique pour l'apprentissage de l'anglais</i>
--	--	--

	champ de compétences de l'ARM Recommandations pédagogiques <i>Utilisation de données et outils validés et actualisés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, ...)</i> <i>Travaux de groupe à partir d'exemples concrets pour aborder les différentes situations et leur contexte (bandes anonymisées)</i> <i>Mise en situation des apprenants : études de cas, situations simulées, ...</i> <i>Identification et analyse de situations rencontrées en stage en sous-groupe</i>	
Modalités d'évaluation	❖ Evaluation des connaissances pour les modules 1.a et 1.b ❖ Une étude de cas et une mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères ❖ Evaluation des compétences en stage ❖ Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) de niveau 2	

**Bloc de compétences 2 : Mobilisation et suivi des moyens opérationnels
nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale
4 semaines / 140h**

Compétences ❖ 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 appropriées dans son champ de compétences	Critères d'évaluation ❖ Toutes les informations nécessaires sur les effecteurs et les capacités d'accueil sont identifiées ❖ Les situations nécessitant un engagement de moyens immédiats en amont de la régulation médicale sont identifiées ❖ Les protocoles de déclenchement sont appliqués selon les règles en vigueur ❖ Toutes les informations nécessaires pour traiter la demande sont transmises au bon interlocuteur ❖ Les moyens sollicités permettent de répondre aux besoins de façon appropriée après régulation médicale ❖ Tous les éléments d'information sur la mise en œuvre de la décision médicale sont recherchés et tracés : suivi des effecteurs, recueil de bilans, rappels éventuels, ... ❖ Les anomalies sont identifiées et les mesures pertinentes sont prises ❖ Tout dysfonctionnement des matériels des salles de régulation est repéré et les mesures prises sont pertinentes (alerte et/ou intervention de maintenance de premier niveau)
--	---

Modules de formation du bloc de compétences 2

<u>Module 2.a : Parcours patient et ressources associées</u> <u>1 semaine / 35h</u> Objectifs de formation Identifier les différents parcours patients dans le cadre de l'aide médicale urgente (AMU), de l'accès aux soins non programmés et des filières ambulatoires Identifier, à partir de règles opératoires ou de base de données, les ressources pouvant apporter des réponses dans des situations à caractère médico-social ou social : violence, isolement réfugiés et migrants, marginalisation, toxicologie,	<u>Module 2.b : Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande</u> <u>3 semaines / 105h</u> Objectifs de formation Maîtriser l'utilisation de la cartographie, de la géolocalisation Maîtriser les outils de déclenchement des moyens, d'appel du personnel Identifier les différents moyens pouvant être mobilisés en fonction de la nature de la situation Utiliser les méthodes et les outils de suivi opérationnel des équipes SMUR et des
---	--

psychiatrie, handicap, ... Contenus ▪ 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 Recommandations pédagogiques <i>Etudes de cas permettant d'aborder les parcours patient</i>	autres intervenants Identifier les informations à collecter et à transmettre en fonction de la situation Utiliser des outils de priorisation Connaître le fonctionnement des matériels informatiques et de communication des CRRRA Identifier les dysfonctionnements des matériels des salles de régulation Connaître et mettre en œuvre les procédures liées aux pannes simples Contenus ▪ Les matériels informatiques et de communication des CRRRA (téléphonie, informatique, visio-conférence, applications d'aide à la prise en charge des patients, ...) : caractéristiques et fonctionnement, dysfonctionnements, traitement des pannes simples ▪ 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 Recommandations pédagogiques <i>Réalisation de cas pratiques</i> <i>Etablir les liens avec le module 3.a</i>
Modalités d'évaluation	Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée

**Bloc de compétences 3 : Traitement des informations liées à la régulation,
la qualité, la sécurité et à la vie du service
5 semaines / 175h**

Compétences	Critères d'évaluation
❖ 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 ❖ Proposer des actions d'amélioration contribuant à la qualité et à la sécurité dans son champ de compétences	❖ <i>Les informations apportées dans le dossier de régulation et dans le dossier de régulation médicale sont complètes, exactes, claires et précises</i> ❖ <i>Les règles de traçabilité sont appliquées en temps réel</i> ❖ <i>Les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission sont identifiés et expliqués</i> ❖ <i>Les règles liées au secret professionnel et au devoir de réserve sont appliquées</i> ❖ <i>Les outils de communication informatiques, téléphoniques, vidéo, radiophoniques sont utilisés correctement et à bon escient</i> ❖ <i>Les informations susceptibles d'impacter l'activité sont identifiées</i> ❖ <i>Les situations nécessitant un passage de relais au sein de l'équipe sont identifiées</i> ❖ <i>Les réponses aux différentes demandes sont apportées avec réactivité</i> ❖ <i>Les événements indésirables et les non-conformités sont identifiés, relayés et déclarés selon les règles en vigueur</i> ❖ <i>Les risques associés sont expliqués</i> ❖ <i>La démarche d'analyse de sa pratique est réalisée et formalisée</i> ❖ <i>Les difficultés et les erreurs sont identifiées, les causes sont analysées et des pistes d'améliorations sont proposées</i>

Modules de formation du bloc de compétences 3

<u>Module 3.a : Traitement des informations et informatique</u> <u>2,5 semaines / ≈ 87h</u>	<u>Module 3.b : Qualité-sécurité-gestion des risques</u> <u>2,5 semaines / ≈ 88h</u>
Objectifs de formation Connaître et maîtriser les outils radiophoniques, les technologies d'information et de communication (TIC) Produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques	Objectifs de formation Exercer son activité dans une démarche permanente d'autoévaluation et d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge Identifier les indicateurs qualité d'un centre de réception et de régulation des

Rechercher et traiter les informations susceptibles d'impacter l'activité Maîtriser l'utilisation des logiciels métier Identifier le cadre réglementaire d'utilisation des différents outils Contenus ▪ 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 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), réglementations 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 Recommandations pédagogiques <i>Pratique individuelle des outils</i> <i>Etablir les liens avec le module 2.b</i>	appels (CRRRA), participer à des analyses critiques sur les pratiques Repérer un événement indésirable et appliquer la procédure spécifique Connaître et utiliser toutes les ressources d'informations valides indispensables à l'exercice du métier : réglementation, référentiels, recommandations, expertises, ... Contenus ▪ Certification des établissements de santé ▪ Démarche et méthodes d'autoévaluation et d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge ▪ Indicateurs qualité d'un CRRRA : signification, utilisation ▪ Méthodes et outils d'analyses critiques sur les pratiques (comité de retour d'expériences ...) ▪ Événements indésirables et événements indésirables graves dans les établissements de santé : repérage, réglementation, procédures de déclaration traçabilité. ▪ Les différentes ressources d'informations valides indispensables à l'exercice du métier : réglementation, référentiels, recommandations Haute autorité de santé, expertises, ... Recommandations pédagogiques <i>En groupe restreint, études de cas (analyses de Retex, CREX) et exploitation de situations rencontrées en stage</i>
Modalités d'évaluation	
Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée	Etude de cas avec application de procédure en cas d'événement indésirable Evaluation des compétences en stage

Bloc de compétences 4 : Appui à la gestion des moyens en situations dégradées exceptionnelles, et lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours

2 semaines / 70h

Compétences	Critères d'évaluation
❖ 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	❖ Les procédures liées à la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours sont appliquées ❖ Les caractéristiques d'une situation dégradée sont identifiées et les procédures associées sont appliquées ❖ Les caractéristiques d'une situation sanitaire exceptionnelle sont identifiées et les procédures associées sont appliquées ❖ Le candidat explique l'intérêt des moyens spécifiques opérationnels en lien avec les caractéristiques de la situation ❖ Toutes les informations nécessaires liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires sont collectées et tracées de manière exacte et précise ❖ Les règles de traçabilité sont appliquées en temps réel ❖ Les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission sont identifiés et expliqués ❖ Les informations en lien avec la situation et son évolution sont collectées en temps réel et transmises aux différents interlocuteurs ❖ L'appui logistique et technique apporté est adapté à la situation

Modules de formation du bloc de compétences 4

<u>Module 4.a : Gestion des moyens en situation exceptionnelle</u> <u>1 semaine / 35h</u>	<u>Module 4.b : Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle</u> <u>1 semaine / 35h</u>
Objectifs de formation Connaître l'organisation globale et les dispositifs de gestion d'évènement exceptionnel Connaître les missions et le rôle de l'ARM dans ces situations Connaître et maîtriser les outils de gestion de crise, dont les logiciels métier spécifiques Connaître les moyens logistiques et techniques d'appui à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles	Objectifs de formation Identifier les critères pouvant faire évoquer une situation sanitaire exceptionnelle (SSE) Identifier les éléments d'information pertinents pouvant être utiles à la gestion de crise Adapter les principes de communication décrits dans le module communication aux situations exceptionnelles (médias, autorités, cellule de crise, ...)

Contenus ▪ 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, ...) Recommandations pédagogiques <i>En groupe restreint, études de cas et exploitation de situations rencontrées en stage</i>	Identifier les consignes de sécurité adaptées aux risques Contenus ▪ 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 Recommandations pédagogiques <i>Etudes de cas</i> <i>Exploitation de situations rencontrées en stage</i>
Modalités d'évaluation	Mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères Evaluation des compétences en stage