

ANNEXE

## **DISPOSITIF TEMPORAIRE DE FORMATION EN ALTERNANCE**

**POUR L'ACCES A LA CERTIFICATION 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 :**

## Table des matières

### LE DIPLOME D'ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE

#### ACCES A LA CERTIFICATION PAR LE DISPOSITIF TEMPORAIRE DE FORMATION PAR ALTERNANCE

**Parcours A** : dispositif temporaire complet

*Assistants de régulation médicale, non diplômés, non-inscrits dans un autre dispositif de formation conduisant à la certification d'assistant d régulation médicale*

**Parcours B** : dispositif temporaire avec possibilité de dispense des modules 1a et 1b et 17h de 1c et dispense de 5 semaines de stages

#### PRESENTATION DU CANDIDAT

#### SIGNATURES

#### PARCOURS DE FORMATION

# 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 dont l'AFGSU 2** et des connaissances en anglais.

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

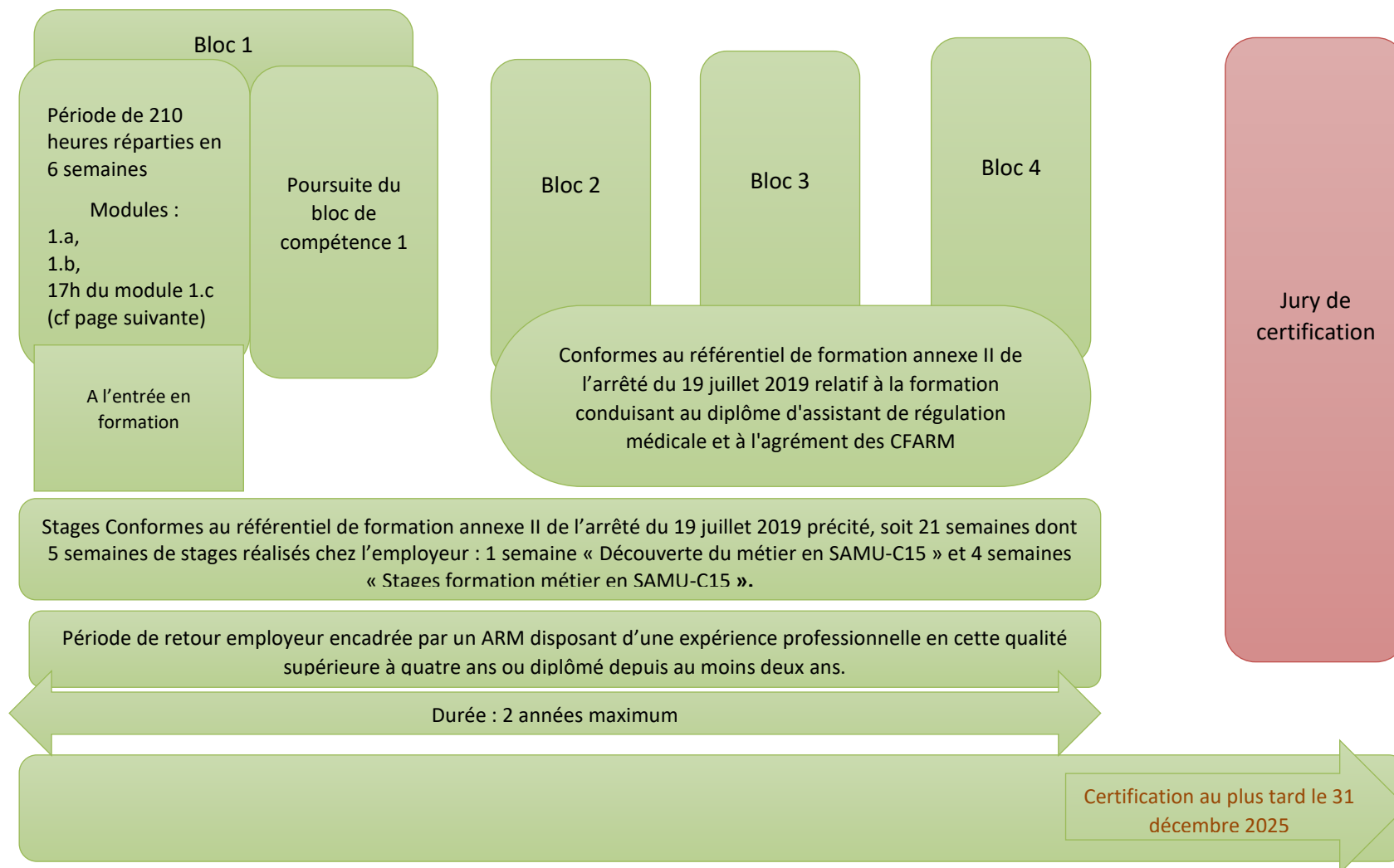
## **Bloc de compétences 4 : Appui à la gestion des moyens lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle**

- ❖ 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

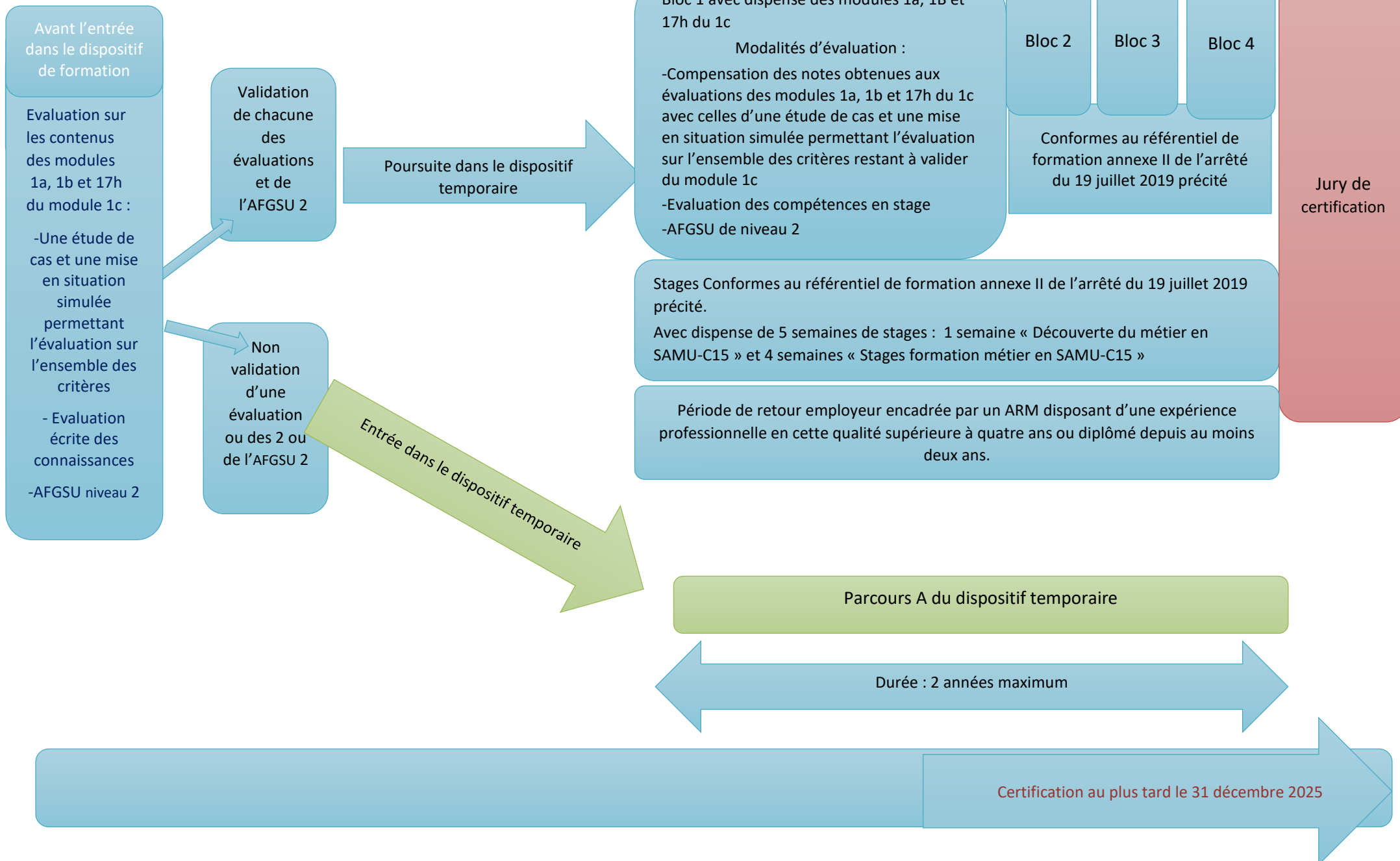
**Module de formation 4.a :** Gestion des moyens en situation exceptionnelle

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

## DISPOSITIF TEMPORAIRE DE FORMATION - Parcours A



# DISPOSITIF TEMPORAIRE DE FORMATION - Parcours B



<p><b>En référence : Référentiel de formation</b>  <b>Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales</b>  <b>4,5 semaines / ≈ 157h (dont 35h pour l'anglais)</b></p>	<p><b>Dispositif temporaire :</b>  <b>17h du module 1c dans la période de 6 semaines de formation débutant la formation temporaire</b></p>
<p><b>Objectifs de formation</b>  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</p> <p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Principes de la communication verbale, para-verbale, non verbale, freins à la communication, ...</li> <li>▪ Techniques et méthodes de communication : questionnement, écoute active / reformulation, synchronisation / désynchronisation, communication non violente</li> <li>▪ Prise en compte de l'environnement et du contexte de l'appel</li> <li>▪ Attitude et bienveillance</li> <li>▪ Etablissement d'une communication adaptée à la situation, à l'appelant et au contexte dans différentes situations</li> <li>▪ Ajustement des réponses en fonction de la situation et des risques, dans différentes situations</li> <li>▪ Techniques de communication pour le guidage des gestes d'urgence à distance</li> <li>▪ Les niveaux de langage en fonction des interlocuteurs</li> <li>▪ Transmission d'informations claires, exactes, factuelles, sans oubli</li> </ul> <p>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 avec un locuteur natif afin de localiser le lieu d'intervention et repérer le degré d'urgence</p> <p><b>Recommandations pédagogiques</b>  <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></p>	<p><b>Objectifs de formation</b>  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</p> <p><b>Contenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Principes de la communication verbale, para-verbale, non verbale, freins à la communication, ...</li> <li>▪ Techniques et méthodes de communication : questionnement, écoute active / reformulation, synchronisation / désynchronisation, communication non violente</li> <li>▪ Prise en compte de l'environnement et du contexte de l'appel</li> <li>▪ Attitude et bienveillance</li> <li>▪ Etablissement d'une communication adaptée à la situation, à l'appelant et au contexte dans différentes situations</li> <li>▪ Ajustement des réponses en fonction de la situation et des risques, dans différentes situations</li> <li>▪ Les niveaux de langage en fonction des interlocuteurs</li> <li>▪ Transmission d'informations claires, exactes, factuelles, sans oubli</li> <li>▪ Gestion de l'agressivité, pacification</li> <li>▪ Gestion du stress</li> </ul> <p><b>Recommandations pédagogiques</b>  <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></p>

## SIGNATURES

### CANDIDAT

Nom : ..... Prénom : .....

Je soussigné(e) : ..... déclare mon engagement à réaliser le dispositif temporaire de formation par alternance en vue de la préparation à la certification d'assistant de régulation médicale.

Date : \_\_/\_\_/\_\_

Signature :

### AVIS DE L'ENCADRANT DE PROXIMITE

Nom : ..... Prénom : .....

Etablissement :

Je soussigné(e) ..... donne un avis favorable sur la mise en œuvre du dispositif temporaire de formation par alternance en vue de l'obtention du diplôme d'

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 dispositif temporaire de formation par alternance de formation préparant à la certification ARM

Date : \_\_/\_\_/\_\_

Signature et cachet :

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

.....

Par : Nom : ..... Prénom : .....

Date : \_\_/\_\_/\_\_

Signature et cachet de l'établissement de santé :

Réceptionné par le centre de formation d'assistant de régulation médicale de .....

Par : Nom : ..... Prénom : .....

Date : \_\_/\_\_/\_\_

Signature et cachet du centre de formation d'assistant de régulation médicale (CFARM) :



## PARCOURS DE L'APPRENANT

### Parcours A (Dispositif temporaire complet) : Résultats de validation des blocs de compétences

<b>BLOC de compétences 1</b>	Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15 - 10 semaines/350h : Module 1.a : Rôle et cadre d'exercice de l'ARM : 1 semaine / 35h Module 1.b : La situation d'urgence 4,5 semaines / ≈ 158 h (dont 21h pour les gestes et soins d'urgence) Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales :4,5 semaines / ≈ 157h (dont 35h pour l'anglais)
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluation des connaissances pour les modules 1.a et 1.b</li> </ul> Une étude de cas et une mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluation des compétences en stage</li> <li>➤ Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) de niveau 2</li> </ul>
<span style="color: green;">Acquis <input type="checkbox"/></span> <span style="color: red;">Non acquis <input type="checkbox"/></span>	
<b>BLOC de compétences 2</b>	Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale - 4 semaines / 140h Module 2.a : Parcours patient et ressources associées - 1 semaine / 35h Module 2.b : Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande - 3 semaines / 105h
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</li> </ul>
<span style="color: green;">Acquis <input type="checkbox"/></span> <span style="color: red;">Non acquis <input type="checkbox"/></span>	
<b>BLOC de compétences 3</b>	Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service - 5 semaines / 175h Module 3.a : Traitement des informations et informatique - 2,5 semaines / ≈ 87h Module 3.b : Qualité-sécurité-gestion des risques - 2,5 semaines / ≈ 88h
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Modules 3 a : Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</li> <li>➤ Modules 3 b : Etude de cas avec application de procédure en cas d'événement indésirable</li> </ul> Et évaluation des compétences en stage
<span style="color: green;">Acquis <input type="checkbox"/></span> <span style="color: red;">Non acquis <input type="checkbox"/></span>	
<b>BLOC de compétences 4</b>	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 Module 4.a : Gestion des moyens en situation exceptionnelle : 1 semaine / 35h Module 4.b : Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle : 1 semaine / 35h
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères</li> <li>➤ Evaluation des compétences en stage</li> </ul>
<span style="color: green;">Acquis <input type="checkbox"/></span> <span style="color: red;">Non acquis <input type="checkbox"/></span>	

## Parcours B : Dispositif temporaire avec dispenses des modules 1a et 1b et 17h de 1c et 5 semaines de stages

### Avant l'entrée dans le dispositif temporaire

Note obtenue à l'étude de cas et la mise en situation simulée : .... /.....

Note obtenue à l'évaluation écrite des connaissances : .... /.....

Obtention de l'AFGSU : OUI  NON

→ Validation des modules 1a 1b 17h de 1c et AFGSU :	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
→ Poursuite dans le dispositif temporaire de formation :	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
→ Entrée dans le dispositif temporaire A :	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

Si poursuite dans le dispositif temporaire de formation :

<b>BLOC de compétences 1</b>	Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15 - 10 semaines/350h : Module 1.c : Communication et gestion des réactions comportementales :4,5 semaines / ≈ 140h (dont 35h pour l'anglais)
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compensation des notes</li> </ul> Etude de cas et la mise en situation simulée portant sur modules 1a 1b et 17h de 1c (réalisée avant l'entrée dans le dispositif) Evaluation écrite des connaissances portant sur modules 1a 1b et 17h de 1c (réalisée avant l'entrée dans le dispositif) Etude de cas et une mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères restant 140 h du module 1c à valider <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluation des compétences en stage</li> <li>➤ Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) de niveau 2</li> </ul>
Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/>	
<b>BLOC de compétences 2</b>	Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale - 4 semaines / 140h Module 2.a : Parcours patient et ressources associées - 1 semaine / 35h Module 2.b : Les moyens opérationnels liés au traitement de la demande - 3 semaines / 105h
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</li> </ul>
Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/>	
<b>BLOC de compétences 3</b>	Traitement des informations liées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service - 5 semaines / 175h Module 3.a : Traitement des informations et informatique - 2,5 semaines / ≈ 87h Module 3.b : Qualité-sécurité-gestion des risques - 2,5 semaines / ≈ 88h
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Modules 3 a : Evaluation des compétences en milieu professionnel en situation réelle et simulée</li> <li>➤ Modules 3 b : Etude de cas avec application de procédure en cas d'événement indésirable</li> </ul> Et évaluation des compétences en stage
Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/>	
<b>BLOC de compétences 4</b>	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 Module 4.a : Gestion des moyens en situation exceptionnelle : 1 semaine / 35h Module 4.b : Communication, comportement et traitement des informations en situation exceptionnelle : 1 semaine / 35h
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mise en situation simulée permettant l'évaluation sur l'ensemble des critères</li> <li>➤ Evaluation des compétences en stage</li> </ul>
Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/>	