



ANNEXE X

# **LIVRET DU JURY D'ÉVALUATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES pour la certification des ARM en poste DIPLOME D'ASSISTANT DE RÉGULATION MÉDICALE**

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
EVALUATION DES COMPETENCES DU CANDIDAT.....	5
PROPOSITION DU JURY D'EVALUATION .....	15
SIGNATURES DES MEMBRES DU JURY D'EVALUATION .....	16

# 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

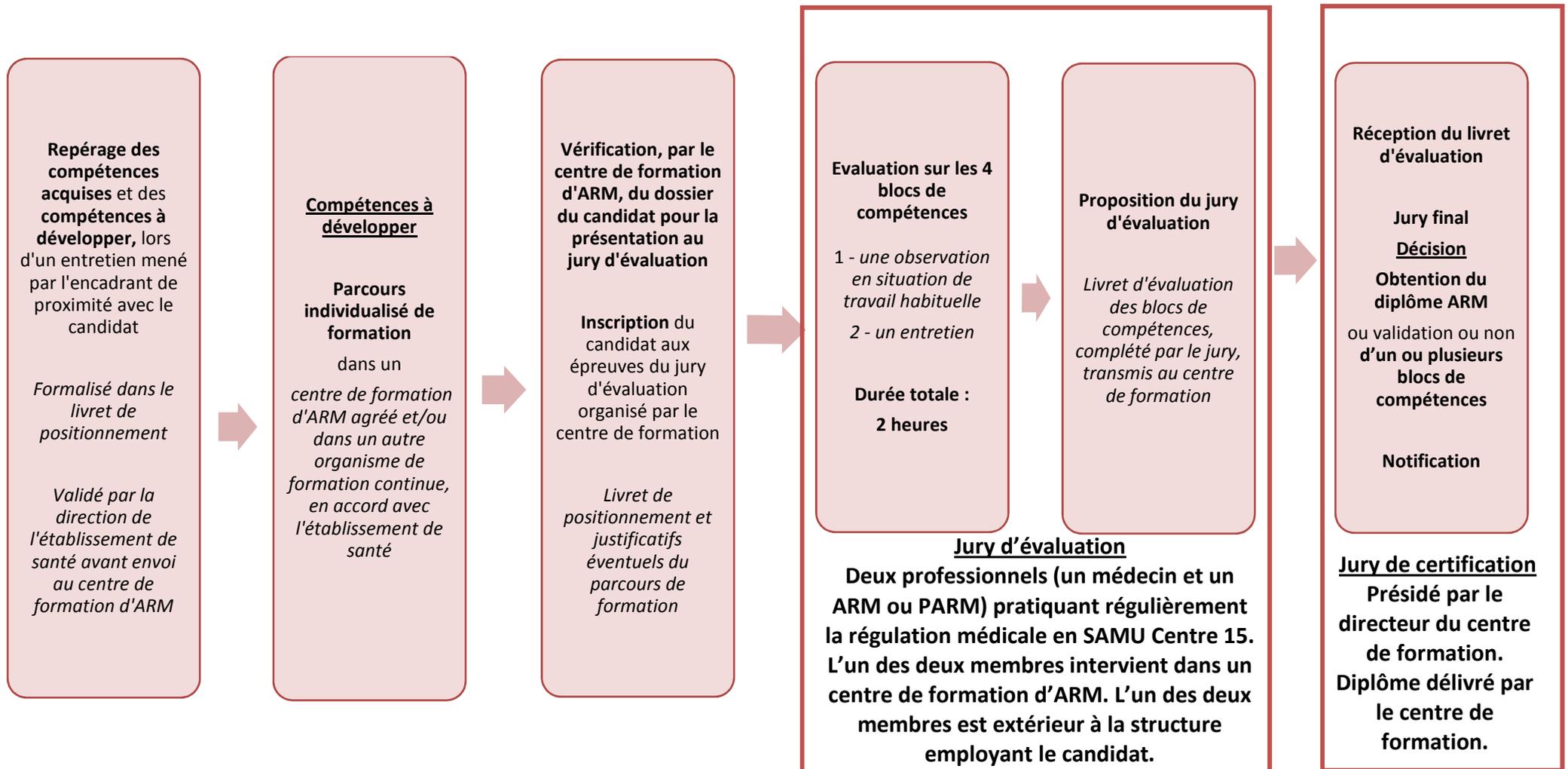
## **Bloc de compétences 4 : Appui à la gestion des moyens lors de la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours, en situation dégradée et en situation sanitaire exceptionnelle**

- ❖ 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)



# EVALUATION DES COMPETENCES DU 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 ;
- inscrit le candidat au jury d'évaluation ;
- organise la tenue du jury d'évaluation en lien avec l'établissement de santé du candidat ;
- réceptionne le livret du jury d'évaluation ;
- présente le dossier du candidat au jury de certification ;
- préside le jury de certification ;
- notifie les résultats au diplôme.

## ROLE DU JURY D'EVALUATION

Le jury évalue les compétences acquises par le candidat.

Il détermine si le candidat a acquis ou non les compétences correspondant au référentiel du diplôme d'ARM.

Il émet un avis sur la validation ou non de l'ensemble des blocs de compétences ou d'un ou plusieurs.

Il est recommandé de lire attentivement le référentiel de compétences en vigueur du diplôme d'ARM.

## EVALUATION DES COMPETENCES DU CANDIDAT

**En amont de l'évaluation**, les membres du jury doivent s'assurer, avant de programmer l'évaluation, que celle-ci **se déroule dans les meilleures conditions**. Cette vérification porte sur les conditions matérielles et organisationnelles afin que l'entretien respecte les règles de confidentialité.

Les membres du jury s'assurent également d'avoir reçu, via le centre de formation d'assistant de régulation médicale agréé auprès duquel a été inscrit le candidat, le livret de positionnement et les attestation(s) de formation si nécessaire.

Le candidat est **informé de l'évaluation à venir**, notamment sur les conditions dans lesquelles il sera placé au cours de son évaluation, sur la date à laquelle il sera évalué, sur la manière dont il sera évalué et sur le devenir des résultats de cette évaluation. Il convient de faire de l'évaluation **un temps clairement identifié pour le candidat** et de lui transmettre 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.

L'évaluation des **quatre blocs de compétences** définis dans le référentiel de certification est réalisée.

L'évaluation, d'une durée totale de deux heures, se déroule en deux temps distincts :

1. Une **observation en situation de travail réelle** permettant d'évaluer le candidat dans son environnement de travail.
2. Un **entretien** permettant d'évaluer **plus particulièrement les compétences qui n'ont pas pu être appréciées lors de l'observation**.

***Attention** : L'évaluation doit s'appuyer avant tout sur les activités réelles du candidat et les compétences mises en œuvre dans ces activités, plus que sur des connaissances (par exemple : « Expliquez-moi tel mot, telle notion ») ou sur des situations théoriques (par exemple : « Que feriez-vous dans tel cas, ... »).*

## **DELIBERATION DU JURY D'EVALUATION**

Lorsque l'entretien est terminé, **les membres du jury se retirent pour délibérer**. 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 est **souverain**.

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

### Comment évaluer le bloc de compétences ?

- Observation en situation professionnelle réelle lors du traitement d'appel dans le cadre du SAMU-C15
- Entretien : Bilan des activités du candidat concernant le traitement des appels dans le cadre du SAMU-C15

Compétences	Critères d'évaluation	Résultats de l'observation	Exemples de questions pour l'entretien <i>Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien.</i>	Résultats de l'entretien
Accueillir l'appelant de façon adaptée et écouter la demande verbale et para verbale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Le candidat pratique l'écoute active et la reformulation auprès de l'appelant</i></li> <li>• <i>Le candidat ajuste son écoute et sa communication à l'appelant et à la situation</i></li> <li>• <i>Le candidat explique comment il met en confiance l'appelant</i></li> <li>• <i>Le candidat explique comment il questionne la personne en fonction de l'appelant et de la situation pour obtenir les informations nécessaires</i></li> <li>• <i>Le candidat explique comment il conduit l'entretien en fonction de l'appelant et de la situation pour obtenir les informations nécessaires</i></li> <li>• <i>Le niveau de langage et les éléments de réponse sont adaptés au contexte et à l'appelant</i></li> <li>• <i>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</i></li> <li>• <i>Les données permettant d'appliquer les protocoles préétablis sont identifiées</i></li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<p><i>Présentez plusieurs exemples de situations de degrés d'urgence divers que vous avez rencontrés récemment :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Quelle était la situation (environnement sonore, contexte de l'appel ...) ?</i></li> <li>○ <i>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 ?</i></li> <li>○ <i>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 ?</i></li> <li>○ <i>Avez-vous déjà traité un appel en anglais ? Quelle était la situation ? Comment avez-vous réagi ?</i></li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Analyser l'environnement sonore et le contexte de l'appel		<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Etablir une relation permettant la mise en confiance de l'appelant		<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Questionner avec précision pour obtenir les informations permettant de caractériser la situation		<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Utiliser les techniques de communication adaptées en fonction de l'appel, de l'appelant et de l'outil de communication		<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Adapter sa communication à la situation en gérant son stress et ses émotions		<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Prendre en compte un grand nombre d'informations de natures différentes communiquées simultanément		<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis

Recueillir les informations utiles et adapter sa communication dans le cas d'un appel d'un établissement de santé		<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Distinguer l'urgence à partir des indications recueillies	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le degré d'urgence est identifié et pertinent compte tenu des éléments obtenus</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir de quelles informations et outils déterminez-vous le degré d'urgence d'une situation ? Donnez des exemples.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Hiérarchiser le degré d'urgence à partir de données et d'outils validés (guide de régulation, règles opératoires : échelles de tri, algorithmes, ...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les informations communiquées sur les gestes d'urgence et le guidage s'il est nécessaire, correspondent aux protocoles</li> <li>Le mode de communication pour faire effectuer les gestes d'urgence est adapté</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Transmettre au médecin régulateur les informations caractérisant la situation par les outils d'information appropriés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les informations transmises au médecin sont précises, factuelles, synthétiques, exhaustives sur les données utiles et permettent de caractériser la situation</li> <li>L'utilisation des outils de communication et de transmission est maîtrisée</li> <li>Le candidat explique ses missions au sein de l'organisation du SAMU-C15 et au sein de l'établissement de santé</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles informations transmettez-vous au médecin régulateur ? Avec quels outils de communication et de transmission ? Donnez des exemples.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis

### Proposition du jury d'évaluation

Le bloc de compétences 1 est :

Non acquis

Acquis \*

\* La validation d'un bloc de compétences s'obtient par l'acquisition de la totalité des compétences constitutives de ce bloc.

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

### Comment évaluer le bloc de compétences ?

- Observation en situation professionnelle réelle lors de la mobilisation et du suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale
- Entretien :
  - Bilan des activités du candidat concernant la mobilisation et le suivi des moyens opérationnels
  - Les règles de traçabilité à respecter
  - Le contrôle des matériels des salles de régulation à effectuer

Compétences	Critères d'évaluation	Résultats de l'observation	Exemples de questions pour l'entretien <i>Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien.</i>	Résultats de l'entretien
Identifier la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Toutes les informations nécessaires sur les effecteurs et les capacités d'accueil sont identifiées</i></li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Comment vérifiez-vous la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil ? Donnez des exemples.</i></li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Déclencher et ajuster les moyens opérationnels adaptés à la nature de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les situations nécessitant un engagement de moyens immédiats en amont de la régulation médicale sont identifiées</i></li> <li>• <i>Les protocoles de déclenchement sont appliqués selon les règles en vigueur</i></li> <li>• <i>Les moyens sollicités permettent de répondre aux besoins de façon appropriée après régulation médicale</i></li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<i>Présentez plusieurs exemples de situations dans lesquelles vous avez mobilisé et suivi les moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Quelle était la situation (contexte de la situation, degré d'urgence, localisation ...) ?</i></li> <li>○ <i>Comment avez-vous vérifié la disponibilité des effecteurs et des capacités d'accueil ?</i></li> <li>○ <i>Quel protocole de déclenchement avez-vous appliqué ? Quels moyens avez-vous sollicités ?</i></li> <li>○ <i>Quelles informations avez-vous transmises aux effecteurs et aux structures d'accueil ? Et au médecin régulateur ?</i></li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Transmettre les informations appropriées aux effecteurs et aux structures d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Toutes les informations nécessaires pour traiter la demande sont transmises aux effecteurs et aux structures d'accueil</i></li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis

Prioriser les bilans reçus et transmettre les informations au médecin régulateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les informations nécessaires pour traiter la demande sont transmises au médecin régulateur</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les éléments d'information sur la mise en œuvre de la décision médicale sont recherchés : suivi des effecteurs, recueil de bilans, rappels éventuels, ...</li> <li>Les anomalies sont identifiées et les mesures pertinentes sont prises</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comment vérifiez-vous le bon déroulement de la mise en œuvre de la décision médicale ? Donnez des exemples.</li> <li>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 ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Collecter toutes les informations nécessaires à la traçabilité des interventions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les éléments d'information sur la mise en œuvre de la décision médicale sont tracés : suivi des effecteurs, recueil de bilans, rappels éventuels, ...</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles règles de traçabilité appliquez-vous ? Quelles sont les informations nécessaires à la traçabilité des interventions ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Contrôler le bon fonctionnement des matériels des salles de régulation, identifier les dysfonctionnements et prendre les mesures appropriées dans son champ de compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels contrôles effectuez-vous pour vérifier le bon état de fonctionnement des matériels des salles de régulation ?</li> <li>Avez-vous déjà été confronté(e) à des dysfonctionnements ? Quels étaient les risques liés à ces dysfonctionnements ? Quelles mesures avez-vous prises ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis

### Proposition du jury d'évaluation

Le bloc de compétences 2 est :

Non acquis

Acquis \*

\* La validation d'un bloc de compétences s'obtient par l'acquisition de la totalité des compétences constitutives de ce bloc

## BLOC 3 : TRAITEMENT DES INFORMATIONS

### ASSOCIEES A LA REGULATION, LA QUALITE, LA SECURITE ET A LA VIE DU SERVICE

#### Comment évaluer le bloc de compétences ?

- Observation en situation professionnelle réelle lors du traitement des informations associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service
- Entretien :
  - Bilan des activités du candidat concernant le traitement des informations liées à ses activités
  - Les outils informatiques et les logiciels métiers utilisés par le candidat
  - Les outils de communication utilisés par le candidat
  - Les règles de traçabilité, les règles liées au secret professionnel et au devoir de réserve à respecter
  - L'organisation et le travail en équipe du candidat
  - Les actions d'améliorations proposées par le candidat

Compétences	Critères d'évaluation	Résultats de l'observation	Exemples de questions pour l'entretien <i>Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien.</i>	Résultats de l'entretien
Renseigner le dossier de régulation et le dossier de régulation médicale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations apportées dans le dossier de régulation et dans le dossier de régulation médicale sont complètes, exactes, claires et précises</li> <li>• Les règles liées au secret professionnel et au devoir de réserve sont appliquées</li> <li>• Les outils informatiques et les logiciels métiers sont utilisés correctement et à bon escient</li> <li>• Les outils de communication informatiques, téléphoniques, vidéo, radiophoniques sont utilisés correctement et à bon escient</li> <li>• Les règles de traçabilité sont appliquées en temps réel</li> <li>• Les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission sont identifiés et expliqués</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input checked="" type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quelles informations apportez-vous dans le dossier de régulation et dans le dossier de régulation médicale ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input checked="" type="checkbox"/> Acquis
Utiliser les fonctionnalités des outils informatiques et des logiciels métiers		<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input checked="" type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quels outils de gestion de l'information utilisez-vous : outils informatiques, logiciels métiers ... ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input checked="" type="checkbox"/> Acquis
Utiliser les fonctionnalités des différents outils de communication		<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input checked="" type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quels outils de communication utilisez-vous : outils de communication informatiques, téléphoniques, vidéo, radiophoniques ... ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input checked="" type="checkbox"/> Acquis
Actualiser la base de données sur les ressources liées aux interventions		<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input checked="" type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comment actualisez-vous la base de données sur les ressources liées aux interventions ?</li> <li>○ Quelles sont les règles de traçabilité à appliquer ? Quels seraient les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input checked="" type="checkbox"/> Acquis

Rechercher en continu toute information susceptible d'impacter l'activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les informations susceptibles d'impacter l'activité sont identifiées</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comment recherchez-vous les informations susceptibles d'impacter vos activités ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Traiter et transmettre de manière appropriée les informations reçues des interlocuteurs du Samu-C 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les réponses aux différentes demandes sont apportées avec réactivité</li> <li>Les règles liées au secret professionnel et au devoir de réserve sont appliquées</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles règles devez-vous appliquer en lien avec le secret professionnel et le devoir de réserve ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Organiser sa propre activité en prenant en compte le travail en équipe, sa propre charge émotionnelle et la nécessité de réactivité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les activités sont organisées et hiérarchisées en prenant en compte le travail en équipe, sa propre charge émotionnelle et la nécessité de réactivité</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comment vous organisez-vous pour gérer et diffuser efficacement les informations qui vous parviennent ?</li> <li>Comment organisez-vous votre activité pour prendre en compte le travail en équipe ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Transmettre les données utiles pour la continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les situations nécessitant un passage de relais au sein de l'équipe sont identifiées</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles informations transmettez-vous lors des situations nécessitant un passage de relais au sein de votre équipe ? Donnez des exemples.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Repérer les événements indésirables et les non-conformités et transmettre les informations appropriées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les événements indésirables et les non-conformités sont identifiés, relayés et déclarés selon les règles en vigueur</li> <li>Les risques associés sont expliqués</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Evaluer sa pratique, identifier les axes d'amélioration et ses besoins en formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>La démarche d'analyse de sa pratique est réalisée et formalisée</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selon vous, quels sont vos points forts et vos axes d'amélioration en lien avec les recommandations et bonnes pratiques de votre exercice professionnel ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Proposer des actions d'amélioration contribuant à la qualité et à la sécurité dans son champ de compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les difficultés et les erreurs sont identifiées, les causes sont analysées et des pistes d'améliorations sont proposées</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non observé <input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avez-vous déjà proposé au sein de votre service des actions d'amélioration en lien avec la qualité et la sécurité ? Lesquelles ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis

### Proposition du jury d'évaluation

Le bloc de compétences 3 est :

Non acquis

Acquis \*

\* La validation d'un bloc de compétences s'obtient par l'acquisition de la totalité des compétences constitutives de ce bloc

## 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

### Comment évaluer le bloc de compétences ?

- Entretien : Bilan des activités du candidat lors des situations dégradées et/ou situation sanitaire exceptionnelle

Compétences	Critères d'évaluation	Exemples de questions pour l'entretien <i>Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien.</i>	Résultats de l'entretien
Repérer ces situations dans son champ de compétences et appliquer les procédures appropriées en intra et en extrahospitalier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les procédures liées à la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours sont appliquées</li> <li>• Les caractéristiques d'une situation dégradée sont identifiées et les procédures associées sont appliquées</li> <li>• Les caractéristiques d'une situation sanitaire exceptionnelle sont identifiées et les procédures associées sont appliquées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ Quelles étaient les caractéristiques de la situation ? Quelles procédures ont été appliquées ?</li> <li>○ Quelle a été votre participation personnelle ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Identifier les moyens spécifiques opérationnels mobilisables lors de ces situations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le candidat explique l'intérêt des moyens spécifiques opérationnels en lien avec les caractéristiques de la situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quels moyens spécifiques opérationnels ont été mobilisés dans les situations que vous avez vécues ? Quel était leur intérêt dans cette situation ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Collecter en continu les informations liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires pour en assurer la traçabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les informations nécessaires liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires sont collectées et tracées de manière exacte et précise</li> <li>• Les règles de traçabilité sont appliquées en temps réel</li> <li>• Les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission sont identifiés et expliqués</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quelles informations avez-vous collectées et transmises dans ces différentes situations ?</li> <li>○ Quelles étaient les règles de traçabilité à appliquer ? Quels auraient été les risques induits par un défaut de traçabilité ou de transmission ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Collecter et actualiser en continu les informations liées à la situation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations en lien avec la situation et son évolution sont collectées en temps réel</li> </ul>		<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Transmettre les informations appropriées sur la situation au bon interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations en lien avec la situation et son évolution sont transmises aux bons interlocuteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quelles informations avez-vous transmises ? A quels interlocuteurs ? Donnez des exemples.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis
Utiliser les outils d'information et de communication spécifiques à ces situations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations en lien avec la situation et son évolution sont transmises avec les outils d'information et de communication appropriés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quels outils d'information et de communication avez-vous utilisés ? Pourquoi avez-vous utilisé ces outils plutôt que d'autres ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non acquis <input type="checkbox"/> Acquis

Apporter un appui logistique et technique à l'organisation médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"><li><i>L'appui logistique et technique apporté est adapté à la situation</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><i>Quel appui logistique avez-vous apporté ?</i></li></ul>	<input type="checkbox"/> <b>Non acquis</b> <input type="checkbox"/> <b>Acquis</b>
---	--	--	--

### Proposition du jury d'évaluation

Le bloc de compétences 4 est :

**Non acquis**

**Acquis \***

\* La validation d'un bloc de compétences s'obtient par l'acquisition de la totalité des compétences constitutives de ce bloc

# PROPOSITION DU JURY D'ÉVALUATION

NOM et prénom du candidat :

Date de l'évaluation :

Validation du diplôme d'assistant de régulation médicale

OUI

NON

Validation partielle

En cas de validation partielle, indiquez les blocs de compétences acquis :

Bloc 1 : Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU C15	Bloc de compétences acquis : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Bloc 2 : Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale	Bloc de compétences acquis : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Bloc 3 : Traitement des informations associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service	Bloc de compétences acquis : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
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	Bloc de compétences acquis : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

# SIGNATURES DES MEMBRES DU JURY D'EVALUATION

## MEDECIN URGENTISTE

Nom : ..... Prénom : .....

Etablissement : .....

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

Signature :

## ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE ou PERMANENCIER AUXILIAIRE DE REGULATION MEDICALE

Nom : ..... Prénom : .....

Etablissement : .....

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

Signature :

**Livret du jury reçu par le centre de formation d'assistant de régulation médicale**

de : .....

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

Signature du directeur et cachet :

Présenté au jury de certification le : .....