

Diplôme d'assistant de régulation médicale – Référentiel de certification

Ce référentiel de certification s'inscrit dans le cadre des recommandations de bonnes pratiques publiées par la Haute autorité de santé, consultables sur le site www.has-sante.fr.

Conformément à ces recommandations, l'assistant de régulation médicale participe à l'acte de régulation médicale sous la responsabilité d'un médecin régulateur. Un appel de régulation médicale est défini comme une communication par téléphone (ou au moyen de tout autre dispositif de télécommunication) entre un centre de régulation médicale et un patient ou un tiers, en réponse à une demande de soins ou de secours. Cet appel, qui peut intervenir 24 h/24, est réceptionné par l'assistant de régulation médicale dont le rôle est d'assister le médecin régulateur. Le médecin régulateur est responsable des réponses apportées à tous les appels. Il peut ne pas prendre l'appelant personnellement en ligne, mais la décision mise en œuvre par l'assistant de régulation médicale est soumise à la validation du médecin et donc, in fine, prise sous la responsabilité du médecin régulateur.

La régulation médicale est réalisée dans un environnement équipé de façon appropriée et sécurisée. L'accès y est réglementé et les données sont protégées.

L'assistant de régulation médicale bénéficie d'une formation initiale et continue spécifique.

Les personnes diplômées « assistant de régulation médicale » exercent leurs missions dans la fonction publique hospitalière. Leur diplôme leur permet d'accéder à un emploi dans le corps des assistants médico-administratifs, branche assistance de régulation médicale.

Le présent référentiel de certification décrit les missions de l'assistant de régulation médicale et les quatre blocs de compétences nécessaires à l'exercice de ces missions. Chaque bloc de compétence présente les éléments de compétences et les critères d'évaluation de ces compétences. La validation de l'ensemble des blocs de compétences, dans les conditions prévues par voie réglementaire, permet l'obtention du diplôme d'assistant de régulation médicale.

1 – Les missions de l'assistant de régulation médicale

En application des recommandations de bonnes pratiques établies par la Haute autorité de santé, l'assistant de régulation médicale 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.

Réparties en quatre grandes catégories, ses missions sont les suivantes :

1 - Réception et traitement des appels adressés aux SAMU – Centre 15

- Réception des appels provenant de différents canaux de communication : appels téléphoniques, mails, sms, radio, fax, flux vidéo et tout outil numérique de transmission
- Ouverture du dossier de régulation et recueil des informations permettant la localisation de l'appelant, l'identification de la situation, la qualification du niveau d'urgence et l'orientation de l'appel
- Saisie et codage des informations

- Hiérarchisation des appels et orientation vers le médecin régulateur de spécialité si nécessaire, à partir des protocoles définis
- Transmission au médecin régulateur des informations sur les caractéristiques de la situation par les outils d'information appropriés
- Si nécessaire, guidage par téléphone des gestes d'urgence à réaliser à partir de protocoles médicaux pré établis
- Echange par moyens radiophonique et informatique avec différents interlocuteurs et en particulier avec les partenaires du Samu-Centre 15

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

- Recherche et suivi des informations utiles sur la disponibilité des effecteurs
- Mobilisation des ressources pour traiter les appels non francophones
- Déclenchement et ajustement des moyens opérationnels en fonction de la nature de l'intervention
- Mobilisation de moyens complémentaires si nécessaire dont la géolocalisation
- Transmission d'informations aux effecteurs et guidage vers les lieux d'intervention si nécessaire
- Réception des bilans et information / transfert au médecin régulateur
- Suivi de l'intervention et de l'orientation du patient
- Recherche des informations utiles sur les capacités d'accueil
- Transmission des informations à la structure d'accueil
- Vérification de l'opérationnalité des matériels liés à la régulation médicale, y compris ceux de gestion de crise, maintenance de premier niveau et alerte en cas de dysfonctionnement

3 – Activités liées à la gestion administrative, la qualité, la sécurité et la vie du service

- Gestion des dossiers de régulation à l'aide des logiciels métier
- Mise à jour de la base de données informatiques sur les ressources liées aux interventions
- Veille sur les différentes informations susceptibles d'impacter l'activité
- Réception et traitement des informations reçues des interlocuteurs du Samu-Centre 15
- Contribution aux déclarations d'évènements indésirables
- Participation à des réunions de travail liées à la démarche qualité
- Accueil et accompagnement de nouveaux arrivants et stagiaires

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

- Déclenchement et application des procédures relatives à ces situations
- Activation de la cellule de crise
- Recensement et suivi des informations utiles sur les moyens spécifiques opérationnels mobilisables lors de ces situations : capacités d'accueil, moyens humains et matériels, transports, ...
- Activation du poste de commandement, recensement et suivi des patients au poste médical avancé
- Recueil et tri des informations spécifiques à ces situations
- Transmission des informations aux différents interlocuteurs
- Appui logistique et technique à la coordination médicale sur le terrain et aux différents postes de commandement et cellules opérationnelles
- Suivi de la traçabilité des informations liées aux patients et aux opérations sanitaires

2 – Les blocs de compétences

« Les certifications professionnelles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évaluées et validées »¹

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

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

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

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

¹ LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel – extrait de l'Article 31

<p>Bloc 1 : Traitement d'un appel dans le cadre du SAMU-C15</p>	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Le candidat pratique l'écoute active et la reformulation auprès de l'appelant</i> • <i>Le candidat ajuste son écoute et sa communication à l'appelant et à la situation</i> • <i>Le candidat explique comment il met en confiance l'appelant</i> • <i>Le candidat explique comment il questionne et conduit l'entretien en fonction de l'appelant et de la situation pour obtenir les informations nécessaires</i> • <i>Le niveau de langage et les éléments de réponse sont adaptés au contexte et à l'appelant</i> • <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> • <i>Les données permettant d'appliquer les protocoles préétablis sont identifiées</i> • <i>Le degré d'urgence est identifié et pertinent compte tenu des éléments obtenus</i> • <i>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</i> • <i>Les informations communiquées sur les gestes d'urgence et le guidage s'il est nécessaire, correspondent aux protocoles</i> • <i>Le mode de communication pour faire effectuer les gestes d'urgence est adapté</i> • <i>Les informations transmises au médecin sont précises, factuelles, synthétiques, exhaustives sur les données utiles et permettent de caractériser la situation</i> 	

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>L'utilisation des outils de communication et de transmission est maîtrisée</i> • <i>Le candidat explique ses missions au sein de l'organisation du SAMU-C15 et au sein de l'établissement de santé</i>
--	--

Bloc 2 : Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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
	<p><i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Toutes les informations nécessaires sur les effecteurs et les capacités d'accueil sont identifiées</i> • <i>Les situations nécessitant un engagement de moyens immédiats en amont de la régulation médicale sont identifiées</i> • <i>Les protocoles de déclenchement sont appliqués selon les règles en vigueur</i> • <i>Toutes les informations nécessaires pour traiter la demande sont transmises au bon interlocuteur</i> • <i>Les moyens sollicités permettent de répondre aux besoins de façon appropriée après régulation médicale</i> • <i>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, ...</i> • <i>Les anomalies sont identifiées et les mesures pertinentes sont prises</i> • <i>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)</i>

Bloc 3 : Traitement des informations associées à la régulation, la qualité, la sécurité et à la vie du service	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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
	Critères d'évaluation

Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?

- *Les informations apportées dans le dossier de régulation et dans le dossier de régulation médicale sont complètes, exactes, claires et précises*
- *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 règles liées au secret professionnel et au devoir de réserve sont appliquées*
- *Les outils de communication informatiques, téléphoniques, vidéo, radiophoniques sont utilisés correctement et à bon escient*
- *Les informations susceptibles d'impacter l'activité sont identifiées*
- *Les situations nécessitant un passage de relais au sein de l'équipe sont identifiées*
- *Les réponses aux différentes demandes sont apportées avec réactivité*
- *Les événements indésirables et les non-conformités sont identifiés, relayés et déclarés selon les règles en vigueur*
- *Les risques associés sont expliqués*
- *La démarche d'analyse de sa pratique est réalisée et formalisée*
- *Les difficultés et les erreurs sont identifiées, les causes sont analysées et des pistes d'améliorations sont proposées*

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	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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
	Critères d'évaluation
	<p><i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les procédures liées à la mise en œuvre de dispositifs prévisionnels de secours sont appliquées</i> • <i>Les caractéristiques d'une situation dégradée sont identifiées et les procédures associées sont appliquées</i> • <i>Les caractéristiques d'une situation sanitaire exceptionnelle sont identifiées et les procédures associées sont appliquées</i> • <i>Le candidat explique l'intérêt des moyens spécifiques opérationnels en lien avec les caractéristiques de la situation</i> • <i>Toutes les informations nécessaires liées aux patients, aux victimes et aux opérations sanitaires sont collectées et tracées de manière exacte et précise</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 informations en lien avec la situation et son évolution sont collectées en temps réel et transmises aux différents interlocuteurs</i> • <i>L'appui logistique et technique apporté est adapté à la situation</i>