

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32032**

### Intitulé

Assistant de Régulation Médicale

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Lycée Valentine Labbé	Proviseur

### Niveau et/ou domaine d'activité

**III (Nomenclature de 1969)**

**5 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

331 Santé

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'ARM est capable :

- D'accueillir, localiser et orienter les appels téléphoniques dans un contexte d'urgence et de détresse.
- De prioriser l'orientation vers le médecin régulateur du SAMU centre 15, dans le cadre d'un travail en binôme en fonction du degré d'urgence évalué.
- De gérer les flux et moyens définis par le médecin régulateur, en assurant la traçabilité jusqu'à la fin de la prise en charge du patient.
- De recueillir et de collecter des données ou informations spécifiques suivant les recommandations de bonnes pratiques, et protocoles établis
- D'accompagner le patient et ses proches tout au long de la prise en charge téléphonique
- De classer et tenir la documentation professionnelle
- D'entretenir, nettoyer et ranger le matériel spécifique à son domaine d'activité
- De gérer des moyens à déployer pour répondre à la prescription médicale
- De préparer et d'organiser du matériel dans son domaine de compétences et dans le cadre de plan de secours (sur le lieu de travail ou lieu de l'évènement)
- De réceptionner et traiter des appels téléphoniques dans un contexte d'urgence et de détresse
- De suivre des actions mises en oeuvre
- De transmettre systématiquement des informations synthétiques et factuelles au médecin

### **Bloc 1 Prise en charge optimale des victimes de la réception de l'appel à la clôture du dossier : missions de l'ARM en front office**

Compétence 1: Réaliser une assistance à la régulation médicale quotidienne par une écoute permanente

Compétence 2: Maîtriser les outils informatiques et les moyens de communication

Compétence 3: Réaliser une assistance de régulation médicale par la gestion de moyens

### **Bloc 2 Rôles et missions de l'ARM en back office**

Compétence 4: Mettre en oeuvre une assistance de régulation médicale en situation sanitaire exceptionnelle (SSE) ou dispositif prévisionnel de secours

Compétence 5: Connaître la législation, le champ de compétence, les obligations et les limites

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

- SAMU de France,
  - Plateforme d'assurance de rapatriement Sanitaire,
  - SOS Médecin,
  - Régulation des Ambulances Privées
- Assistant de Régulation Médical ; Assistant de plateforme de Rapatriement Sanitaire ;  
Régulation Ambulance Privée ; Accueil téléphonique SOS Médecin.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1408 : Téléconseil et télévente

K1205 : Information sociale

### Réglementation d'activités :

Le Décret n°90-839 du 21 septembre 1990 actait la création du corps des Permanenciers Auxiliaires de Régulation Médicale (PARM), il a été modifié par les Décret N° 2011-660 du 14 juin 2011 et Décret N° 2011-661 du 14 juin 2011 qui créent le corps des assistants médico-administratifs (AMA) et attribuent la catégorie B. Il regroupe les métiers de secrétaire médical et d'ARM.

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

2 blocs permettent de valider 5 compétences décrites ci-dessous:

#### Bloc de compétence :



Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32032 - Prise en charge optimale des victimes de la réception de l'appel à la clôture du dossier : missions de l'ARM en front office

## Capacités attestées :

- Capacité 1 Compétence 1: Réaliser

une assistance à la régulation médicale quotidienne par une écoute permanente

- capacité 2- Compétence 2: Maitriser les outils informatiques et les moyens de communication

- capacité 3 Compétence 3: Réaliser

une assistance de régulation médicale par la gestion

de moyens

Modalités d'évaluation :

- modalité 1 Contrôle continu au sein de l'établissement par épreuve écrite d'une durée d'1h30 individuelle pour chaque cours sur les différents appareils : anatomie, physiologie, sémiologie des pathologies principales et conduite à tenir + cours sur la communication + techniques et la législation de la radio transmission

- modalité 2 Oral d'anglais individuel au sein de l'établissement de 20 minutes

- modalité 3 Ateliers d'appel : mises en situation professionnelle simulée au sein de l'établissement de formation en demi promotion 63h en français et 32h en anglais avec un carnet de suivi afin d'évaluer l'évolution de l'étudiant au cours de sa formation sur la qualité de sa prise en charge et les techniques de communication utilisées, la gestion des moyens, sur la capacité à communiquer avec les effecteurs et à gérer les moyens selon les situations

- modalité 4

Exercice individuel de 30 minutes de prise de notes et de maîtrise du logiciel informatique, réalisée à l'issue des cours d'informatiques au sein de l'établissement de formation

- modalité 5

Stage au sein des SAMU de France pendant 8 semaines :

Feuille d'acquisition de compétences à compléter par le tuteur de stage pour la compétence 1, 2 et 3

Chaque compétence, activité et tâche est évaluée selon la codification suivante

NP : Non pratiqué NA: Non acquis

AA: A Améliorer

A: Acquis

## Capacités attestées :

- capacité 1 Compétence 4: Mettre en œuvre une assistance de régulation médicale en situation sanitaire exceptionnelle (SSE) ou dispositif prévisionnel de secours

- capacité 2 Compétence 5: Connaître la législation, le champ de compétence, les obligations et les limites

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32032 - Nom du bloc 2 : Rôles et missions de l'ARM en back office</p>	<p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>modalité 1</b> : 1h30 par épreuve écrite individuelle au sein de l'établissement sur les modalités d'hospitalisation en psychiatrie et suite aux cours de législation, éthique et secret professionnel</li>   <li>- <b>modalité 2</b> : Compte rendu oral des visites des différents partenaires (Police, gendarmerie, Cross mer...) par groupe de 2, présentation au reste du groupe en centre pendant 30 minutes par binôme.</li>   <li>- <b>modalité 3</b> : Présentation orale en centre par groupe de 4 des différents plans et de leur organisation, 30 minutes de présentation au reste du groupe</li>   <li>- <b>modalité 4</b> : Epreuve finale écrite individuelle de 2 heures au sein de l'établissement de formation permettant d'évaluer les connaissances transversales</li>   <li>- <b>modalité 5</b> : Rapport de stage : Plans disponibles au sein du SAMU et historique et missions des SAMU</li>   <li>- Modalité 6 : Stage au sein des SAMU de France pendant 4 semaines :</li> </ul> <p>Feuille d'acquisition de compétences à compléter par le tuteur de stage pour la compétence 4 et 5</p> <p>Chaque compétence, activité et tâche est évaluée selon la codification suivante</p> <p>NP : Non pratiqué NA: Non acquis</p> <p>AA: A Améliorer</p> <p>A: Acquis</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Un médecin du SAMU Deux Assistants de régulation médicale Un professeur responsable de la formation ARM
En contrat d'apprentissage	X	Un médecin du SAMU Deux Assistants de régulation médicale Un professeur responsable de la formation ARM
Après un parcours de formation continue	X	Un médecin du SAMU Deux Assistants de régulation médicale Un professeur responsable de la formation ARM
En contrat de professionnalisation	X	Un médecin du SAMU Deux Assistants de régulation médicale Un professeur responsable de la formation ARM
Par candidature individuelle	X	Un médecin du SAMU Deux Assistants de régulation médicale Un professeur responsable de la formation ARM

Par expérience dispositif VAE prévu en 2019	X	Un médecin du SAMU Deux Assistants de régulation médicale Un professeur responsable de la formation ARM
---	---	---

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III , sous l'intitulé "Assistant de régulation médicale" avec effet du 1er avril 2016 jusqu'au 4 janvier 2022.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

##### Lieu(x) de certification :

Lycée Valentine Labbé : Nord-Pas-de-Calais Picardie - Nord ( 59) [Lycée Valentine Labbé 41 rue Paul Doumer La Madeleine]

Lycée Valentine Labbé

Pôle Santé

41 rue Paul Doumer

59 110 La Madeleine

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Lycée Valentine Labbé

Pôle Santé

41 rue Paul Doumer

59 110 La Madeleine

##### Historique de la certification :