



Assistant(e) de régulation médicale

Famille : GESTION DE L'INFORMATION
Sous-famille : Accueil et orientation des personnes
Code métier : 40F30

▶ Information générale

Définition :

Accueillir, localiser et orienter les appels téléphoniques dans un contexte d'urgence et de détresse.
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.
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.

Autres appellations :

Permanencier(ère) auxiliaire de régulation médicale (PARM)

Prérequis réglementaires pour exercer le métier :

Attestation de formation aux gestes de soins d'urgence (AFGSU)

▶ Activités

- Accompagnement du patient et des proches tout au long de la prise en charge téléphonique
- Classement et tenue de la documentation professionnelle
- Entretien, nettoyage et rangement des matériels spécifiques à son domaine d'activité
- Gestion des moyens à déployer pour répondre à la prescription médicale
- Préparation et organisation 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)
- Réception et traitement des appels téléphoniques dans un contexte d'urgence et de détresse
- Recueil et collecte de données ou informations spécifiques suivant les recommandations de bonnes pratiques, les protocoles établis
- Suivi des actions mises en oeuvre
- Transmission systématique d'informations synthétiques et factuelles au médecin régulateur

▶ Savoir-Faire

- Adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques / particulières, dans son domaine de compétence
- Conseiller les gestes de premier secours
- Créer et développer une relation de confiance et d'aide avec le patient et/ou la personne accueillie et / ou son entourage
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
- Identifier, analyser, prioriser selon le degré d'urgence
- Rédiger des informations relatives à son domaine d'intervention pour assurer un suivi et une traçabilité.
- Reformuler une demande (d'information, de renseignement, etc.), en résumer les points-clés et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité professionnelle
- Transférer un savoir-faire, une pratique professionnelle

- Travailler en équipe pluridisciplinaire / en réseau
- Utiliser les outils bureautique / Technologie d'Information et de Communication (TIC)

▸ **Connaissances requises**

| Description | Niveau de connaissance |
|--|-------------------------------|
| Accueil téléphonique | Connaissances approfondies |
| Bureautique | Connaissances opérationnelles |
| Communication et relation d'aide | Connaissances opérationnelles |
| Communication et transmission radio | Connaissances approfondies |
| Géographie et topographie du secteur sanitaire | Connaissances opérationnelles |
| Gestion du stress | Connaissances opérationnelles |
| Organisation des systèmes d'urgence | Connaissances approfondies |
| Organisation et fonctionnement hospitalier | Connaissances générales |
| Réseaux sanitaires, sociaux et médico-sociaux | Connaissances générales |
| Vocabulaire médical | Connaissances générales |

Connaissances approfondies :

Connaissances théoriques et pratiques approfondies dans un champ donné. Maîtrise des principes fondamentaux du domaine, permettant la modélisation. Une partie de ces connaissances sont des connaissances avancées ou de pointe. Durée d'acquisition de 2 à 4/5 ans.

Connaissances opérationnelles :

Connaissances détaillées, pratiques et théoriques, d'un champ ou d'un domaine particulier incluant la connaissance des processus, des techniques et procédés, des matériaux, des instruments, de l'équipement, de la terminologie et de quelques idées théoriques. Ces connaissances sont contextualisées. Durée d'acquisition de quelques mois à un / deux ans.

Connaissances générales :

Connaissances générales propres à un champ. L'étendue des connaissances concernées est limitée à des faits et des idées principales.

Connaissances des notions de base, des principaux termes. Savoirs le plus souvent fragmentaires et peu contextualisés. Durée d'acquisition courte de quelques semaines maximum.

▸ **Informations complémentaires**

Relations professionnelles les plus fréquentes :

L'équipe de régulation (médecins et PARM) pour la transmission et le suivi des appels

SMUR, médecins libéraux, secouristes, transports sanitaires, établissements de santé (structures d'urgences, spécialisées et plateaux techniques)

Les partenaires des services sociaux et autorités administratives, sanitaires, maritimes, aéronautiques et ferroviaires pour la mise en oeuvre et suivi des interventions.

Nature et niveau de formation pour exercer le métier :

Certificat d'assistant de régulation médicale

Correspondances statutaires éventuelles :

Assistant médico-administratif (Catégorie B)

Permanencier auxiliaire de régulation médicale (Catégorie C : corps placé en cadre d'extinction - Décret n°2011 - 660 du 14 juin 2011, Article 23)

Passerelles :

Aide-soignant



Secrétaire médical
Ambulancier