



## Assistant(e) de régulation médicale

**Famille :** Soins  
**Sous-famille :** Assistance aux soins  
**Code métier :** XXXX

### ▶ Informations générales

#### Définition :

Accueillir, qualifier et orienter les appels téléphoniques à destination des services d'accès aux soins (SAS) en fonction de la demande (aide médicale urgente traitée par le service d'aide médicale urgente ou besoin de soins non-programmés) dans un contexte d'urgence et de détresse.

Au sein du SAS, détecter la détresse vitale au niveau 1.

Hiérarchiser les appels et prioriser l'orientation vers le médecin régulateur du service d'aide médicale urgente ou de la filière de médecine générale du service d'accès aux soins, à partir de protocoles préétablis.

D'indiquer et diriger les gestes de soins d'urgence lorsque les critères de sauvegarde de la vie humaine en dépendent avec déclenchement des moyens de l'aide médicale d'urgence médicaux et paramédicaux.

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.

### ▶ Activités

- Accompagnement du patient et des proches tout au long de la prise en charge téléphonique
- Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande, en application de la décision médicale (suivi de l'intervention et de l'orientation du patient)
- 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
- Traitement des informations associées à la régulation (gestion des dossiers de régulation, réception et traitement des informations émises par les interlocuteurs du SAS/SAMU, contribution aux déclarations d'événements indésirables)
- Transmission d'informations au médecin régulateur

### ▶ Savoir-Faire

- Adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques et des vulnérabilités, 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
- Localiser et repérer le degré d'urgence lors d'un appel d'un locuteur de langue anglaise
- 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
- Respecter les devoirs de réserve, de discrétion professionnelle et de secret médical
- 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
Anglais	Connaissances générales
Bureautique	Connaissances opérationnelles
Communication et relation d'aide	Connaissances approfondies
Communication et transmission radio	Connaissances approfondies
Géographie et topographie de l'établissement	Connaissances opérationnelles
Gestion des situations sanitaires exceptionnelles	Connaissances opérationnelles
Gestion du stress	Connaissances opérationnelles
Nouvelles technologies	Connaissances opérationnelles
Organisation des systèmes d'urgence	Connaissances opérationnelles
Organisation et fonctionnement hospitalier	Connaissances opérationnelles
Réglementation relative à son domaine d'activité	Connaissances générales
Réseaux sanitaires, sociaux et médico-sociaux	Connaissances générales
Vocabulaire médical	Connaissances approfondies

### **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 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.

### **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.

## ▶ **Informations complémentaires**

**Relations professionnelles les plus fréquentes :**



### Paramédicaux

Cadres de santé, cadre supérieur de santé, chef de service et chef de pôle hospitalier

Equipe de régulation (médecins, permanenciers auxiliaires de régulation médicale et ARM) pour la transmission et le suivi des appels

Equipe pluridisciplinaire présente en régulation

Structure mobile d'urgence et de réanimation (SMUR), médecins libéraux, paramédicaux, secouristes, transporteurs sanitaires, établissements de santé (structures d'urgences, spécialisées et plateaux techniques)

Partenaires des services sociaux et autorités administratives, sanitaires, maritimes, aéronautiques et ferroviaires pour la mise en œuvre et le suivi des interventions.

### **Nature et niveau de formation pour exercer le métier :**

Niveau 4

Diplôme d'assistant de régulation médicale

### **Correspondances statutaires éventuelles :**

Assistant médico-administratif, branche « assistant de régulation médicale » (Catégorie B)

Permanencier auxiliaire de régulation médicale (Catégorie C : corps placé en cadre d'extinction)

### **Passerelles :**

Aide-soignant

Auxiliaire de puériculture

Superviseur logistique et technique en assistance de régulation médicale

Coordinateur en assistance de régulation médicale.