

PROFIL DE POSTE ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE AU SAMU 24

Elaborée par : PIBOURRET Claudine

Date de Création : 23/01/2026

Validée par : Dr SALEZ Benjamin

Date de mise à jour :
Mai 2011-Mai 2012
Mai 2015-Mars 2023

CADRE STATUTAIRE

Filière : Administrative

Catégorie : B

Corps : AMA

IDENTIFICATION DU POSTE

Site : Centre Hospitalier de Périgueux

Pôle : PIE

Centre de responsabilité : Structure Médicale d'urgence

Unité : SAMU 24

Horaires et rythme de travail : En 12 heures
Cycles de travail de jour, de nuit et ou en alternance jour/nuit

Horaires décalés

6h50/18h50 ; 7h/19h ; 18h50/6h50 ; 19h/7h et exceptionnellement 10h/22h

REPERTOIRE DES METIERS DE LA FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIERE (RMFPH)

Famille : Gestion de l'information

Sous-famille : Accueil et réception des personnes

Code Rome :

Code métier : 40F30

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Mme LOUBET Laurence – Directrice des ressources humaines

Mme VIGNE Nadine – Cadre supérieur du pôle

Mme PIBOURRET Claudine Cadre de santé du DMU

LIAISONS FONCTIONNELLES :

Chef de pôle : Dr ELY Olivier

Chef de service du SAMU : Dr SALEZ Benjamin

Les médecins régulateurs AMU et MRL

Personnel médical et paramédical du SMUR et du département

Equipe ARM, OSNP, Coordonnateurs ambulanciers et coordinateurs ARM

Autres intervenants dans la régulation médicale

MISSIONS ET ACTIVITES

MISSIONS PRINCIPALE

L'Assistant de Régulation Médicale (ARM) est le premier interlocuteur des appelants du Centre 15 - SAS. Il assure la réception, l'analyse et l'orientation des appels relevant de l'urgence médicale et de l'accès aux soins non programmés. Il apporte une réponse adaptée à la demande des usagers dans la logique du projet d'établissement et de sa politique d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques.

ACTIVITES PRINCIPALES

En collaboration et sous la responsabilité du médecin régulateur AMU :

ARM ACCEUIL

- Réceptionner les appels entrants centre15 -SAS,
- Identifier l'appelant, localiser la situation et recueillir les informations essentielles,
- Évaluer le degré d'urgence selon les protocoles et procédures en vigueur,
- Transmettre les informations au médecin régulateur de manière claire et synthétique,
- Donner les premiers conseils et consignes en attendant la prise en charge médicale, selon protocoles,
- Mettre en relation l'appelant avec le médecin régulateur ou un professionnel de santé du SAS.

ARM GESTION

- Déclencher les moyens adaptés (SMUR, ambulance, pompiers, conseil médical, orientation soins),
- Prise et priorisation des bilans,
- Assurer la traçabilité informatique des appels et décisions sur le dossier de régulation médicale,
- Assurer le suivi des dossiers de régulation,
- Participer à la continuité et à la qualité du service 24h/24

CARACTERISTIQUES DU POSTE

Travailler sur l'ensemble des postes de régulation dans le respect de leur spécificité, sur un cycle soit de jour, de nuit et ou alternant jour/nuit

COMPETENCES/APTITUDES REQUISES

Compétences techniques :

- Maîtrise des outils informatiques et logiciels de régulation,
- Connaissance de l'organisation des urgences et du système de santé,
- Capacité à appliquer des protocoles et procédures

Compétences relationnelles :

- Excellente communication orale,
- Écoute active et empathie,
- Gestion du stress et des situations émotionnellement chargées,
- Travail en équipe pluridisciplinaire

Compétences requises, référentiel ARM

1 – Réception et traitement des appels de régulation médicale :

- Accueillir l'appelant avec professionnalisme et bienveillance,
- Identifier l'appelant et vérifier les coordonnées,
- Localiser précisément le lieu de l'événement,
- Conduire un entretien structuré selon les techniques de questionnement adaptées,
- Recueillir, hiérarchiser et reformuler les informations médicales et contextuelles,
- Apprécier le niveau d'urgence de la situation selon les référentiels et protocoles,
- Gérer les situations sanitaires et exceptionnelles

2 – Participation à la régulation médicale

- Transmettre une synthèse claire, fiable et concise au médecin régulateur,
- Appliquer les décisions de régulation médicale,
- Déclencher et coordonner les moyens adaptés (SMUR, ambulances, pompiers, médecine de ville),
- Assurer le suivi des dossiers en cours jusqu'à leur clôture.

3 – Information, conseils et sécurisation de l'appelant

- Délivrer des conseils et consignes conformes aux protocoles validés,
- Maintenir le contact avec l'appelant jusqu'à la mise en sécurité si nécessaire,
- Gérer les situations de stress, d'agressivité ou de détresse émotionnelle

4 – Activités spécifiques SAS

- Identifier les demandes relevant des soins non programmés,
- Orienter vers une réponse territoriale adaptée (médecin traitant, maison de santé, CPTS),
- Participer à la fluidification des parcours de soins

5 – Traçabilité, qualité et sécurité

- Assurer la traçabilité exhaustive et conforme des appels,
- Utiliser les logiciels de régulation et outils numériques dédiés,
- Appliquer les règles de confidentialité, de secret professionnel,
- Participer aux démarches qualité, audits et retours d'expérience

6 – Travail en équipe et développement professionnel

- Travailler en collaboration étroite avec les médecins régulateurs et les équipes du CRRA,
- S'intégrer dans une équipe pluridisciplinaire,
- Participer aux formations initiales et continues obligatoires,
- Contribuer à l'amélioration continue des pratiques professionnelles

Qualités professionnelles

- Sang-froid et réactivité,
- Rigueur et sens des responsabilités,
- Discrétion et respect du secret professionnel,
- Capacité d'adaptation et de priorisation,
- Respect d'autrui,
- Reconnaître la limite de ses compétences



DS

Conditions d'exercice

- Travail en horaires décalés (jours, nuits, week-ends et jours fériés),
- Sollicitations auditives permanentes,
- Poste en environnement à forte charge émotionnelle,
- Travail en station assise prolongée avec port du casque téléphonique

FORMATIONS/QUALIFICATIONS REQUISES

Diplôme d'Assistant de Régulation Médicale