

Assistant de régulation médicale de s.a.m.u

RNCP15013 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	331
Code(s) ROME	K1205
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	06/07/2013

Certificateur(s)

Institut de formation en soins infirmiers du lycée Rabelais

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Dans le cadre d'un service d'aide médicale urgente ou d'un service de téléassistance, le permanencier auxiliaire de régulation médicale est responsable du traitement des appels, de la rapidité d'envoi des moyens ordonnés par le médecin régulateur et/ou de mise en œuvre des protocoles. Il effectue sa mission dans le respect des règles professionnelles et peut donner des conseils ou informations à l'appelant dans son domaine de compétence. Il travaille en liaison fonctionnelle avec les services mobiles d'urgence et de réanimation, les services d'urgences d'accueil et d'orientation et les différents partenaires de l'urgence hors institution (Sapeurs pompiers, la police, la sécurité civile, les services d'assistance...).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Aide à la régulation médicale quotidienne et en situation d'exception :

- Accueillir téléphoniquement l'appelant et l'orienter selon la gravité et l'urgence de l'appel vers la structure adaptée ou vers le médecin régulateur
- Recueillir et transmettre des données cliniques fiables et utilisables au suivi des affaires gérées
- Déclencher l'envoi des moyens d'intervention et en gérer le suivi et la disponibilité
- Appliquer les procédures de régulation en situation d'exception et adapter sa mission au contexte (situation délocalisée)
- Collaborer à la réponse avec le médecin régulateur

Participation au recueil des données administratives :

- Recueillir les données de l'appelant en temps réel et suivre le dossier patient dans sa totalité
- Conduire un entretien téléphonique rapide et efficace en utilisant les techniques de communication adaptées à l'interlocuteur
- Repérer les manifestations de stress et utiliser une stratégie adaptée pour lui et/ou pour l'appelant
- Participer à la mise à jour des banques de données et éditer des documents spécifiques
- Maîtriser l'outil informatique
- Clore et archiver les dossiers après contrôle de l'exactitude des données
- Assurer la maintenance et le suivi régulier des outils de communication

Compétences transversales :

- Faciliter l'apprentissage des futurs collègues par la transmission de connaissances et l'utilisation des moyens à disposition dans le service (double écoute, bandes audio...)
- Réaliser un accompagnement personnalisé

- Réaliser des actions de formation auprès de différents publics
- participer aux formations proposées pour se tenir informé
- Identifier le rôle de chacun dans un CRRA
- Travailler en collaboration avec les membres du CRRA
- Communiquer avec ses collègues pour avoir des informations communes sur les dossiers
- Respecter les obligations du PARM (droit de réserve, secret professionnel...)
- Appliquer en toutes circonstances les règles de déontologie propres au service public

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur hospitalier au sein des Services d'Aide Médicale Urgente (SAMU) : le permanencier travaille au sein d'un centre de régulation des appels, il est placé sous l'autorité du PARM Chef ou PARM principal ainsi que du cadre de santé et du directeur administratif du SAMU. Centrales d'appel de l'assistance médicale : le chargé d'assistance travaille au sein d'une centrale d'appel dédié à la prise en charge de personnes âgées ou en perte d'autonomie.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Permanencier Auxiliaire de Régulation Médicale Chargé d'assistance

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Le permanencier doit être titulaire du Certificat d'exploitant hospitalier en télécommunication, habilitation intégrée à ce titre.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Intensité d'embauche, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 800 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en services aux personnes (37 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	V4X85 — Professionnels de l'action sociale · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	10 060
Jugés difficiles à recruter	45 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	V4X85 — Professionnels de l'action sociale

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Coordinateur PARM de SAMU Médecin régulateur

Cadre infirmier référent de la formation

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 06/07/2013

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP5989

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/15013/>