

> Intitulé de l'emploi

Permanencier auxiliaire de régulation médicale

> Autres appellations

- Assistant de régulation médicale

> Définition synthétique

Le permanencier auxiliaire de régulation médicale assure l'accueil téléphonique et oriente le public vers la structure adaptée ou vers le médecin régulateur selon l'urgence de l'appel.

> Activités principales

- Transmission de l'ensemble des renseignements à caractère non médical au public
- Conduite d'entretiens selon les procédures établies
- Réception dans les plus brefs délais des appels téléphoniques ou radiophoniques
- Sélection et transmission d'informations synthétiques au médecin régulateur ou au référent social selon le degré d'urgence
- Mise en oeuvre et coordination de la gestion des moyens des différentes instances de secours médicaux lors des plans d'exception
- Mise en oeuvre des moyens adaptés disponibles en réponse à la décision médicale et saisie pour traçabilité
- Transmission des alertes aux équipes du SMUR (service médical d'urgence régionale) et aux différentes autorités de secours et de police (police, gendarmerie, pompiers...)
- Mise à jour de la documentation
- Accompagnement et formation des nouveaux professionnels

> Compétences requises

Savoir :

- Soins d'urgence (AFGSU attestation formation gestes et soins d'urgence)
- Techniques de manutention des malades
- Hygiène hospitalière
- Outils de la démarche qualité
- Vocabulaire médical

Savoir-faire :

- Identifier les signes de détresse vitale ou médico-chirurgicale dans le message d'appel
- Transmettre des informations pratiques au public en fonction des situations
- Synthétiser un message pour transmission à la régulation médicale
- Sélectionner les moyens d'interventions d'urgence les mieux adaptés à la nature des appels
- Utiliser les outils informatiques
- Localiser la destination précise de l'intervention sur la carte
- Gérer le stress, notamment celui du public
- Réaliser un radioguidage des équipes

• Comportements professionnels

- Sens de l'écoute
- Éthique et déontologie
- Sens du service public
- Adaptabilité
- Discrétion
- Rigueur
- Bon relationnel

> Conditions particulières d'exercice

- Travail dans un milieu clos, bruyant, stressant et nécessitant une attention soutenue

> Tendances d'évolution

Facteurs clés à moyen terme (3-5 ans) :

- Judicialisation de la fonction et mise en cause plus fréquente due aux temps de réponse ou aux modalités d'intervention des secours d'urgence

Impacts sur l'emploi (qualitatif) :

- Nécessité de renforcer la formation juridique et surtout la traçabilité des interventions

> Proximité avec d'autres emplois