



Assistant(e) de régulation médicale

Ex **Permanencier(ère) assistant(e) de régulation médicale** (Répertoire des métiers de la FPH, mars 2015)

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.

GESTION DE L'INFORMATION

ACCUEIL ET ORIENTATION DES PERSONNES

NIVEAU D'ÉTUDE MINIMUM

Niveau IV (Bac)

CODE MÉTIER

40F30

RÉFÉRENTIEL

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'événement)
- 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 REQUIS

- 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 ASSOCIÉES

- Accueil téléphonique (35050)
- Communication et relation d'aide (44021)
- Communication et transmission radio (24256)
- Géographie et topographie du secteur sanitaire (43434)
- Bureautique (35066)
- Gestion du stress (15097)
- Organisation des systèmes d'urgence (43046)
- Organisation et fonctionnement hospitalier (43426)
- Réseaux sanitaires, sociaux et médico-sociaux (13038)
- Vocabulaire médical (43426)

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- [Décret n° 2011-660 du 14 juin 2011](#)
- [Décret n° 2011-661 du 14 juin 2011](#)
- [Arrêté du 4 juin 2013 relatif à la FAE des membres du corps des AMA de la FPH \(branche assistance en régulation médicale\)](#)

FORMATIONS / VAE

Formation d'adaptation à l'emploi des assistants médico-

administratifs (AMA branche régulation médicale)

INFOS GÉNÉRALES

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- [Arrêté du 4 juin 2013 relatif à la FAE des membres du corps des AMA de la FPH \(branche assistance en régulation médicale\)](#)

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Cette formation doit être achevée à l'issue de l'année de stage qui suit la nomination dans le corps des assistants médico-administratifs.

PROGRAMME

DURÉE

259 h (sur 12 mois maximum en discontinu, alternance entre formation et exercice professionnel)

MODULES

Module 1 : connaître le cadre de l'exercice de l'assistant médico-administratif, assistant de régulation médicale (7 jours ou 49 heures)

Module 2 : assurer la réception adaptée des appels urgents (8 jours ou 56 heures)

Module 3 : participer au traitement des appels urgents et assurer leur suivi (8 jours ou 56 heures)

Module 4 : utiliser de façon optimale les outils d'aide à la régulation (2 jours ou 14 heures)

Module 5 : assurer l'aide à la régulation en situation sanitaire exceptionnelle (3 jours ou 21 heures)

Module 6 : exploiter les réseaux de télétransmission et de télécommunication de l'aide médicale urgente (5 jours ou 35 heures)

Module 7 : connaître l'activité d'un service mobile d'urgence et de réanimation (2 jours ou 14 heures)

Module 8 : savoir analyser ses pratiques et accompagner les nouveaux agents dans l'équipe (2 jours ou 14 heures)

ALLÈGEMENTS / DISPENSES

Les agents titulaires de la certification « assistant de régulation médicale de SAMU » peuvent être dispensés, à leur demande et sur présentation de cette certification auprès du directeur de leur établissement d'affectation, des modules 2, 3 et 4 de la formation d'adaptation à l'emploi.

OBTENTION DU DIPLÔME

Cette formation ne donne pas lieu à une délivrance de diplôme.

Une attestation de suivi de la formation est établie par le responsable de l'organisme dispensant la formation.

Formation Assistant de Régulation Médicale/ARM (non enregistrée au RNCP)

INFOS GÉNÉRALES

NIVEAU D'ÉTUDE

Niveau IV (Bac)

CERTIFICATEUR

Lycée Valentine Labbé (Académie de Lille)

VALIDATEUR

Lycée Valentine Labbé (Académie de Lille)

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

[Lien vers le site Internet de la formation](#)

ACCÈS

VOIE D'ACCÈS AU DIPLÔME

Formation initiale et continue

ADMISSIBILITÉ

- Avoir 18 ans
 - Être titulaire d'un Baccalauréat, ou titulaire d'un DAEU ou d'un diplôme de niveau IV
 - Être mobile et disponible (avoir une possibilité d'hébergement durant 4 semaines hors de la région Nord Pas de Calais).
 - Manifester un réel désir de participer à la chaîne de survie des soins d'urgence
-

MODALITÉS D'ADMISSION

Sur dossier et après un entretien avec les professionnels de sélection

JURY

Des professionnels de l'urgence des Samu 59 et 62 et un formateur ARM

PROGRAMME

DURÉE

6 mois (560 h d'enseignement théorique et ateliers pratiques + 210 h de stage)

CONTENU

- Enseignement médical et gestes de premiers secours
- Techniques de régulation et de transmissions
- Maîtrise de l'outil informatique
- Ateliers pratiques de simulation
- Anglais

STAGES

- 2 semaines de stage « découverte du métier »
 - 4 semaines de stage « Samu » dans toutes les régions de France
-

OBTENTION DU DIPLÔME

Délivrance d'une attestation certificative délivrée par Monsieur le Proviseur du Lycée Valentine Labbé, de l'Académie de Lille.

STATUT ET ACCÈS

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

Corps des assistants médico-administratifs

STATUT DANS LA FPH

Catégorie B

Grades

- Assistant médico-administratif de classe normale (13 échelons)
- Assistant médico-administratif de classe supérieure (13 échelons)
- Assistant médico-administratif de classe exceptionnelle (11 échelons)

MODALITÉS DE RECRUTEMENT DANS LA FPH

Concours externe sur titres

Branches "**Secrétariat médical**" et "**Assistance de régulation médicale**"

Ouvert par l'autorité investie du pouvoir de nomination au niveau de chaque établissement ou commun à plusieurs établissements, comprenant une épreuve d'admissibilité sur titres et un entretien avec un jury.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS.

Conditions

- Etre titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre ou diplôme au moins de niveau IV ou équivalent, sans conditions d'ancienneté.

Quota : au moins 40 % du nombre total des places offertes aux deux concours (externe et interne).

Concours interne sur épreuves

Branches "**Secrétariat médical**" et "**Assistance de régulation médicale**"

Ouvert par l'autorité investie du pouvoir de nomination au niveau de chaque établissement ou commun à plusieurs établissements.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS.

Conditions

- Etre agent titulaire ou contractuel des fonctions publiques hospitalière, d'Etat, ou territoriale ou être militaire ou agent en fonction dans une organisation internationale intergouvernementale.
- Justifier d'au moins 4 ans de services publics.

Quota : au moins 40 % du nombre total des places offertes aux deux concours (externe et interne).

Inscription sur liste d'aptitude

Liste établie après avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS.

Conditions

- Etre adjoint administratif hospitalier ou permanencier auxiliaire de régulation médicale.

- Compter au moins 9 ans de services publics.

Quota : 1/3 des titularisations et des détachements.

Inscription sur liste d'aptitude par voie d'examen professionnel

Liste établie dans chaque établissement après sélection par voie d'examen professionnel et avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS.

Conditions

- Etre adjoint administratif hospitalier ou permanencier auxiliaire de régulation médicale.
- Compter au moins 7 ans de services publics.

Quota : 1/3 des titularisations et des détachements.

Détachement ou intégration directe

Possibilité d'intégration dans le corps de détachement après 1 an de fonctions et avis de la commission administrative paritaire compétente.

Condition

- Etre fonctionnaire dans un corps ou cadre d'emplois de catégorie B.
-

EXAMEN PROFESSIONNALISÉ RÉSERVÉ SUR ÉPREUVES (JUSQU'AU 13.03.2018)

Examen comportant une épreuve unique d'admissibilité et une épreuve orale d'admission fondée sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle des candidats.

CONDITIONS

- Remplir les conditions d'ancienneté fixées dans le décret n° 2013-121 du 6 février 2013.
-

EXERCICE DU MÉTIER

CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Pré-requis

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

Relations professionnelles

- 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.

Structures

- Centre d'appel d'urgence

Conditions

- Travail de nuit et le week-end
 - Exposition au stress
-

AUTRES APPELLATIONS COURANTES

- Permanencier(ère) auxiliaire de régulation médicale (PARM)

LIENS PROFESSIONNELS

- [Union nationale des assistants de régulation médicale \(UNARM\)](#)
- [SAMU-centres 15 : vers une formation diplômante pour les assistants de régulation médicale](#)

MOBILITÉ

ÉVOLUTION

Au grade d'assistant médico-administratif de classe supérieure

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents.

Conditions

- Compter au moins 1 an d'ancienneté dans le 6^e échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe normale et 5 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire après sélection par voie d'examen professionnel.

Conditions

- Compter au moins 1 an d'ancienneté dans le 4^e échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe normale et 3 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Quota : 1/3 du nombre total des promotions.

Au grade d'assistant médico-administratif de classe exceptionnelle

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents.

Conditions

- Compter au moins 1 an d'ancienneté dans le 6^e échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe supérieure et 5 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire après sélection par voie d'examen professionnel.

Conditions

- Compter au moins 2 ans d'ancienneté dans le 5^e échelon du grade d'assistant médico-administratif de classe supérieure et 3 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Quota : 1/3 du nombre total des promotions.

Au grade d'attaché d'administration hospitalière

Inscription sur une liste d'aptitude établie dans chaque établissement après avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Conditions

- Compter 5 ans de services effectifs dans le corps des assistants médico-administratifs ou des adjoints des cadres hospitaliers (accomplis en tant que titulaire ou stagiaire)

Quota : recrutement limité au 1/3 du nombre des titularisations.

PASSERELLES

Passerelles dans la FPH

- [Aide-soignant\(e\)](#)
 - [Secrétaire médical\(e\)](#)
 - [Ambulancier\(ère\)](#)
-

© ANFH - 265 rue de Charenton 75012 Paris - Tél. : 01 44 75 68 00
<http://metiers.anfh.fr/40F30>