



Superviseur-euse technique et logistique en assistance de régulation médicale

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

▶ Informations générales

Définition :

Assurer, de manière opérationnelle, le fonctionnement quotidien du centre de réception et de régulation des appels d'un service d'accès aux soins (SAS) ou d'un service d'aide médicale d'urgence (SAMU).

▶ Activités

- Accueil, et accompagnement pédagogique (ARM, autres agents, étudiants, stagiaires, etc.)
- Appui à l'audit et à l'expertise des équipements, installations, systèmes spécifiques au domaine d'activité
- Appui à l'organisation et au pilotage opérationnel des activités et du fonctionnement du centre d'appels SAS/SAMU
- Élaboration, mise en place et exploitation de tableaux de bord spécifiques au domaine d'activité
- Implication dans les projets institutionnels rattachés à son domaine d'activité
- Participation à la gestion et au dimensionnement des moyens (humains, financiers, techniques) à mettre en œuvre pour la continuité de service, et lors de situations de crises sanitaires ou d'urgences collectives
- Participation à l'élaboration des plannings des personnels (notamment ARM, ARM coordinateur, opérateurs de soins non-programmés – OSNP - et étudiants)
- Participation à l'élaboration et à l'actualisation de procédures qualité, protocoles et consignes spécifiques au domaine d'activité permettant de garantir la diffusion et l'application des bonnes pratiques professionnelles
- Participation au contrôle de l'application des règles, procédures, normes et standards, dans son domaine d'activité
- Participation aux recrutements des ARM (et, selon les organisations locales, participation au recrutement des organisateurs de soins non programmés – OSNP - et cadres ambulanciers)
- Traitement et suivi des événements indésirables en lien avec le responsable paramédical et médical de l'unité

▶ Savoir-Faire

- Adapter et faire appliquer des procédures relatives à son domaine de compétence
- Analyser, adapter son comportement et sa pratique professionnelle notamment face à des situations d'urgence dans son domaine de compétence.
- Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence
- Evaluer la qualité des prestations et s'inscrire dans une démarche qualité



- Former et informer des professionnels et des personnes en formation
- Gérer et transmettre les données et utiliser les systèmes d'information
- Organiser les activités et coopérer avec les différents acteurs
- Participer à la planification, l'organisation, la répartition de la charge de travail et allouer les ressources pour garantir la réalisation
- Participer à l'animation, et au management des équipes en environnement fonctionnel
- Réaliser les reporting, rendre compte à sa hiérarchie
- Rendre compte à sa hiérarchie paramédicale et fonctionnelle, alerter sur les situations à risque
- Respecter les devoirs de réserve, de discrétion professionnelle et de secret médical
- Savoir interpréter les tableaux d'indicateurs
- Travailler en équipe pluridisciplinaire / en réseau

Connaissances requises

Description	Niveau de connaissance
Accueil téléphonique	Connaissances approfondies
Anglais	Connaissances générales
Applications métier/logiciels (établissement)	Connaissances approfondies
Communication / relations interpersonnelles	Connaissances approfondies
Gestion administrative	Connaissances opérationnelles
Gestion des ressources humaines	Connaissances opérationnelles
Gestion des situations sanitaires exceptionnelles	Connaissances opérationnelles
Gestion du stress	Connaissances approfondies
Management	Connaissances approfondies
Nouvelles technologies	Connaissances opérationnelles
Organisation des systèmes d'urgence	Connaissances approfondies
Organisation et fonctionnement hospitalier	Connaissances approfondies
Référentiels qualité	Connaissances approfondies
Réglementation relative à son domaine d'activité	Connaissances générales
Vocabulaire médical	Connaissances générales

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 d'un service hospitalier

Equipes de régulation du SAS-SAMU (médecins régulateurs et ARM)

Equipe pluridisciplinaire présente en régulation

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

Partenaires des services sociaux et autorités administratives, sanitaires, maritimes, aéronautiques et ferroviaires

Services techniques hospitaliers, éditeurs et services après-vente des logiciels de téléphonie, de gestion des appels, de radiophonie, de télétransmissions, outils de nouvelles générations.

Nature et niveau de formation pour exercer le métier :

Niveau 4

Diplôme d'assistant de régulation médicale

Formation spécifique liée aux missions du poste.

Correspondances statutaires éventuelles :

Corps de catégorie B : Assistant médico-administratif, branche « assistant de régulation médicale ».

Passerelles :

Coordinateur en assistance de régulation médicale.