

INFIRMIER DE REGULATION MEDICALE F/H

0207

Appellations les plus courantes

- *Infirmier régulateur, Infirmier d'aide à la régulation*

Missions

- *Participe à des missions de régulation médicale ciblées : réalise les contacts médicaux premiers et les contacts médicaux de suivi pour les pathologies simples et traite les consignes affectés*
- *Réalise des activités administratives (contacts patients, bilans autonomie, tenue administrative des dossiers) et logistiques (organisation d'hospitalisation) en support des médecins dans le traitement des dossiers d'assistance médicale*

Son environnement

Famille de métier

- 02 – Activités médicales

Relations internes

| | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| Opérations d'assistance | <input checked="" type="checkbox"/> | Commercial et marketing | <input type="checkbox"/> |
| Activités médicales | <input checked="" type="checkbox"/> | Système d'information | <input type="checkbox"/> |
| Support et organisation assistance | <input checked="" type="checkbox"/> | Ressources humaines | <input type="checkbox"/> |
| Gestion d'assistance | <input checked="" type="checkbox"/> | Autres métiers support et transverses | <input type="checkbox"/> |
| Réseau de partenaires | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un local dédié à la régulation médicale, ou dans un bureau afin de respecter le secret professionnel auquel les infirmiers de régulation médicale sont soumis
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Les activités

Réception, analyse, qualification et traitement des demandes d'assistance médicale

- Participe à la réception et aux flux d'informations destinés aux médecins régulateurs
- Identifie les demandes ne pouvant être traitées que par un médecin (décisions médicales, tout ou partie des contacts et conseils médicaux...), en détermine, si possible, le degré de priorité et enregistre dans les dossiers les informations nécessaires à la prise en charge de la demande par les médecins régulateurs
- Analyse la situation, si nécessaire consulte les dossiers d'assistance et/ou les dossiers médicaux ; priorise ses actions en fonction de leur niveau d'urgence
- Recherche des informations administratives ou médicales pour compléter les dossiers
- Sélectionne et transmet les informations nécessaires à la poursuite du traitement du dossier aux médecins régulateurs, aux chargés d'assistance et aux autres interlocuteurs internes ou externes concernés
- Saisie les CM reçus, refait une synthèse des dossiers médicaux à partir des comptes-rendus reçus ou après une longue hospitalisation
- Gère les formulaires de déclaration aux ARS
- Enregistre les actions dans le dossier informatique pour en assurer la traçabilité

Organisation de l'implémentation des décisions médicales avec les intervenants concernés

- Sur demande des médecins, contacte les équipes médicales et paramédicales de transport et leur adresse les ordres de mission
- Contacte les hôpitaux pour trouver des places d'accueil en accord avec le médecin régulateur
- Établie les contacts médicaux avec les équipes soignantes ou les abonnés, en vue d'orienter les modalités de rapatriements en accord avec un médecin, souvent en langue étrangère
- Assure l'obtention et la mise à jour des documents obligatoires pour les départs à l'étranger (attestations sécurité sociale, visas, carnets de vaccination ...)
- Diffuse les documents nécessaires à l'organisation des rapatriements
- Réalise l'interprétariat et la traduction de documents ou bilan médicaux en langues étrangères
- Vérifie que les dossiers de transport médical sont complets sur le plan administratif
- Fournit des informations d'ordre administratives et/ou logistiques aux équipes médicales internes ou externes en réponse aux questions posées ; transmet les demandes aux médecins pour les échanges d'informations à caractère médical
- Diffuse ou complète les documents liés aux rapatriements
- Si nécessaire, traduit des documents en langues étrangères et effectue l'interprétariat
- Contrôle la conformité logistique des rapatriements prescrits
- Participer aux activités de transport médicalisé et de médicalisation

Informations aux familles, au patient

- Accompagne le patient et ses proches tout au long de la prise en charge téléphonique
- Donne des renseignements aux bénéficiaires ou leurs familles d'ordre administratif ou logistique

Participation aux transports médicalisés

- Si nécessaire, effectue des transports médicalisés

Participation à l'intégration des nouveaux assistants de régulation médicale

- Réalise le tutorat, le monitorat et la formation
- Encadre une équipe d'assistants de régulation médicale

Les compétences clés

| Les 5 compétences clés du métier « 207 Infirmier de régulation médicale » | | |
|--|---------------|--|
| <i>Famille de compétence</i> | <i>Numéro</i> | <i>Compétence</i> |
| Médical | SF501 | Identifier, analyser, prioriser, enregistrer, transmettre les demandes relevant d'une décision médicale |
| Médical | SF502 | Constituer et transmettre les dossiers avec les informations administratives et médicales requises |
| Médical | SF517 | Assurer des missions de traduction de de bilans médicaux |
| Management | SF1712 | Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des dossiers administratifs aux règles et procédures internes |
| Connaissance assistance | CT206 | Connaissance du vocabulaire, des techniques de base et environnement du domaine d'assistance traité |

Les compétences

Savoir-faire

- Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des pratiques aux lois, règles, et normes

- **Identifier, analyser, prioriser, enregistrer, transmettre les demandes relevant d'une décision médicale**
- **Constituer et transmettre les dossiers avec les informations administratives et médicales requises**
- Organiser la mise en œuvre des décisions médicales avec les intervenants concernés
- Informer les bénéficiaires (ou leurs familles), ainsi que les équipes médicales internes/externes sur les aspects administratifs et/ou logistiques de l'opération
- Gérer la logistique courante d'organisation des plateaux ou services
- **Assurer dans son domaine de spécialité la conformité des dossiers administratifs aux règles et procédures internes**
- Assurer des missions d'interprétariat et de traduction orale et/ou écrite
- **Assurer des missions de traduction de de bilans médicaux**
- Assurer des missions de formation occasionnelles
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié
- Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...
- Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes

Connaissances

- Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Connaissance générale des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance
- **Connaissance du vocabulaire, des techniques de base et environnement du domaine d'assistance traité**
- Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné
- Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance du digital et des outils numériques
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissances géographiques
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissance des outils informatiques spécifiques à l'activité d'organisation de transport tels que Multicom client-serveur, Amadeus, MODO Voyage, ADELIE, BSP Link, Microsoft Autoroute, etc.
- Connaissance des spécificités du transport médicalisé
- Connaissance des règlements en vigueur concernant les transports sanitaires
- Connaissance des procédures et des contraintes logistiques du transport médicalisé
- Connaissance des réglementations et procédures du transport aérien de matériel médical
- Connaissance des réglementations et procédures pour le transport de malades par avion
- Connaissance des méthodes et techniques de communication et de pédagogie
- Connaissance des méthodes d'animation d'une équipe sans position hiérarchique

L'accès au métier

Aptitudes

- Sens du service client
- Réactivité / adaptabilité
- Discrétion
- Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités

- Capacité à travailler dans un environnement multinational
- Capacité à traiter les situations d'urgence
- Capacité à travailler en transversal
- Éthique et déontologie

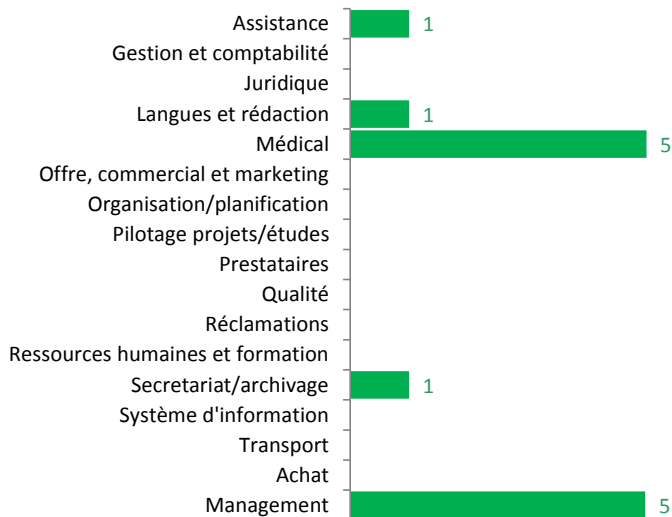
Niveau de formation, expérience

- Diplôme d'état d'infirmier
- Une expérience professionnelle dans un service de soins intensifs et/ou d'urgences est appréciée

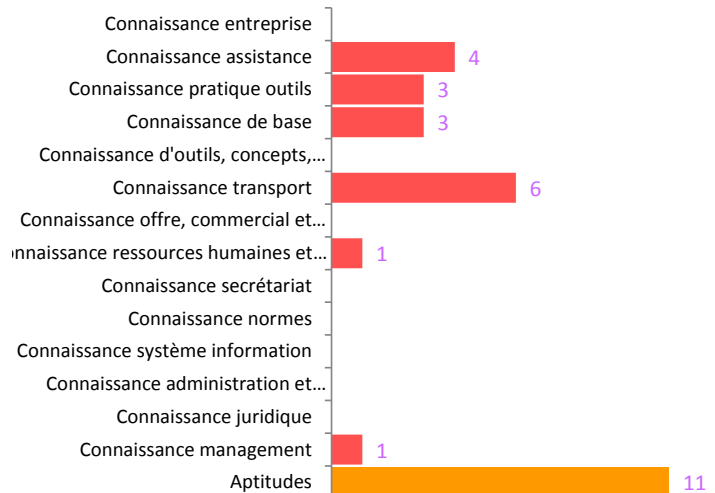
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 207 Infirmier de régulation médicale » comprend 13 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

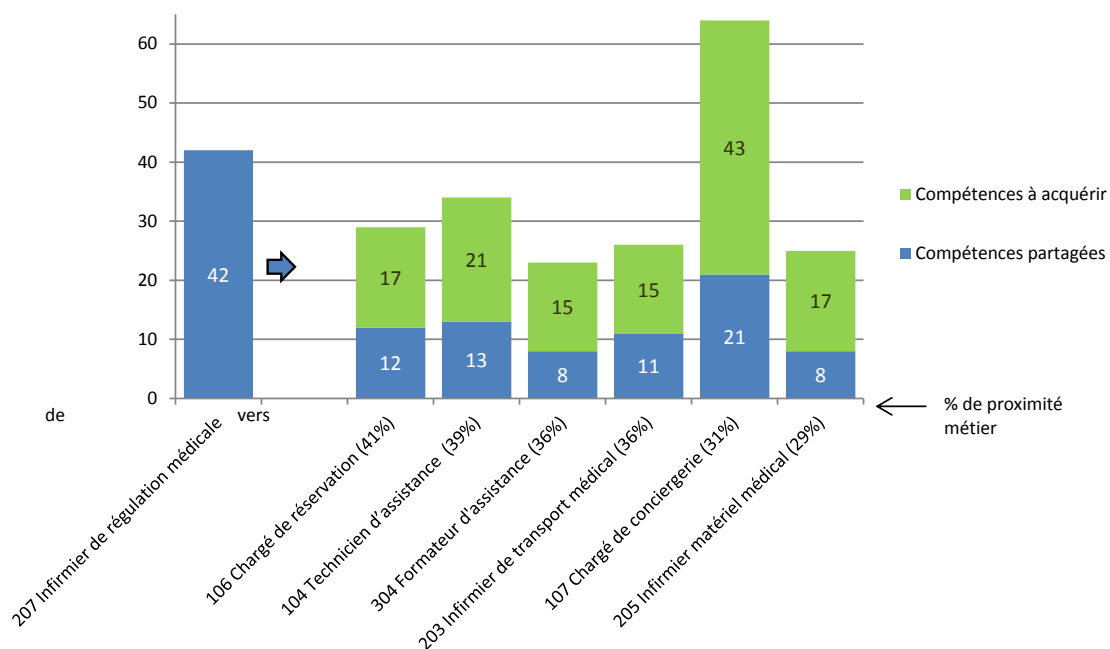


Le métier « 207 Infirmier de régulation médicale » comprend en outre 29 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 102. Chargé d'assistance
- 103. Encadrant d'assistance
- 202. Assistant de régulation médicale (si souhaité)
- 206. Spécialiste d'activités médicales et paramédicales