



LA REGULATION MÉDICALE : UN ACTE DE SOINS

La régulation médicale est un acte nécessitant l'apport de soins dévoués et consciencieux impliquant plusieurs intervenants.

Tous les personnels du service participant à la réception et à la régulation des appels doivent faire preuve d'une parfaite rigueur dans la qualité de leurs échanges avec **tous leurs interlocuteurs**.

A RESPECTER SCRUPULEUSEMENT

- Se montrer constamment courtois, disponible et empathique
- Faire preuve d'une écoute attentive des informations données
- Ne pas mettre en doute a priori la pertinence de ces informations
- Poser des questions claires et précises
- Apporter des réponses claires et précises
- S'assurer de la compréhension de l'interlocuteur au besoin en faisant reformuler les éléments de réponse.

A EVITER ABSOLUMENT

- Toute familiarité
- Toute plaisanterie
- Tout propos agressif, péjoratif, méprisant ou injurieux

Toutes vos conversations sont ENREGISTREES dans le dossier du patient. Elles pourront être diffusées avec lui dans le cadre de la procédure de communication du dossier médical. Une fois sorties de leur contexte, des propos non appropriés, notamment des plaisanteries échangées au sein de l'équipe de régulation ou avec des interlocuteurs extérieurs pourront être très mal interprétés et lourds de conséquences.

AU TELEPHONE AUSSI, RESTEZ PROFESSIONNELS !