

Service : SAMU 13

Unité : CRRA

PROFIL DE POSTE ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE (ARM)

1 – MISSIONS :

Il a pour mission la réception des appels, leur traitement direct lorsqu'ils relèvent d'une fonction de renseignement et leur transmission au médecin régulateur lorsqu'il s'agit d'une demande d'intervention ou d'un renseignement médical.

Il assure également le suivi logistique des interventions.

NB : la sphère d'activité du permanencier le rapproche des équipes de soignants. Son activité n'en reste pas moins administrative.

Missions spécifiques confiées dans ce poste :

- Ouverture du dossier médical du patient dès l'appel : saisie administrative, lieu d'intervention
 - o Ecoute permanente de l'Aide Médicale Départementale,
 - o Réponse adaptée à cette écoute,
 - o Mise en œuvre en aval de la régulation médicale des moyens à engager en fonction de la décision du médecin régulateur,
 - o Application des procédures
 - o Ouverture et fonctionnement de la salle de crise (+ utilisation du PC Mobile).

2 – TECHNICITE :

Le permanencier dans ses fonctions d'écoute, de tri de réponses, participe à la régulation des appels.

Il enregistre tous les éléments relatifs à l'appel.

Il trie l'urgent du non urgent, le médical du non médical, et renvoie le cas échéant sur d'autres structures.

Il localise, c'est-à-dire situe l'endroit de la détresse, et l'origine de l'appel qui pourront être différents.

Il est capable en cas d'urgence de déterminer la gravité de la détresse.

Il assure le suivi de l'appel par le contact radio permanent (envoi d'un médecin ou d'une ambulance, recherche d'un service receveur).

La technicité sera particulièrement sollicitée pour les actes suivants :

- Pratique du téléphone, des interphones,
- Pratique de la radiotéléphonie,
- Pratique de la saisie informatique,

Il est capable de rassurer, d'engager les moyens dans le cadre des procédures spécifiques (VSABP, SMUR Flash)

Il a une bonne connaissance de la cartographie du secteur, du répertoire des médecins et des tours de garde, ainsi que celui des ambulanciers.

Il connaît la mise en œuvre d'un plan ORSEC, ainsi que l'inventaire de tous les moyens de secours disponibles.

3 – INFORMATION – COMMUNICATION RELATION :

INFORMATION :

Il est essentiellement un gestionnaire d'informations qui peuvent être informatisées.
Il s'informe régulièrement des places disponibles dans les services d'urgence.
Il s'informe des conditions météorologiques.
Il s'informe de la qualité des liaisons radio.

Il transmet les informations nécessaires aux médecins régulateurs ou aux services de secours.
Il transmet également des informations au cadre de santé du CRRA et reçoit de lui les informations utiles à son travail.

COMMUNICATION / RELATION :

Il est en relation avec le médecin régulateur et les médecins du secteur concerné, les ambulanciers et les services d'accueil de l'hôpital ou de toute autre structure du secteur, les services publics participant aux secours : sécurité civile, pompiers, police, gendarmerie, ...)

Relations hiérarchiques du permanencier dans ce poste :

- Médecin Chef du Service
- Cadre supérieur infirmier
- Cadre de santé du CRRA
- Médecin superviseur de la régulation
- Praticiens hospitaliers
- Directeur de soins

Relations fonctionnelles internes et externes du permanencier dans ce poste :

- Médecin régulateur
- Cadre infirmier du SMUR
- IDE et IADE, AS
- Ambulancier SMUR
- Ambulancier service ambulances et ambulances privées,
- Sapeurs-pompiers,
- Hélicoptères de la sécurité civile et de la gendarmerie
- Sauveteurs spécialistes du secours en montagne (CRS, PGHM)
- CESU

4 – CONTRIBUTION A LA GESTION DE L'ETABLISSEMENT :

Contribution à la gestion de l'établissement :

Il contribue à apporter des réponses rapides, efficaces aux appels.
Il évite par une bonne sélection les sorties inutiles
Par son action, il contribue à optimiser les différents moyens qui peuvent être mis en œuvre pour assister les personnes en détresse.

Quelles activités spécifiques sont confiées au permanencier dans ce domaine ?

Participation active à l'évolution par la saisie des données sur support informatique.

5 – CONDITIONS DE TRAVAIL DANS CE POSTE :

Temps de travail :

- **Jour – Après-midi** : 7h48
- **Mixte** : 10h30
- **Nuit** : 10 h

Contraintes Particulières :

- Peut être appelé pour un remplacement maladie
- Peut être rappelé en renfort PLAN ROUGE, ORSEC
- Travail renforcé samedi, dimanche et jours fériés
- Peut être appelé à se déplacer en cas de missions spéciales

Astreintes : néant

Gardes : néant

6 – FORMATION INTERNE DANS LE SERVICE OU DANS L'UNITE A APPROFONDIR :

- **Connaissances particulières suivantes :**
 - Connaissance du terrain, du travail du SMUR par la participation à des interventions.
 - Connaissances radio et téléphone
 - Connaissances informatiques
 - Langues étrangères souhaitées (appels de touristes étrangers)
- **Pratique des techniques particulières suivantes :**
 - Réseaux radio
- **Objectifs de formation à atteindre :**
 - Information régulière sur les nouvelles techniques médicales et protocoles
 - Informatique
 - Stratégies de communication

7 – EXIGENCES PARTICULIERES SUR LE POSTE :

Noter les qualités essentielles requises du permanencier sur ce poste :

- Organisation
- Calme et assurance
- Efficacité
- Disponibilité d'écoute
- Stabilité émotionnelle
- Adaptation aux nombreux médecins régulateurs et intervenants directs
- Maintenir son niveau de compétences par des formations

8 – FORMATION INDISPENSABLE :

- Certificat d'exploitant hospitalier en télécommunication (à acquérir en formation continue).