



SAMU-SMUR

Assistant(e) de Régulation Médicale

Service d'Aide Médicale Urgente

(Fiche de poste)**Codification :**

P_REF P_REVISION

Date d'application :

P_APPLICATION_DATE

Page : 1/3

	Nom	Fonction	Signature
Rédaction	Stéphanie COSTA	Cadre de santé	ACT_PARTICIPANTS_DATE_SIGN1_NOTIME
Vérification Direction Qualité	Référent DOQRU	Direction de l'Organisation-de la Qualité-gestion des risques et des Relations avec les Usagers	ACT_PARTICIPANTS_DATE_SIGN2_NOTIME
Vérification	Dominique CAILLOCE	Médecin responsable	ACT_PARTICIPANTS_DATE_SIGN3_NOTIME
Approbation	Laetitia JEHANNO	Directrice des Relations Humaines	ACT_PARTICIPANTS_DATE_SIGN4_NOTIME

PRESENTATION DU POSTE**Situation du poste :**

Salle de régulation du Service d'Aide Médicale Urgente

Métier : Assistant(e) de Régulation Médicale code métier : 40F30**Liaisons hiérarchiques :**

Responsables hiérarchiques directs : Cadre de Santé : Responsable du SAMU

Cadre Supérieur de Santé : Responsable paramédical du Pôle SABI

Liaisons fonctionnelles :

Personnel médical, personnel paramédical, responsables des services cliniques, médico-techniques, administratifs et logistiques, services de secours publics et privés, et tout appelant

MISSIONS**Mission principale :**

- Aider à la régulation médicale quotidienne par une écoute permanente, et par la gestion et l'orientation des moyens pour les interventions médicales
- Participer au recueil des données administratives
- Collaborer à la réponse et au suivi des affaires traitées
- Tenir à jour la documentation nécessaire
- Utiliser et contrôler les moyens de communication
- S'assurer de connaître à chaque instant la disponibilité, la position et la destination de chaque intervenant

Missions spécifiques (en complément de la mission principale) :**➤ Ecoute permanente :**

- décrocher le téléphone pour tout appel parvenant au 15
- Repérer dans l'appel la demande urgente pour la transmettre au médecin
- Créer un dossier
- Localiser la demande (prise des coordonnées de l'appelant)



SAMU-SMUR

Assistant(e) de Régulation Médicale

Service d'Aide Médicale Urgente

(Fiche de poste)

Codification :

P_REF P_REVISION

Date d'application :

P_APPLICATION_DATE

Page : 2/3

- Réceptionner les bilans radio et téléphoniques
- Transmettre au médecin les informations utiles et synthétiques
- Donner des conseils ou informations aux appelants dans le domaine de compétences ARM
- Orienter l'appel vers l'interlocuteur approprié en fonction de sa nature
- Tenir à jour la documentation nécessaire

Savoirs nécessaires à l'exécution de la tâche :

- Identifier les signes des pathologies d'urgence courante (obstétriques, circulatoires, cardiologiques, neurologiques, ventilatoires, pédiatriques, toxicologiques...)
- Définir les termes médicaux couramment utilisés
- Connaître les différents partenaires extérieurs : pompiers, généralistes... (missions - liens)
- Connaître les différents partenaires intra hospitaliers et leurs rôles

➤ **Gestion des moyens**

- Appliquer la décision d'envoi des moyens du médecin régulateur
- Assurer l'orientation géographique des moyens mobiles

Savoirs nécessaires à l'exécution de la tâche :

- Différencier l'ensemble des moyens mobiles et leurs missions respectives (pompiers, ambulances privées, SMUR)
- Identifier les différents secteurs d'intervention dans le département, la région, et les renforts de proximité
- Connaître les différents équipages de garde et l'organisation
- Connaître les centres spécialisés et spécifiques (brûlés, pédiatrie, centres anti poison...)
- Connaître les modalités d'organisation pour les prélèvements d'organes (avion sanitaire...)

➤ **Recueil des données**

- Recueillir les données de l'appelant en temps réel
- Suivre le dossier patient dans sa totalité
- Participer à la mise à jour des banques de données
- Editer les documents spécifiques

Savoirs nécessaires à l'exécution de la tâche :

- Intégrer des notions informatiques (traitement de texte, tableur...)
- Connaître les moyens de recherche et de renseignements à sa disposition
- Connaître la réglementation des transports sanitaires


➤ **Gestion des moyens de communication (bip, radio, fax...)**

- Utiliser les moyens de communication
- Assurer le fonctionnement des moyens de communication (vérification, entretien, rangement...)

PARTICULARITE DU POSTE ET RISQUES PROFESSIONNELS LIES A L'ACTIVITE

Spécificités du poste :

- Base de temps de travail : 12 heures (11h30 de temps de travail + 30 minutes de temps de repas) et 11h30 la nuit
- Horaires de travail : 7h00 – 19h00 ; 7h30 – 19h30 ; 8h00 – 20h00 pour la journée et 19h30 – 7h00 ; 20h00 – 7h30 pour la nuit
- Alternance jour/nuit
- Gestion des arrêts maladies en auto-remplacement par l'équipe
- Travail les week-ends et les jours fériés

	Assistant(e) de Régulation Médicale <i>Service d'Aide Médicale Urgente</i> (Fiche de poste)	Codification : P_REF P_REVISION
		Date d'application : P_APPLICATION_DATE
		Page : 3/3

<p>Formations obligatoires requises : Un plan d'intégration est mis en place pour les nouveaux ARM avec des évaluations et une adaptation individuelle.</p> <p>Moyens mis à disposition (<i>techniques, humains, financiers</i>) :</p> <p>Prévention - Sécurité (<i>risques liés au poste, habillement, protection</i>) : Position assise – Poste de travail adaptable pour une activité en position assise ou debout</p>
--

PROFIL REQUIS
<p>Formations – Qualifications (<i>Savoir</i>) : CFARM (Centre de Formation d'Assistant de Régulation Médical)</p> <p>Connaissances particulières (<i>Savoir-faire</i>) : Connaissance d'une ou deux langues étrangères (numéro de téléphone d'urgence unique européen le 112)</p> <p>Qualités professionnelles (<i>Savoir-être</i>) : à acquérir ou à développer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le sens des relations : écoute, respect, diplomatie - Vigilance et rigueur professionnelle - Prise de décisions dans les limites de ses fonctions et responsabilités - Capacité d'adaptation aux différentes situations - Respect du secret professionnel - Curiosité intellectuelle - Dynamisme - Disponibilité - Ouverture d'esprit - Esprit d'équipe