

 CENTRE HOSPITALIER LAVAL	PROFIL DE POSTE	Direction des soins DSIMTR/DS
	Date d'application : Avril 2018	Page 1/3 Indice de révision n°0
Assistant de Régulation Médicale au SAMU		

PRESENTATION DU CENTRE HOSPITALIER DE LAVAL

Le Centre hospitalier de Laval est un établissement public de santé, établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire des Hôpitaux de la Mayenne et du Haut Anjou avec 1 056 lits dont 430 de MCO, urgences, SSR, psychiatrie. Il est l'établissement de recours pour l'ensemble du territoire et dessert un bassin de population de 340 000 habitants

L'établissement totalise 2500 salariés et une communauté médicale de 160 praticiens. Il propose une offre médico-chirurgicale complète et dispose d'un plateau technique de haut niveau : bloc opératoire, maternité niveau 2B, IRM, scanner, plateau technique de rééducation, médecine du sport, cardiologie interventionnelle, réanimation.

POSITION DANS LA STRUCTURE

Liaisons hiérarchiques ou rattachement hiérarchique :

Il est placé sous l'autorité hiérarchique du Directeur des soins et par délégation sous celles du cadre supérieur de pôle Soins Critiques et du cadre samu smur et sous l'autorité fonctionnelle du médecin responsable du SAMU.

Liaisons fonctionnelles :

- les médecins Régulateurs : MRU/MRG
- le superviseur de salle
- le cadre SAMU SMUR
- les équipes SMUR médicales/paramédicales : IADE, IDE, Ambulanciers
- Equipes SAU dont IAO
- les partenaires de l'AMU
- ARM coordinateur
- OSNP
- AMA Samu

La régulation du SAMU est située au rez de chaussée de la tour principale du CH Laval. Les locaux sont à proximité immédiats du SAU, de la salle de déchocage et radiologie des urgences.

Horaires de travail :

Conformément au guide du temps de travail du CHL, le planning est élaboré par roulement fixe

Les ARM travaillent en journée de 12 heures et en nuit de 12 heures.

Le temps de travail rentre dans le cadre du guide de la GTT de l'établissement.

MISSIONS DU POSTE

- Assure la réception des appels selon les bonnes pratiques professionnelles
- Transmet les informations au médecin régulateur
- Déclenche dans le délai le plus rapide la réponse
- S'assure de la disponibilité des moyens d'hospitalisation publics ou privés adaptés à l'état du patient,
- Organise le transport du patient,
- Veille à l'admission du patient

Missions principales

L'assistant de régulation médicale assure les activités suivantes :

- Assurer une réception des appels

- Réceptionner tous les appels aboutissant sur le numéro d'urgence « 15 » et « 116117 »
- Réceptionner les appels de médecine générale en période de garde
- Identifier chaque appelant et localiser de manière précise l'adresse de l'intervention
- Prioriser les appels selon la gravité et transmettre vers le médecin régulateur
- S'assurer de la disponibilité des moyens d'hospitalisation publics ou privés adaptés à l'état du patient
- Déclencher dans le délai le plus rapide la réponse la mieux adaptée à la nature des appels selon les directives de la régulation médicale et mise en œuvre de fiches réflexes en respect des recommandations professionnelles
- Suivre l'intervention
- Réceptionner les bilans des patients et en assurer la transmission aux médecins régulateurs
- Organiser le transport et l'accueil du patient
- Renseigner le grand public sur les différents services de garde
- Mettre à jour la documentation et des tours de garde des partenaires médicaux et paramédicaux
- Elaborer les documents administratifs tels que les bons de transports, facturations,
- Participer activement aux situations d'exception (Plan Blanc, Plan NOVI, ...) et aux exercices organisés à ce titre
- Se former aux bonnes pratiques et formations prioritaires selon recommandations professionnelles et plan institutionnel et pôle

Particularités du poste

Diversité des tâches exercées

Fluctuation du temps de travail

Avoir une bonne résistance physique : travail en 12 heures posté au SAMU avec une alternance jour et nuit.

Aptitude au travail en collaboration étroite avec les médecins

Respect du secret professionnel

COMPETENCES REQUISES

Compétences organisationnelles

- Capacité d'adaptation
- Sens de l'organisation et hiérarchisation des priorités

Compétences pédagogiques

- Analyser rapidement une situation
- Identifier dans le message d'appel les signes d'une détresse vitale
- Synthétiser un message pour le transmettre au médecin régulateur
- Respecter les procédures administratives ainsi que les procédures internes
- Se tenir régulièrement au courant de l'évolution de la réglementation ainsi que des procédures internes
- Se former aux évolutions du métier : recommandations des pratiques et évolutions techniques des outils de traitement de l'appel

Compétences relationnelles

- Sens de l'écoute (Avoir une capacité d'écoute et d'attention soutenue) et respect de l'interlocuteur
- Avoir le sens de la discrétion, maîtrise de soi et de ses émotions (Aptitude à gérer son stress et celui de l'appelant)
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
- Travailler en équipe pluri-professionnelle
- Etre diplomate et disponible

La formation et/ou les qualifications requises

Qualification et/ou formations requises :

Niveau baccalauréat

Formation obligatoire portant sur le cœur de métier ARM

S'engager à suivre la formation diplômante DE ARM

Formation continue d'acquisition de compétences

Gestes de premiers secours

Formations/expériences :

Sont appréciées des formations dans les domaines suivants : terminologie médicale, bureautique

Connaissances : la législation relative à la profession, le réseau sanitaire et médico-social, les logiciels utilisés au SAMU, le fonctionnement de la structure hospitalière, la terminologie médicale et de bonnes connaissances de l'outil informatique

RISQUES PROFESSIONNELS

Risque de Troubles musculo-squelettiques
Travail sur écran en permanence avec contraintes visuelles et posturales
Charge mentale, stress

TEXTES DE REFERENCES SPÉCIFIQUES

Décret n° 2007-1184 du 3 août 2007 modifiant le décret n° 90-839 du 21 septembre 1990 portant statuts particuliers des personnels administratifs de la fonction publique hospitalière modifié par les décrets suivants : n°91-437 (14/05/91), n°94-1096 (16/12/94), n°98-654 (27/07/98), n°98-1219 (29/12/98), n°99-817 (16/09/99), n° 2006-224 (24/02/2006) ,

Décret n° 2011-660 du 14 juin 2011 - Arrêté du 21 octobre 2011 en application de l'article 20 du décret n° 2011-660 du 14 Juin 2011

Arrêté du 19 juillet 2019 relatif à la formation conduisant au diplôme d'Assistant de régulation Médicale

Référentiel métier sfmu Assistant de Régulation médicale

REDACTION	VALIDATION
S GALLAIS, Cadre de pôle des soins critiques	S LETENDRE, Directeur des soins, Coordonnateur général 
Le : 19/07/2023	Le : 09/04/2024

