

 CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE NANTES	DOCUMENT INFORMATIF <Ne pas modifier>	Diffusion par : <Ne pas modifier>	<Ne pas modifier>
	Processus : <Ne pas modifier>	Page 1 / 3	V. <Ne pas modifier>

INTITULE DU POSTE : Assistant de Régulation Médicale

Voie d'accès	Durée d'occupation minimale et maximale	Evolution possible
<i>Attrait pour la relation à distance, l'aide médicale urgente et les soins non programmés</i>	<i>Durées indicatives : min. 2ans</i>	<i>Tutorat / Superviseur/ Accès aux concours AMA de la fonction publique</i>

IDENTIFICATION DE LA STRUCTURE :

Contours du Pôle et localisation (site, adresse) : Centre de Réception et de Régulation des Appels 15 (CRRRA), Samu - Centre 15 de Loire-Atlantique, -Centre Hospitalier Universitaire de Nantes.

Les services : SAMU-Centre 15

Unité(s) concernée(s) par le poste : 3840

Type de public accueilli : Tout public

Dimensionnement : 32 Assistants de régulation médicale + 18 Faisant--Fonctions d'assistants de régulation médicale

Nombre d'agents par postes horaires : De 3 à 11 agents planifiés 24h/24 7j/7, corrélés aux flux d'appels reçus au Samu Centre 15 (*majorés le soir, en fin de semaine, les jours fériés, et selon certains facteurs environnementaux ou épidémiques*)

IDENTIFICATION DU POSTE :

Métier : Assistant de Régulation Médicale

Fiche métier 40F30 (répertoire des métiers de la fonction publique hospitalière)

Horaire de travail : 35 heures par semaine du lundi au dimanche (1 week-end sur 2 travaillés). Planning de jour en 10h ou de jour en 7h ou de nuit en 10h

Position dans l'établissement :

Liaisons hiérarchiques ou rattachement hiérarchique : *Superviseur-Manager / Cadre Supérieur de Santé du PHU 3/ Directeur des soins de la plateforme 3 / Directeur des Soins – Coordonnateur général des Soins.*

- **Liaisons fonctionnelles (internes et externes)** En interne : Médecin régulateur urgentistes et généralistes. Coordonnateur ambulancier, Structure mobile d'urgences et réanimation, service d'accueil des Urgences, blocs opératoires, .services d'hospitalisations et de consultations

En externe : Samu ligériens et de France, Services de soins de structures privées et publiques, médecins libéraux, ambulanciers privés, sapeurs-pompiers, services de police et de gendarmerie, sociétés, services sociaux, etc...

Réseaux :

REDACTEUR(S)	VERIFICATEUR(S)	APPROBATEUR(S)	Date d'application
<Ne pas modifier>	<Ne pas modifier>	<Ne pas modifier>	<Ne pas modifier>

ARCHITECTURE DU POSTE :

Qualifications requises	
Diplômes souhaités et / ou requis :	Bac C.E.H.T (<i>Certificat d'Exploitant Hospitalier en Télé communication</i>) FAE ARM (<i>Formation d'Adaptation à l'Emploi, circulaire de la DHOS de 2005, décret 4 juin 2013</i>), elle doit être achevée à l'issue de l'année de stage qui suit la
Expériences attendues:	Avoir déjà exercé, une activité antérieure dans un SAMU - Centre15, un centre de relation à distance (CRC), un centre de traitement de l'alerte (CTA) ou dans le secteur sanitaire
Formations complémentaires requises :	AFGSU valide

MISSIONS DU POSTE:

Mission principale : Accueillir les appels reçus au Samu-Centre 15 de Loire-Atlantique, circonstancier et prioriser les demandes de soins, déclencher selon les situations des moyens opérationnels. Orienter l'appel vers le Médecin Régulateur (MR) urgentiste ou généraliste selon la demande. Engager les moyens d'intervention et/ou de transport sanitaire appropriés à la situation et à la demande du MR et en assurer le suivi opérationnel.

Assurer le suivi des patients selon les procédures de service en cours

(Décret n°90-839 du 21 septembre 1990, portant statuts particuliers des personnels administratifs de la fonction publique hospitalière – Articles 23 à 26).

Activités :

- Dans les plus brefs délais, réceptionner, localiser, identifier et orienter les demandes des appelants au Samu-Centre 15
- Transmettre au MR les informations synthétiques en fonction du degré d'urgence
- Engager les moyens d'intervention secouristes et/ou médicaux et/ou de transport sanitaire sur les lieux d'intervention dans les situations protocolées et à la demande du MR
- Aider à la réalisation des gestes de première urgence à effectuer en attendant l'arrivée des secours le cas échéant
- Assurer le suivi opérationnel des interventions en relation avec le MR
- Assister le MR et participer à la mise en œuvre et à la coordination des plans relatifs aux situations sanitaires exceptionnelles (plan OrSec NoVi par exemple)
- Accueillir et participer à l'accompagnement et à la formation des nouveaux professionnels
- Participer à l'évaluation de la qualité du Samu-Centre 15
- Contribuer à l'actualisation des documentations internes au Samu-Centre 15 (Gestion électronique documentaire) et à l'animation du réseau social du Service
- Réalisation d'appels sortant dans le cadre du de patient.. etc...

COMPETENCES REQUISES :

Compétences générales :

- Disponibilité et adaptabilité aux variations de charge de travail,
- Capacité d'attention soutenue, d'observation et rapidité d'analyse,
- Gestion de ses émotions et son stress,
- Ecoute, empathie
- Sens de l'organisation et des responsabilités, esprit d'équipe,
- Rigueur, dynamisme et remise en question,
- Respect du règlement intérieur et, des procédures internes de l'unité fonctionnelle SAMU-Centre15
- Signer et respecter la charte de bonnes pratiques du service.
- Confidentialité et respect du secret professionnel

Compétences spécifiques :

- Maîtrise des outils bureautiques et des technologies de l'information et de la communication
- Maîtrise des techniques de communication, aisance dans la relation à distance

CONTEXTE D'EXERCICE DU POSTE :

Champ d'autonomie, responsabilités spécifiques	Indiquer les gestes de première urgence à effectuer en attendant l'arrivée des secours le cas échéant
Particularités du poste	<ul style="list-style-type: none">• Réception d'appels téléphoniques et radiophoniques.• Activité professionnelle :<ul style="list-style-type: none">- corrélée à la fluctuation de la courbe de charge du CRRA (<i>soir, fin de semaine, jours fériés, contexte épidémique, etc.</i>).- en salle de régulation sécurisée type « open space ».- revêtant des aspects juridique et médico-légal- <p>Maintien et développement des compétences et pratiques professionnelles, (<i>Ecoutes téléphoniques, évaluations formatives et professionnelles, etc...</i>) dans le but d'améliorer la qualité du service aux usagers</p> <p>Dans le cadre de son exercice professionnel, l'agent accepte le principe d'une écoute des enregistrements le concernant pour toute plainte ou réclamation, quel qu'en soit le demandeur (<i>Justice, tutelle, appelant, patient.</i>)</p> <p>Il sera dans tous les cas informé</p>