

FICHE DE POSTE ARM

(Assistant de Régulation Médicale)
Au SAMU 27

Famille : Soins

Sous Famille : ARM

Pôle : Médecine d'urgence

Unité : SAMU 27

UF D'affectation : 3200

POSITION DANS L'ETABLISSEMENT

Liaisons hiérarchiques :

- Cadre Administrative SAMU : Mme LHUILLIER Mélanie
- Cadre de Pôle Médecine d'Urgence : Mr CARRIOT Hervé
- Coordonnateur Général des Soins : Mr DAVY Jean François

Liaisons fonctionnelles au sein du CH Eure Seine :

- Directeur Médical de la Fédération de Médecine d'Urgence SAMU/SMUR- CESU - URGENCES : Dr MANSOURI
- Chef de pôle : Dr CHEFFI
- Cadre de santé SMUR -CHAMBRE MORTUAIRE-CESU : Mr AIT ATHMANE
- Secrétaire du SAMU-SMUR : Mme HUBERT
- Médecins régulateurs
- Les ARM Coordinateurs
- Les Coordinateurs des Ambulances
- Equipe médicale et paramédicale du SMUR
- Le CESU
- Différents services de soins et administratifs

Liaisons fonctionnelles hors du CH Eure – Seine :

- Les médecins libéraux et tout acteur de santé libérale
- Les opérateurs du centre de traitement des appels (CTA) du Service Départemental d'Incendie et de Secours de l'Eure (SDIS 27)
- Les sapeurs-pompiers intervenants
- La gendarmerie, la police, les Maires
- Les sociétés d'ambulances privées
- Les Associations de secouristes
- L'agence régionale de santé
- La Préfecture
- Les COZ (centre opérationnel de zone)
- Les SAMU régionaux et nationaux

CONDITION D'ACCES

Diplôme :

- Diplôme ARM
- Diplôme du Baccalauréat ou diplôme de niveau IV

Pré – requis : AFGSU niveau 2 souhaitable

CARACTERISTIQUES DU POSTE

- Respect du secret médical et discrétion professionnel.
- Disponibilité pour remplacement en interne (spécificité du poste).
- Amplitude de travail de 12 heures, rotation de jour et nuit, week-ends et jours fériés,
- Amplitude de travail en 8 heures ponctuellement pour renfort d'équipe en lien avec l'augmentation d'activité.
- Position assise permanente.
- Charge psychologique parfois difficile à gérer en fonction du type d'appel ou de l'appelant.

Les horaires :

➤ Semaine :

- La journée : 08H-20H // 09H-21H
- La nuit : 20H-08H

➤ WEEKEND et jours fériés :

- La journée : 08H-20H
- La nuit : 20H-08H

Le lieu :

Au CRRA15 (centre de réception et de régulation des appels provenant du 15)

ACTIVITES

Activités :

- Le nombre d'affaires traitées : 330 000 (Chiffres 2022)

Missions générales :

Le service Aide Médicale d'Urgence est un centre d'appels. Le SAMU est un service hospitalier qui assure une réponse permanente 24H/24H aux besoins de santé de la population. Détermine la réponse la plus adaptée à la nature de l'appel et déclenche des moyens dans les délais les plus brefs.

L'ARM, sous la responsabilité des médecins régulateurs :

- Réceptionne et localise les demandes d'aide médicale urgente parvenant au CRRA 15 et celles du SDIS 27.
- Évalue le degré de l'urgence de l'appel.
- Oriente l'appel vers le médecin régulateur hospitalier ou libéral pour une régulation.

Tous les appels sont régulés par le médecin régulateur du CRRA 15 ou le médecin libéral et doivent être passés filaires. Tous les appels sont enregistrés.

Missions permanentes :

- **Prise des appels arrivant au 15** : Un travail en collaboration avec les médecins régulateurs de l'AMU. (L'Aide Médicale Urgente)
 - Localiser et recueillir des données administratives de l'appelant (n° de téléphone, adresse complète, identité ...).
 - Ecouter la demande et évaluer le degré d'urgence de l'appel.
 - Ecouter et rassurer les appelants, l'ARM est en mesure de donner des conseils, faire effectuer les premiers gestes de secours sous réserve d'un encadrement d'enseignement d'AFGSU et de protocoles validés par le service qualité.
 - Rechercher des signes de détresse vitale.
 - Transmettre et faire réguler au médecin régulateur tous les appels, toutes les informations recueillies. (Aucun jugement, aucune interprétation).
 - Déclencher les moyens de secours après régulation médicale ou suivre la procédure de départ réflexe.
 - Assurer le suivi des interventions.
 - Participer avec le médecin régulateur à la recherche de la destination et organiser l'accueil du patient.
 - Clôturer les dossiers après les avoir renseigné de façon exhaustive.
 - Participer aux tâches administratives dédiées.
 - Gérer les flux et les moyens, en assurant la traçabilité jusqu'à la fin de la prise en charge du patient.

- **Prise des appels arrivant sur la médecine libérale (116-117)** : Un travail en collaboration avec les médecins régulateurs libéraux d'ALAUME. (Association des médecins Libéraux pour l'Aide aux Urgences Médicales de l'Eure).
 - Recueillir les données administratives de l'appelant : n° de téléphone, commune, identité ...
 - Ecouter la demande et évaluer le degré d'urgence de l'appel.
 - Orienter les appels soit vers :
 - ⇒ **Les médecins régulateurs libéraux.**
 - ⇒ **Les médecins effecteurs libéraux.** (Suivant la procédure, l'ARM peut envoyer les patients directement au cabinet du médecin de garde).

- **Autres activités :**
 - Mettre à jour quotidiennement le tableau de garde des médecins du Centre Hospitalier Eure-Seine, des équipes SMUR, des administratifs...
 - Informer les médecins régulateurs sur les indisponibilités des moyens d'exams et/ou des moyens de secours.
 - Renseigner et informer le public sur les différents services de garde (pharmacie, dentiste, médecin de garde...) et sur leurs modalités d'accès.
 - Participer aux réunions de service.
 - Participer aux groupes de travail relatifs à l'organisation du service.
 - Participer aux formations des nouveaux arrivants ARM.
 - Encadrer des élèves CFARM et/ou stagiaires.

- **Gestion du Matériel :**
 - S'assurer du bon fonctionnement des moyens de communication : la téléphonie, la radiophonie et le fax.
 - Savoir utiliser le serveur informatique pour les appels 15 (RRAMU) et le logiciel de la médecine libérale (SYPPS).
 - En cas de panne informatique : Passage en mode dégradé.

- Connaître la procédure.
- Reprendre le support papier pour la traçabilité de l'appel.

Missions spécifiques :

- Participer aux exercices de médecine de catastrophe. (Au CRRA15 et sur le terrain)
- Savoir assurer le métier d'ARM en extra hospitalier dans les grands rassemblements.
- S'adapter et appliquer les recommandations liées aux problèmes de Santé Publique.

COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

- Capacité d'adaptation notamment aux situations d'exceptions.
- Capacité d'organisation : rapidité, méthode, précision, dynamique.
- Capacité d'analyse et de synthèse : évaluer le degré d'urgence des appels, définir des priorités (catégoriser et hiérarchiser).
- Maîtrise de l'informatique avec une saisie en temps réel.
- Capacité de communication :
 - Gestion de ses émotions et des émotions des appelants, agir dans le calme.
 - Sens aigu des relations humaines (empathie...).
 - Technique de communication : écoute, reformulation....
 - Gestion de plusieurs communications ou plusieurs interventions simultanées.
- Travail en équipe au sein du CRRA.
- Exigence d'un juste équilibre entre rapidité d'exécution et rigueur professionnelle.
- Maîtrise de l'outil informatique et des différents logiciels en usage dans le service.

Rédaction :

Cadre de pôle médecine d'urgence : **Mr CARRIOT Hervé**

Cadre Administrative SAMU : **Mme LHUILLIER Mélanie**

Validation :

Coordonnateur Général des soins : **Mr DAVY Jean François**

Date : 27/07/2023