

PROFIL DE POSTE ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE AU SAMU 24

Elaborée par : Dr Gautron
R.Naulin, J.P Berthet

Date de Création : mai 2009

Validée par : Dr Hilaire

Dates de mises à jour : mai 2011-
Mai 2012- mai 2015

CADRE STATUTAIRE

Filière : Administrative

Catégorie :

Corps : AMA

Grade :

IDENTIFICATION DU POSTE

Site : Centre Hospitalier de Périgueux

Pôle : SURPOG

Centre de responsabilité : Département de
Médecine d'Urgence

Unité : SAMU24

Horaires et rythme de travail : En 12 heures de
nuit et de jour ; 7h/19h-19h/7h-10h/22h

**REPERTOIRE DES METIERS DE LA
FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIERE
(RMFPH)**

Famille : Gestion de l'information

Sous-famille : Accueil et réception des personnes

Code Rome :

Code métier : 40F30

POSITIONNEMENT DU POSTE :

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Mme PAIN- Directeur des RH

Mme JERVAISE - Cadre supérieur de pôle SURPOG

Mr CRUSEL - Cadre de santé-DMU

LIAISONS FONCTIONNELLES :

Chef de pôle : Dr GAUTRON

Chef du DMU : Dr GAUTRON

Les médecins du DMU

Le territoire de santé

MISSION ET ACTIVITES

MISSION

Apporter une réponse adaptée à la demande des usagers dans la logique du projet d'établissement et de sa politique d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques, en répondant à tout appel parvenant au CRRA, par téléphone ou par les réseaux



radio.

ACTIVITES PRINCIPALES ET SPECIFIQUES

En collaboration et sous la responsabilité du médecin régulateur du SAMU :

- _ Création systématique d'un dossier de régulation pour toute demande comportant les coordonnées complètes de l'intervention, les données administratives et la typologie de l'évènement,
- _ Toute information transmise au médecin régulateur dans le cadre d'un dossier de régulation, doit l'être par téléphone,

- _ Rechercher les signes d'une détresse vitale et déterminer 3 niveaux de priorité P0, P1 et P2. Appliquer les procédures définies par les protocoles de service consultables en salle de régulation, dans Kali web, Donner le cas échéant la conduite à tenir et les premiers gestes de secours,

- _ Transmettre le dossier de régulation au médecin régulateur en tenant compte du niveau de gravité et/ ou de la période (régulateur AMU ou médecin régulateur libéral en période de permanence des soins),

- _ Rechercher des moyens de secours (ambulance, médecin,...),

- _ Prise de bilans
Les bilans sont notés avec précision et transmis au médecin régulateur. Les bilans laissant apparaître une détresse vitale requièrent impérativement l'avis du médecin régulateur. Si celui-ci n'est pas immédiatement disponible, il convient d'appliquer la procédure de départ SMUR P0 (selon protocole de service). Les bilans médicaux et particulièrement les bilans des SMUR sont pris, s'il est disponible, par le médecin régulateur lui-même,

- _ Assurer le suivi des dossiers de régulation et orienter sur la structure la mieux adaptée pour recevoir le patient,

- _ Assurer le suivi administratif des dossiers de régulation : main courante informatisée, compléter les feuilles d'intervention SMUR (n° de dossier, type de transport et horodatage des SMUR, destination patient), édition de prescription médicale de transport(PMT), mise à jour des listes de garde, etc.....

- _ Répondre aux demandes non médicales et administratives.

CARACTERISTIQUES DU POSTE

Travailler sur l'ensemble des postes de régulation dans le respect de leur spécificité (cf. Procédures de régulation ; mai 2011 ; document 2432 dans kali web).

QUALITES PROFESSIONNELLES REQUISES ET COMPORTEMENT

- _ Sens rigoureux de l'organisation,
- _ Notions de terminologie médicale,
- _ Savoir reconnaître les signes d'une détresse vitale,



- _ Savoir indiquer par téléphone les gestes de premiers secours (AFGSU2),
- _ Empathie, sincérité,
- _ Etre calme, diplomate,
- _ Rechercher la compliance de l'appelant, éviter la confrontation,
- _ Respecter les autres personnels et les intervenants extrahospitaliers,
- _ Discrétion à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement,
- _ Avoir le sens de l'anticipation et des responsabilités,
- _ Avoir une bonne diction, un ton neutre et rassurant,
- _ Absence d préjugés et de jugements de valeurs vis-à-vis des appelants,
- _ Adapter son vocabulaire à celui de son interlocuteur,
- _ Adapter la durée des conversations en fonction de l'activité,
- _ Reconnaître la limite de ses compétences.

CONDITIONS D'EXERCICE

- _ Position assise sur une longue période,
- _ Sollicitations auditives permanentes,
- _ Horaires en 12h,
- _ Participation aux formations et aux staffs de régulation,
- _ Concentration soutenue.

COMPETENCES PREVALENTES OU SAVOIR FAIRE

- _ analyser à distance et évaluer le degré d'urgence d'un secours,
- _ choisir et utiliser des matériels, des outils de travail ou/et de contrôle, afférents à son métier,
- _ conseiller les gestes de premier secours,
- _ gérer ses émotions, son stress,
- _ reformuler une demande et en résumer les points-clés, en faire une synthèse,
- _ transférer un savoir-faire, une pratique professionnelle,
- _ utiliser les outils bureautiques,
- _ utiliser, mettre en œuvre les procédures en situation de crise et d'exception au SAMU-Centre 15

CONNAISSANCES

- _ accueil téléphonique,
- _ communication et relation d'aide,
- _ communication et transmission radio,
- _ géographie et topographie du réseau sanitaire,
- _ gestion administrative,
- _ gestion du stress,
- _ organisation des systèmes d'urgence,
- _ organisation et fonctionnement interne de l'établissement,
- _ réseaux sanitaires, sociaux et médico-sociaux,
- _ vocabulaire médical.



Centre hospitalier de Périgueux

DS/DRH NA/CP/CM/FM

FORMATIONS/QUALIFICATIONS REQUISES

Diplôme d'Assistant de Régulation Médicale