

	PROFIL DE POSTE Assistant de Régulation Médicale	Codification : CHU-PP-857
		Version : 1
Emetteur : 1. CHU	Date d'approbation : [Date fin étape 3]	Pages : 1/4

POLE ASUR MIG

LOCALISATION ET RATTACHEMENT

PRESENTATION GENERALE DU SECTEUR D'ACTIVITE :

Le S.A.S. (Service d'Accès aux Soins) poursuit les objectifs suivants :

- ⇒ Faciliter et améliorer la mise en relation entre les besoins de soins des patients et l'offre disponible, en temps réel
- ⇒ Permettre un accès à des soins adaptés à toute heure : soins urgents et soins non programmés
- ⇒ -Orienter les patients dans les filières de soins adaptées après évaluation médicale, aux heures de garde mais également aux heures ouvrables
- ⇒ La régulation médicale des appels est organisée 24h/24, 7J/7, à la fois pour l'aide médicale urgente et pour les soins non programmés ambulatoires dans le cadre d'une convention entre le SAMU 35 et l'ADOPS 35. En fonction de la nature de l'appel identifié par l'Assistant de Régulation Médicale de front-office, l'appel est orienté vers la filière Aide Médicale Urgente (AMU) ou vers la filière Médecine Générale. L'appel peut également être orienté vers d'autres filières en cours d'expérimentation (psychiatrie, soins dentaires...).

LIEU D'EXERCICE :

CHU de Rennes à Pontchaillou : Service d'Accès aux Soins, locaux du SAMU, salle de régulation

	PROFIL DE POSTE		Codification : CHU-PP-857
	Assistant de Régulation Médicale		Version : 1
Emetteur : 1. CHU	Date d'approbation :	[Date fin étape 3]	Pages : 2/4

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE : positionnement du poste dans l'organigramme

- Le directeur des soins : Mme Coulaud
- Le cadre supérieur de santé du pôle : Mme Leray
- Le cadre de santé du SAMU : Mme Yvon
- Le cadre de santé du SMUR : Mr Baudelot

RELATIONS FONCTIONNELLES PRINCIPALES :

- Médecins régulateurs hospitaliers et libéraux
- Cadre du service
- Superviseur
- Opérateurs de soins non programmés (OSNP)
- IDE de psychiatrie
- Coordinateurs ambulanciers
- Personnels du SMUR (IDE, IADE, Ambulanciers, Externe)
- Secrétariat du SAMU
- L'équipe de l'Helismur 35

ACTIVITES

LES MISSIONS :

- ⇒ Accueillir les appels téléphoniques sur le front-office
- ⇒ Orienter l'appel vers la filière médecine d'urgence ou la filière médecine générale
- ⇒ Recueillir les données administratives et les critères de gravité permettant de qualifier et de prioriser l'appel
- ⇒ Gérer les flux et les moyens définis par le médecin régulateur hospitalier en assurant la traçabilité jusqu'à la fin de la prise en charge du patient
- ⇒ Assurer le suivi des effecteurs engagés à la demande du médecin

ACTIVITES PRINCIPALES :

- ⇒ Assurer le décroché sur le niveau de front-office N1 (Poste ARM N1) selon les procédures définies dans le fonctionnement du SAS, engager les moyens pour les motifs d'appel nécessitant un départ réflexe, orienter les appels entre la filière de médecine d'urgence et la filière de médecine générale selon les procédures en vigueur
- ⇒ Assurer la gestion et le suivi des dossiers de la filière AMU sur le niveau N2 (Poste ARM AMU N2) : recueillir les données administratives, prioriser les appels après repérage des critères de gravité, orienter vers le médecin urgentiste ou réorienter vers le médecin généraliste si besoin
- ⇒ Transmettre au médecin régulateur des informations fiables et synthétiques

	PROFIL DE POSTE Assistant de Régulation Médicale	Codification : CHU-PP-857
		Version : 1
Emetteur : 1. CHU	Date d'approbation : [Date fin étape 3]	Pages : 3/4

- ⇒ Donner des conseils ou faire pratiquer des gestes de secours guidés par téléphone dans le domaine de compétence ARM
- ⇒ Assurer le suivi des dossiers et des interventions en cours
- ⇒ Réceptionner les bilans radios, téléphoniques et dématérialisés des effecteurs en intervention (Poste ARM bilan)
- ⇒ Assurer la gestion des moyens et le suivi des équipes SMUR (Poste ARM Gestion)
- ⇒ Assurer un retour d'information au médecin traitant des patients

ACTIVITES SPECIFIQUES :

- ⇒ Participer à la mise à jour des bases de données (saisie des gardes et de la sectorisation des effecteurs des CPTS)
- ⇒ -Participation aux CREX et retours d'expériences organisés au sein du SAS
- ⇒ -Participer au suivi des indicateurs mis en œuvre dans le cadre de l'expérimentation du SAS
- ⇒ -En situation d'exception, connaître et appliquer les procédures de régulation et exercer la fonction d'ARM en situation délocalisée

EXIGENCES DU POSTE

DIPLÔME(S) PROFESSIONNEL(S) REQUIS OU SOUHAITE(S) :

Diplôme ARM obtenu en CFARM

FORMATION(S) REQUISE(S) OU SOUHAITEE(S) :

EXPERIENCE(S), CONNAISSANCE(S) ET SAVOIR FAIRE REQUIS OU SOUHAITE(S)

- SAVOIR :
 - ⇒ -les logiciels métiers
 - ⇒ -l'utilisation des moyens radios et informatiques
 - ⇒ -le langage médical
- SAVOIR-FAIRE :
 - ⇒ -Techniques de communication
 - ⇒ -Gestion des appels selon les indicateurs de qualité de service définis
 - ⇒ -Faire preuve de solidarité au sein de l'équipe pour contribuer à gérer efficacement les afflux d'appels.
- SAVOIR-ETRE :
 - ⇒ - Ecoute
 - ⇒ - Posture professionnelle

	PROFIL DE POSTE		Codification : CHU-PP-857
	Assistant de Régulation Médicale		Version : 1
Emetteur : 1. CHU	Date d'approbation :	[Date fin étape 3]	Pages : 4/4

QUALITES REQUISES :

- ⇒ Respect professionnel (Courtoisie, politesse, empathie et non-jugement)
- ⇒ -Calme, capacités d'écoute et de concentration
- ⇒ -Disponibilité
- ⇒ -Réactivité, dynamisme, motivation rigueur, adaptation face au stress
- ⇒ -Capacités à travailler en équipe
- ⇒ -Avoir le sens des priorités
- ⇒ Capacités d'analyse des situations, positionnement adapté et capacités à prendre des décisions et à être force de propositions et savoir rendre compte

CONDITIONS D'EXERCICE :

Horaire de travail :

- ⇒ Travail de jour et/ou de nuit avec une amplitude de 12h ou 10h
- ⇒ 7h/19h, 7h15/19h15, 7h30/19h30, 9h/21h, 10h/22h, 12h/22h, 14h/0h, 19h/5h, 19h/7h, 19h15/7h15, 19h30/7h30.
- ⇒ 1 week-end sur 2

Remplacement :

- ⇒ Equipe en auto-remplacement

Recrutement :

- ⇒ -Réalisé conjointement par les responsables de la filière médecine générale et médecine d'urgence.

**CE PROFIL DE POSTE PEUT ETRE MODIFIE EN FONCTION
DES EVOLUTIONS DU SERVICE OU INSTITUTIONNELLES**

Circuit de validation

Rédaction	Approbation
[Rédacteur], fonction	Leray AM, CSS
Date de rédaction : [Date fin étape 2]	Date d'approbation : 10/10/2023 00:00:00