



Hôpital : Necker-Enfants Malades
Adresse : 149-161 rue de Sèvres
75743 Paris Cedex 15
Téléphone : Tél. : 01 44 49 40 00

Accès : Métro ligne 10 et 13 arrêt Duroc Bus 39, 70, 82, 87, 89, 92
Métro ligne 6 arrêt Sèvres Lecourbe – Pasteur
Métro ligne 12 arrêt Falguière

Personne à contacter :

Nom : Christine ROUZEAU

Fonction : adjointe au DRH

Téléphone : 01 44 49 40 41 ou secrétariat 01.44.49.40.43

Mail : isabelle.dantas@aphp.fr

Intitulé du poste : Assistant de Régulation Médicale A.R.M.

Métier :

- A.R.M.

Code métier :

- 5A502

Grade :

- A.R.M. / catégorie B de la FPH

Structure : Pôle RUAI /SAMU de PARIS

Intitulé : Pôle Réanimation /Urgences/ Anesthésie/ Samu/Smur (RUAI)

Activité du pôle :

Réanimation pédiatrique et adulte, urgences pédiatrique, réanimation et USC chirurgicale pédiatrique, réanimation et USC neurochirurgicale pédiatrique, anesthésiologie, salle de surveillance post-interventionnelle, SAMU/SMUR.

Présentation du SAMU SMUR :

Le Service d'Aide Médicale d'Urgence (SAMU), acteur de l'Aide Médicale Urgente, a pour missions :

- D'assurer une écoute médicale permanente (24H /24),
- De déterminer et déclencher, dans le délai le plus rapide, la réponse la mieux adaptée à la nature des appels,

- De s'assurer de la disponibilité des moyens d'hospitalisation publics ou privés adaptés à l'état du patient, compte-tenu du respect du libre choix, et de faire préparer son accueil,
- D'organiser, le cas échéant, le transport dans un établissement public ou privé en faisant appel à un service public ou à une entreprise privée de transports sanitaires,
- De veiller à l'admission du patient.

Il est en liaison constante avec les équipes d'intervention des Services Mobiles d'Urgence et de Réanimation (SMUR) et avec les autres services de secours et de transports sanitaires.

Le SAMU participe à la mise en œuvre des plans d'urgence, à la couverture des grands rassemblements. Enfin, il participe aux tâches d'éducation sanitaire, de prévention et de recherche, ainsi qu'à la formation des professions médicales, paramédicales et secouristes.

Dans ce cadre, **l'Assistant de Régulation Médicale (ARM)** est le premier maillon de la chaîne des secours pré hospitaliers. L'ARM exerce ses fonctions dans la salle de régulation du SAMU 75, où a été intégré le Centre de Réception et de Régulation des Appels (C.R.R.A.)

Il assure la réception, l'orientation et le suivi des appels arrivants au C.R.R.A, doté du numéro 15, en étroite collaboration avec le médecin régulateur.

Le Service d'Aide Médicale d'Urgence (SAMU) de Paris est composé :

- d'une équipe d'encadrement sous la responsabilité du Directeur Médical, Chef de service du Département d'anesthésie-réanimation,
- de praticiens hospitaliers,
- de personnels paramédicaux (infirmiers anesthésistes, infirmières puéricultrices, conducteurs ambulanciers et aides-soignants),
- d'une équipe administrative comportant gestionnaires, secrétaires médicales et administratives, et
- **d'une équipe de 42 assistants de régulation médicale.**

Le Samu de Paris assure le secrétariat de nombreuses missions internationales. Il est conseil médical auprès du Ministère des Affaires étrangères et européennes, du département de l'Aide aux Français à l'Etranger, des compagnies aériennes et de la S.N.C.F.

Il est également le siège du SAMU zonal, ainsi que de la Cellule départementale, interrégionale et nationale d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP),

En 2011, le Samu de Paris a reçu 602 889 appels, ouvert 159 324 affaires, entraînant la mise en route de 92 859 effecteurs.

Liaisons hiérarchiques :

Directrice des ressources humaines

Liaisons Hiérarchiques du service :

- Chef de service
- Médecin responsable du Centre de Réception et de Régulation des Appels (CRRA)
- Encadrement Centre de Réception et de Régulation des Appels (Adjoint des cadres hospitalier / Cadre de santé/ Cadre paramédical du pôle)

Fonctionnelles :

- Médecins Régulateurs et Transporteurs,

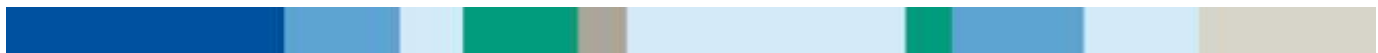
- Personnel paramédical,
- Secrétariats médicaux et administratifs,
- Service de facturation.

Quotité de travail :

- 100%

Horaires de travail :

- Horaires variables afin d'assurer la continuité du service et faire face aux événements exceptionnels
- Horaires de jour en 7h36 et horaires de nuit en 10h. Les agents peuvent être amenés à effectuer l'ensemble des horaires.



Missions générales :

- Assurer sous la responsabilité du médecin régulateur la réception et l'orientation des demandes d'aide médicale urgente parvenant au CRRA.
- Collaborer à la réponse et au suivi des affaires traitées par le CRRA.

Missions Permanentes

• **Prise d'appel :**

- ♦ Accueillir, écouter et analyser chaque appel dans les plus brefs délais pour répondre aux attentes du public en matière de demande de soins, de conseil médical et de renseignements
- ♦ Identifier chaque appelant et localiser le plus précisément possible l'adresse de chaque intervention
- ♦ Analyser et hiérarchiser chaque appel pour permettre d'évaluer le degré de l'urgence
- ♦ Transmettre l'appel au médecin régulateur pour complément d'interrogatoire et prescription des actions à mettre en œuvre.

• **Envoi des moyens :**

Une fois la demande traitée (soit par le permanencier après information du médecin régulateur, soit par le médecin régulateur), mettre en place la réponse adaptée :

- ♦ simple conseil
- ♦ envoi d'un moyen d'intervention sur les lieux, qui peut être :
 - un effecteur hospitalier : UMH (unité mobile hospitalière)
 - un effecteur médical non hospitalier : médecin traitant ou médecin de la permanence des soins
 - un effecteur secouriste : sapeurs pompiers, ambulances privées, secouristes

- un autre moyen d'Etat (police) selon besoins.

- **Suivi des interventions :**

- ♦ Connaître à chaque instant la disponibilité, la position et la destination de chaque intervenant, médical et non médical.
- ♦ Recueillir les bilans des moyens engagés
- ♦ Appeler et prévenir, à la demande du médecin régulateur, les structures d'accueil, de l'arrivée de chacun
- ♦ Assurer le suivi et la traçabilité des actions mises en œuvre

Autres missions permanentes

- Recenser les lits disponibles et les capacités d'accueil des services spécialisés
- Renseigner le grand public sur les différents services de garde (pharmacies, dentistes, kinésithérapeutes, autres professions médicales et paramédicales) ou sur certains numéros de téléphones spécialisés (détresses morales, sociales, psychologiques...)
- Veiller à la maintenance des divers matériels : téléphonie, informatique et radiocommunication
- Effectuer la réactualisation de toute la documentation nécessaire au fonctionnement du CRRA : cartographies, plans de secours, protocoles, notices et modes d'emploi techniques...
- Participer à la formation initiale et continue des assistants de régulation médicale

Missions ponctuelles, spécifiques ou d'exception

- Mettre en œuvre les moyens de télécommunications en situation d'exception
 - Lots radios des Postes Sanitaires Mobiles (PSM),
 - Véhicule Poste de Commandement (VPC)
 - Autres moyens
- Assurer la fonction d'ARM dans un poste médical avancé sur le terrain, lors d'événements exceptionnels :
 - programmés (sport de masse, événement festif, ...),
 - inopinés (événements, éventuellement multi sites, avec multiples victimes), tels que feu, accident, etc.
- Participer à des missions exceptionnelles au plan national et / ou international
- Participer aux exercices de médecine de catastrophe (diplômes universitaires, capacités, plans de secours (plan rouge, plan blanc, exercices zonaux, etc.)
- Participer à la formation et l'encadrement des stagiaires médicaux, paramédicaux et autres qualifications.

Formation et qualifications requises :

- Baccalauréat ou titre de niveau IV ou Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Connaissances et expériences requises :

- Connaissance des techniques d'accueil téléphonique
- Détection, reconnaissance et priorisation d'une urgence médicale
- Saisie des informations en temps réel sur fichier informatique
- Appropriation des bases du vocabulaire médical
- Capacité de synthèse d'un message afin de le transmettre à la régulation médicale
- Connaissance de la géographie et de la topographie du secteur sanitaire.

Qualités professionnelles requises :

- Gestion de son stress et de celui des appelants
- Maîtrise de soi et de ses propres émotions
- Courtoisie, diplomatie, sens de l'écoute et de la communication
- Respect du secret professionnel et des règles déontologiques
- Autonomie
- Preuve d'initiative : capacité d'analyse et d'anticipation
- Capacité de rendre compte
- Sens de l'organisation, rigueur et méthode
- Aptitude à travailler en équipe.

Expérience conseillée :

- Avoir occupé, de préférence, des fonctions dans au moins un de ces secteurs d'activité :
 - SAMU
 - Service de soins hospitaliers : urgences, anesthésie, réanimation
 - Structures de secours d'urgence