

L'HÔPITAL NOVO RECHERCHE UN ASSISTANT DE REGULATION MEDICALE AU SAMU 95

➤ L'Hôpital NOVO recrute un Assistant de Régulation Médicale pour le site de Pontoise

➤ **Présentation de la structure**

L'Hôpital NOVO est un établissement né le 1er janvier 2023 de l'union de 3 établissements : le centre hospitalier René-Dubos de Pontoise (CHRD), le Groupe Hospitalier Carnelle - Portes de l'Oise (GHCPO) et le Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin (GHIV).

Acteur incontournable du service public hospitalier d'Ile-de-France, son objectif est de contribuer à lutter contre les inégalités sociales et géographiques en matière d'accès aux soins, par le renforcement des compétences existantes et des coopérations intra et extra hospitalières.

➤ **Présentation du service**

Le bâtiment du SAMU est situé au bâtiment O de l'hôpital NOVO site de Pontoise.

Le Service d'Aide Médicale Urgente Centre 15 (Samu Centre 15) du Val d'Oise fait partie des services participant à l'Aide Médicale Urgente (AMU) sur le territoire, et est rattaché au pôle Soins intensifs et non programmés.

La réception des appels téléphoniques arrivant au Samu 95 - Centre 15 est effectuée par les Assistants de Régulation Médicale (ARM).

L'unité de régulation médicale du SAMU 95 - Centre 15 est placée sous la responsabilité d'un médecin chef de service, d'un cadre supérieur de santé et d'un cadre ARM

Notre SAMU s'inscrit dans une dynamique d'évolution constante, tant sur le plan organisationnel que technologique, notamment grâce à un outil de régulation en amélioration continue visant à sécuriser les prises en charge et à réduire le stress des Assistants de Régulation Médicale.

L'équipe d'Assistants de Régulation Médicale est composée de 64 ETP.

➤ **Identification du poste**

Fonction : Assistant de Régulation Médicale (ARM)

Horaires de travail : Horaires en 12 heures 08h-20h / 11h-23h / 20h-08h

Quotité de travail : 100 %

Grade : AMA (Assistant Médico Administratif)

Liaison hiérarchique : Cadre supérieur SAMU-SMUR-CESU – Cadre SAMU - Superviseur

Liaisons fonctionnelles : Directeur SAMU – Médecin adjoint du directeur SAMU – Equipe médicale – Partenaires extrahospitaliers : Sapeurs-pompiers, sociétés ambulances privées, AASC et forces de l'ordre.

Missions du poste

Accueillir et localiser les appels téléphoniques, saisir les demandes et informations des appelants dans un contexte d'urgence et de détresse.

Etablir une communication efficace avec l'appelant, l'équipe médicale, les partenaires hospitaliers et extra hospitaliers participant à l'Aide Médicale Urgente.
Développer une écoute permanente afin de répondre aux attentes des appelants en recherche de soins non programmés ou de renseignements.

Prioriser l'orientation de l'appel vers le médecin régulateur du Samu centre 15 en fonction du degré d'urgence évalué.

Apprécier le degré d'urgence afin de transmettre les informations synthétisées au médecin régulateur généraliste ou urgentiste.
Assurer des transmissions dans un langage professionnel clair, fiable, précis et bienveillant.

Gérer les moyens à déployer pour répondre à la décision médicale, renseigner pour traçabilité jusqu'à la fin de la prise en charge du patient ou de la victime.

Connaître les acteurs et les ressources mis à disposition et s'assurer de leur disponibilité en temps réel.

Développer des capacités personnelles de communication.

Adopter une communication claire, audible, compréhensible et courtoise. Savoir recadrer l'appelant pour obtenir les informations nécessaires à la prise en charge.

Maîtriser la télécommunication au travers de ses procédures et outils.

Utiliser les outils de communication téléphonique, radiophonique et informatique.
Savoir utiliser la documentation matérialisée et dématérialisée du service.
Savoir utiliser un moteur de recherche sur Internet, et utiliser l'intranet.
Savoir rechercher les informations complémentaires nécessaires dans certains dossiers (pharmacie de garde, localisation géographique sur une cartographie, renseignements téléphoniques...).

Connaître les consignes et les procédures de régulation.

Veiller sa messagerie personnelle professionnelle.
Prendre connaissance du classeur « PROCEDURES ET CONSIGNES » et s'y référer dès que nécessaire.
Prendre connaissance du classeur « ALGORITHMES DE TRI ARM » et s'y référer
Transmettre et gérer la mise en œuvre des alertes et des plans de secours.

Gérer le traitement de plusieurs informations simultanées.

Transmettre en temps réel les informations.

Assurer l'enregistrement fidèle et lisible des affaires.

Renseigner les dossiers de manière exhaustive ; s'enquérir du nom, prénom, année de naissance systématiquement.

Parler de manière audible (dans le cadre de la démarche qualité, toutes les communications téléphoniques sont enregistrées).

Coordonner les différentes instances de secours médicaux et des moyens lors de la mise en œuvre de plans.

Connaitre les procédures d'accès aux différents portails internet de suivi d'évènements.

Gérer le transport et l'aménagement du poste de travail sur le lieu de l'évènement (utilisation du Véhicule de Poste de Commandement).

Utiliser, mettre en œuvre les procédures en situation sanitaire exceptionnelle au SAMU - Centre 15 et sur site.

Veiller à la continuité des soins.

Conseiller et guider la réalisation des gestes de premiers secours.

Assurer le suivi des effecteurs médicaux et non médicaux.

S'assurer de la bonne orientation du patient.

Prévenir les services de l'arrivée d'un patient.

Gérer les tâches administratives relatives à la fonction ARM.

Renseigner la veille sanitaire (connaître le code et le mot de passe)

Consulter le classeur des médecins de garde de la Permanence Des Soins Ambulatoire

Veiller la boîte mail de la régulation.

Réceptionner les dossiers SMUR de Pontoise les compléter et les ranger.

Participer à la formation initiale et continue des ARM ou autres stagiaires.

Transférer un savoir-faire, une pratique professionnelle.

Assurer l'accueil, l'encadrement et la formation de candidat au poste d'ARM. (stage découverte et/ou période de formation).

Participer à l'accueil et l'encadrement des stagiaires CFARM.

Participer à la mise à jour des documents de soutien à la formation.

Gérer son poste de travail.

Entretenir (non technique), nettoyer et ranger le matériel spécifique à son domaine d'activité.

S'assurer du bon fonctionnement et rapporter les dysfonctionnements sur le relevé prévu à cet effet.

Prérequis

Diplôme du CFARM

Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence (AFGSU) à jour

➤ **Compétences requises**

Grande qualité d'écoute et de concentration, empathie
Maîtrise des émotions et canalisation du stress
Capacité d'adaptation et d'anticipation (réactivité et prise d'initiative).
Discernement et discrétion professionnelle
Sens aigu de l'organisation (rigueur dans la conduite de la communication et dans la tenue des dossiers de régulation)
Esprit de synthèse
Adaptabilité en cas de dysfonctionnement technique

➤ **Risques professionnels**

Risque de stress et d'angoisse
Risque de trouble de la vision et de diminution de l'acuité visuelle.
Risque de diminution de l'acuité auditive
Risque de troubles musculo squelettiques.

Si vous êtes intéressé(e) par cette offre, vous pouvez adresser votre candidature (lettre de motivation et curriculum vitae détaillé) à :

Mr FLORIAN DEPAUX, Cadre SAMU 95

Mail : florian.depiaux@ght-novo.fr

Téléphone : 01 30 75 51 15

Tous nos postes sont ouverts, à compétences égales, aux candidatures de personnes reconnues travailleurs handicapés et autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi.