



CRRA 15, ARM, Fiche de poste

Rédacteur : C BECRET, FF Cadre de santé
Approbateurs : Dr X. FONTAINE, Chef de service
MA COOLBRANDT Cadre supérieure de pôle

Document validé le 17/11/2022

1. Identification du poste

- ARM (Assistant de Régulation Médicale).

2. Spécificité du poste

- Etre en possession du diplôme d'ARM ou justifier d'une expérience professionnelle
- AFGSU en cours de validité
- L'ARM exerce son activité au sein du SAMU-Centre 15
- Il assure l'accueil initial des appels destinés au SAMU-Centre 15
- Pour chaque appel, l'ARM crée un dossier. Le plus souvent l'appel revêt un caractère sanitaire, il s'agit alors d'un dossier de régulation (DR) qui devient un dossier de régulation médicale (DRM) lorsqu'il est pris en charge par un médecin régulateur.

3. Liaisons hiérarchiques

3.1. Niveau Hiérarchique Supérieur

- Le Directeur des Ressources Humaines
- Le Chef de Pôle
- Le Chef de Service
- Le cadre de Pôle
- Le Cadre de Santé.

3.2. Niveau Hiérarchique Inférieur

- /

4. Liaisons fonctionnelles

4.1. Interne

- Le chef de Service du SMU
- Les médecins du SMU
- Les ambulanciers du SMUR
- Les ARM du SAMU
- Le coordinateur ambulancier
- Les IDE du SMUR
- Le personnel du SAU.

4.2. Externe

- Les médecins extérieurs
- Autres Centres 15
- Les ambulanciers privés
- Les sapeurs-pompiers
- Les forces de l'ordre.

**CRRA 15, ARM, Fiche de poste**

5. Contenu du poste

5.1. Missions et activités

- Réception et traitement des appels adressés au SAMU-Centre15
 - Réceptions des appels des différents canaux de communication
 - Ouverture dossier de régulation et recueil des informations
 - assure une écoute médicale permanente
 - Hiérarchisation des appels et orientation vers le médecin régulateur
 - Guidage par téléphone des gestes d'urgence à réaliser.

- Mobilisation et suivi des moyens opérationnels nécessaires au traitement de la demande sur décision médicale
 - Déclenchement des moyens opérationnels en fonction de la nature de l'intervention
 - Met en œuvre les décisions médicales
 - Réception des bilans
 - Recherche d'information sur les capacités d'accueil des structures
 - Transmission des informations à la structure d'accueil.

- Gestion administrative et amélioration de la qualité et de la sécurité du service
 - Gestion des dossiers de régulation
 - Mise à jour des bases de données informatiques
 - Participation à des réunions de travail liées à la démarche qualité et à la rédaction de protocoles
 - Accueil et accompagnement des nouveaux arrivants et des stagiaires

- Participe à la mise en œuvre, en collaboration avec les autres services, de l'état des plans de secours en cas de catastrophe.

6. Conditions de travail

- Horaires en 12 heures de jour et de nuit 7h00/19h00 et 19h00/7h00
- Possibilité de travail de nuit
- Travail les week-ends et jours fériés.

7. Niveaux et compétences requis

7.1. Connaissances théoriques

- De l'organisation des secours et du fonctionnement des secours pré-hospitalier
- Du fonctionnement hospitalier
- Du vocabulaire médical
- Des gestes de premiers secours et de l'organisation du système d'urgence
- De la bureautique, de la radiocommunication et de la téléphonie
- Des techniques de communication
- Linguistique
- Topographique.

**CRRA 15, ARM, Fiche de poste****7.2. Capacités professionnelles**

- Avoir le sens de l'organisation : rigueur et méthode
- Faire preuve d'initiatives, d'analyse et d'anticipation
- Savoir discerner les priorités.

7.3. Qualités personnelles

- Connaître ses limites : contrôler ses émotions, son stress, garder une attitude de réserve et de discrétion (secret professionnel)
- Communiquer avec courtoisie, diplomatie, écouter et respecter la parole de l'autre.

7.4. Formations

- Certificat d'Exploitant Hospitalier et Télécommunication (CEHT)
- Participation au congrès de la médecine d'urgence
- Formation continue par simulation.

8. Risques professionnels**8.1. Risques physiques**

- Posture assise devant plusieurs écrans, sédentarité
- risques de troubles visuels et de pathologie auditive.

8.2. Risques sensoriels

- /

8.3. Charge mentale

- Travail en milieu clos
- Poste psychologiquement éprouvant (stress dû aux sollicitations multiples, contacts téléphoniques avec des interlocuteurs angoissés, agressif, gestion de plusieurs dossiers simultanément)
- Importantes fluctuations d'activité.

8.4. Autres risques

- /