

FICHE DE POSTE

Date de mise à jour : 20/06/2022 BOP

I – DEFINITION DU POSTE

1	ÉTABLISSEMENT : CENTRE HOSPITALIER DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE Pôle du Plateau Technique - Service : SAMU, CESU et Régulation - Unité : Centre 15 (Régulation)
2	LIBELLE DU POSTE : Assistant de Régulation Médicale (ARM)
3	NIVEAU DE RESPONSABILITE : 2
4	CATEGORIE DE LA MAQUETTE FUTURE : C
5	CATEGORIE DE LA MAQUETTE ACTUELLE : C
5	FILIERE DE LA MAQUETTE FUTURE : FSA
6	IMPUTATION BUDGETAIRE : Centre Hospitalier de la Polynésie française – Budget du SAMU CHAPITRE : 64 ARTICLE : 11 PARAGRAPHE : 21 CODE POSTE : 1084
7	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : IDV – TAHITI – PIRAE – TAAONE
8	FINALITE / DESCRIPTIF SYNTHETIQUE (maximum 50 mots) : Sous la responsabilité du médecin régulateur, l'ARM assure la réception et l'orientation des demandes d'aide médicale urgente parvenant au Centre 15 (plateforme d'appels des urgences). Il écoute et analyse chaque appel dans les plus brefs délais grâce à un interrogatoire précis et dirigé. Il collabore à la réponse et au suivi des affaires traitées par le Centre de Réception et de Régulation des Appels (CRRA). Il s'assure de connaître la disponibilité, la position et la destination des intervenants. Il recueille les bilans et prévient, à la demande du médecin régulateur, les structures d'accueil. Il tient à jour toute la documentation nécessaire à la prise en charge du patient.
9	EFFECTIFS ENCADRES A B C D Autres NOMBRES : Néant
10	SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT : Cadre de santé – Cadre supérieur de santé – Chef de service du SAMU, CESU & REGULATION
11	MOYENS SPECIFIQUES LIES AU POSTE : Poste informatique, poste téléphonique
12	CONTRAINTES ET AVANTAGES DU POSTE : <ul style="list-style-type: none">- Horaires de travail en fonction des besoins du service : gardes de 8h à 20h et de 20h à 8h ; horaires décalés de 6h à 14h et de 14h à 22h ;- L'agent réceptionne un grand nombre d'appels et notamment de personnes en détresse, il doit faire preuve d'une très grande adaptabilité, de disponibilité, d'une grande motivation, de dynamisme et faire preuve également d'écoute et de psychologie.
13	ACTIVITES PRINCIPALES : <ul style="list-style-type: none">- Assister à la régulation médicale quotidienne par une écoute médicale permanente et par la gestion des moyens envoyés ;- Assister à la régulation médicale en situation d'urgence et d'exception ;- Appliquer les techniques de communication (gérer son stress et celui des appelants, l'accueillir, l'écouter, etc.) ;- Participer aux tâches administratives et à l'actualisation des outils d'aide à la régulation ;- Utiliser et gérer les outils techniques (informatique, téléphonie, NTIC (Nouvelle Technologie d'Information et de Communication)) ;- Assurer son rôle et sa responsabilité au sein d'une équipe pluridisciplinaire dans le cadre d'une institution de soins ;- Assurer son auto-formation et participer à la formation des futurs ARM.
14	ACTIVITES ANNEXES : <ul style="list-style-type: none">- Participer à la mise en œuvre des procédures adaptées aux plans de secours ;- Participer à la mise en place du Poste Médical Avancé ;- Participer à la gestion de la salle de crise.

II – PROFIL PROFESSIONNEL

15	CADRE D'EMPLOI : AGENT MEDICO-TECHNIQUE
16	SPECIALITE SOUHAITABLE : <ul style="list-style-type: none"> - Niveau baccalauréat souhaitable ; - Certificat d'Exploitant Hospitalier en Télécommunications.

S: Sensibilisation, A: Application; E: Expert

17	COMPETENCES	S	A	E
	- Respecter la confidentialité et le secret professionnel, faire preuve de discrétion ;			X
	- Connaître et maîtriser divers outils et matériels utilisés tels que la radiocommunication internationale et la téléphonie satellitaire ;		X	
	- Avoir le sens du service public ;		X	
	- Avoir le sens de la communication, maîtriser les techniques de communication ;		X	
	- Savoir gérer son stress et celui des appelants ;		X	
	- Connaître et mettre en application les techniques d'accueil des usagers (savoir accueillir, écouter, orienter, user de courtoisie et de convivialité) ;		X	
	- Maîtriser les outils bureautiques ;		X	
	- Maîtriser les logiciels métiers ;		X	
	- Connaître la géographie de la Polynésie française ;			X
	- Connaître les langues locales et la langue anglaise ;		X	
	- Maîtriser le vocabulaire technique ou médical dans son domaine d'activité ;		X	
	- Être capable d'extraire, d'analyser et de synthétiser des informations relevant de son domaine d'activité ;		X	
	- Faire preuve de dynamisme et de réactivité ;		X	
	- Maîtriser les techniques, procédures et bonnes pratiques liées à son domaine d'activités.			X

18	EXPERIENCE PROFESSIONNELLE SOUHAITEE : 3 ans dans le domaine du secrétariat médical et du domaine paramédical.
----	--

19	FORMATION D'ADAPTATION OBLIGATOIRE : Logiciels métiers, AS-400.
----	---

20	DUREE D'AFFECTION SOUHAITABLE DANS LE POSTE : 3 ans minimum.
----	--

Le chef de service

L'agent

Date :

Date :

Signature :

Signature :