

Présentation ARM Référent SAMU - Centre 15 des Hauts de Seine.

Congrès UNARM
RENNES
16 MAI 2014

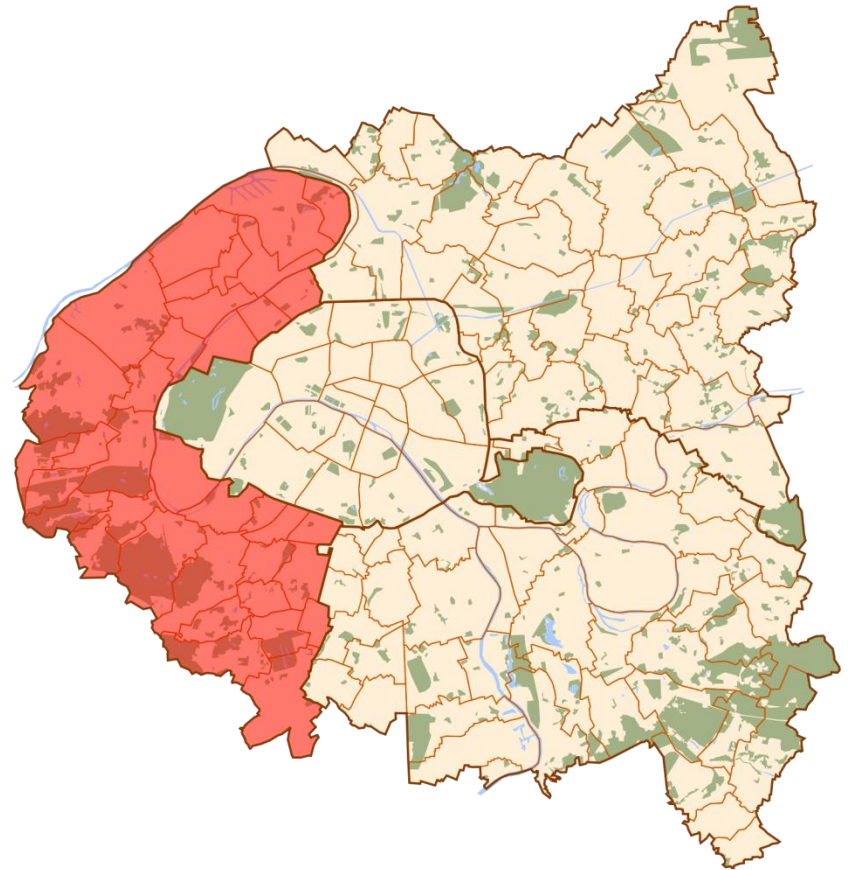
Présentation du SAMU 92

- Le Centre de Réception et de Régulation des Appels (CRRA) se situe au sein de l'hôpital Raymond Poincaré à Garches dans le département des Hauts de Seine.

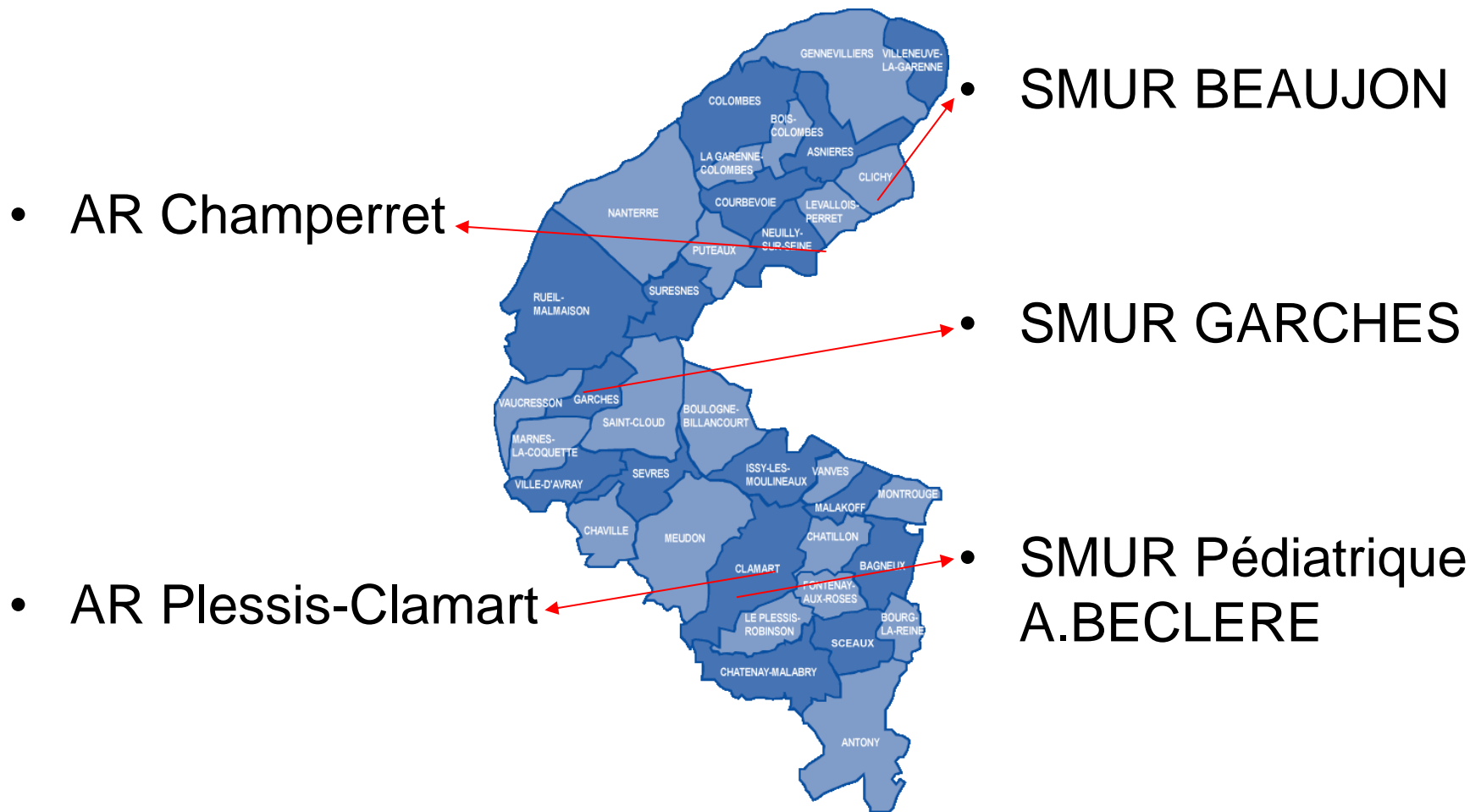


Information géographique

- 36 communes.
- 1 500 000 habitants.
- Les Sites sensibles:
Centre d'affaire de la Defense.
Duplex A86.
Dépôts pétroliers, industries chimiques, CEA.
- 26 hôpitaux, 34 cliniques, 9 centres chirurgicaux et de rééducation.



3 Bases SMUR, 2 AR BSPP.



Données SMUR 2013



- **13 189** Interventions
- **8774** Primaires
- **2968** Secondaires
- **1312** Interventions
SMUR Pédiatrique

Données SAMU 2013

Téléphoniques:

414 135 Appels distribués.

405 439 Appels répondus
dont

384 004 en moins de 60
secondes.

Dossiers de régulation:

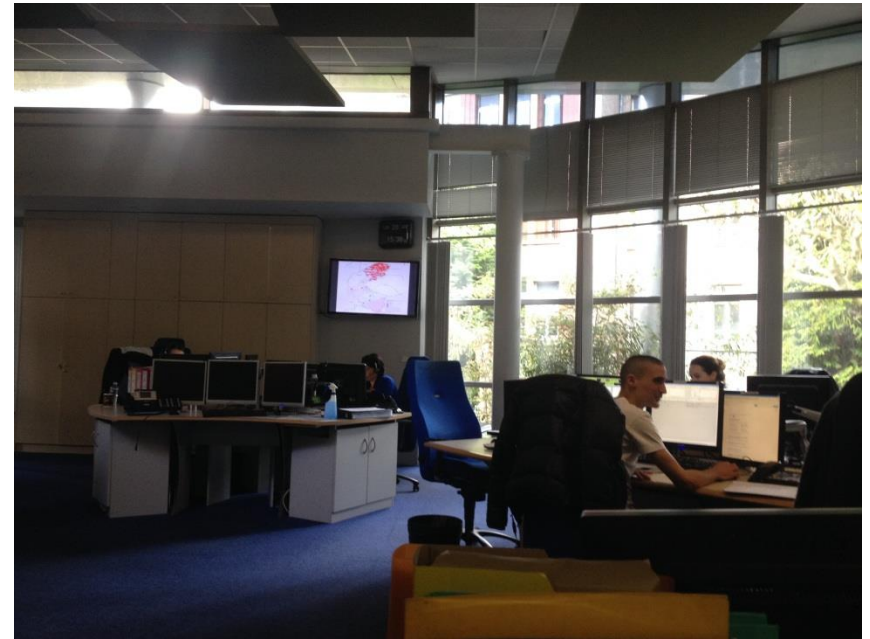
308 906 Dossiers de
régulation (DR)

151 562 Dossiers de
régulation médicale
(DRM)



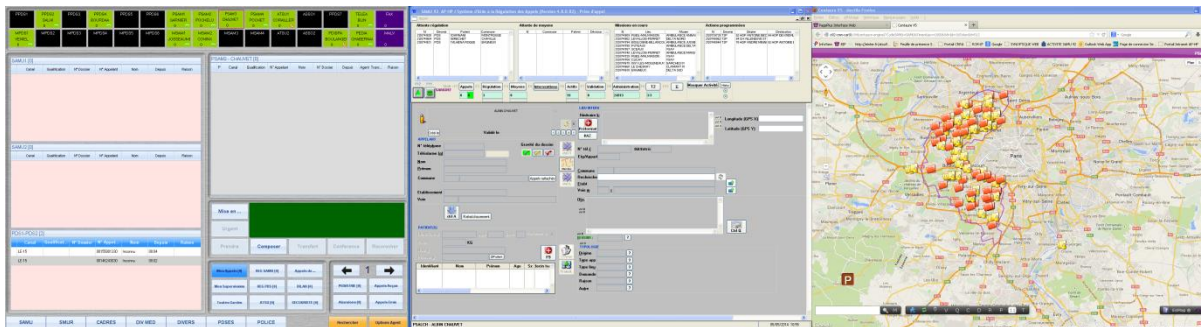
Composition du personnel ARM

- Cadre de Régulation
- 38 ARM dont:
 - 3 ARM Référents
 - 2 ARM Dispatcheurs
 - 1 ARM dédié Centre Médico-Judiciaire (CMJ)



Historique ARM référent

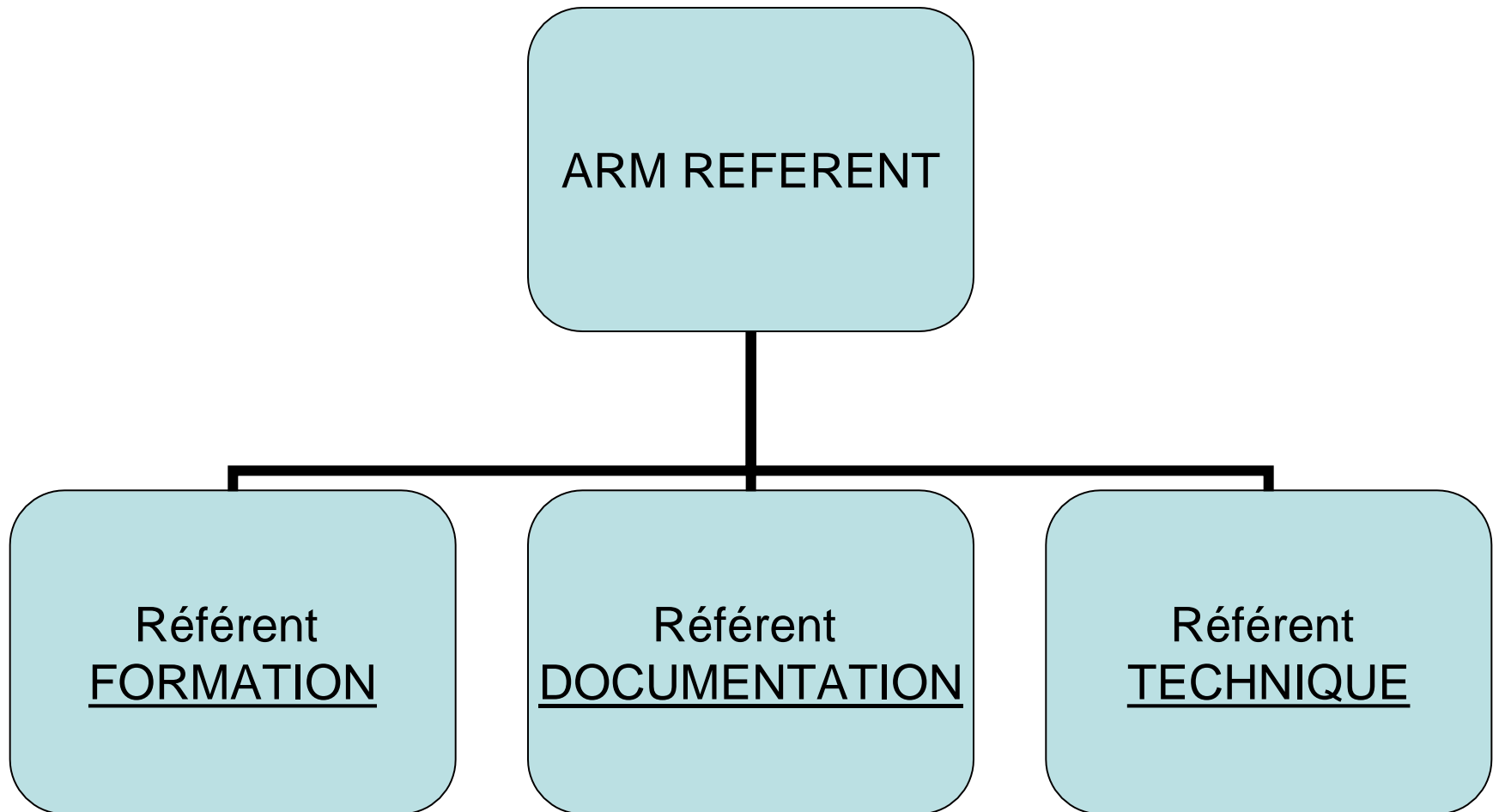
- Depuis l'intégration de la solution du Centre d'Appel de Régulation MEdicale Nominal (CARMEN) en Février 2010, le SAMU 92 a mis en place un pôle de 3 référents au sein de son CRRA.



Ils ont, sous la responsabilité du Carde de Régulation, pour mission commune:

- La supervision quotidienne des ARM sur le plateau de régulation.
- D'assurer la continuité de la prise en charge des appels parvenant au CRRA.
- De faire appliquer les procédures de services.
- Gérer la partie administrative des logiciels d'aide à la régulation (mise à jour des rues, pharmacies de garde, ajout de nouveaux personnels, informations diverses...)

Cette mission principale se complète par des missions spécifiques confiées à chaque référent



Référent Formation

- Elaboration et animation en binôme des programmes de formation initiale et continue des ARM.
- Assurer le tutorat des ARM en poste.
- Jeux de rôles, simulation d'appels téléphoniques
- Participations aux projets d'évaluation des Pratiques Professionnelles.
- Animation des formations à la régulation PDS et SAMU, Homogénéisation des Pratiques en régulation.
- Création et mise à jour de supports pédagogiques.
- Création et mise à jour de documents d'Aide à la régulation.

Référent Documentation

- Elaboration et mise à jour des procédures de services.
- Actualisation des outils d'aide à la régulation sous format papier et numérique. (Lutin, classeur, plan du département...)
- Administrateur du portail documentaire (Procédure d'aide à la régulation en ligne)
- Participation à l'élaboration des répertoires pour les sites sensibles, les accès difficiles et les plans de secours.

Référent Technique

- Mise à jour et suivi des logiciels d'aide à la régulation.
- Maintenance régulière du matériel nécessaire à la régulation médicale (Informatique, bureautique, moyen de communication...)
- Déclaration et suivi d'incidents survenant au SAMU/SMUR.
- Elaboration d'outils statistiques, de tableaux de bords et de rapports servant à l'analyse de données médicales.

Complémentarité

- Malgré les différentes missions de chacun, elles sont complémentaires sans en oublier la mission principale, qui est de veiller à la meilleure prise en charge des appels dans les délais recommandés par la Haute Autorité de Santé (HAS)
- Nous travaillons en collaboration quotidienne avec le Cadre de Régulation pour la gestion et l'organisation de la régulation, le retour d'expérience et la gestion de conflits...

Points positifs

- Fonction intéressante et constructive permettant d'évoluer au sein de son service, en prenant des responsabilités et se positionnant dans l'encadrement.
- Enrichissement personnel, sur les points du management, de la gestion administrative et de l'organisation d'un CRRA.

Points négatifs

- Méconnaissance de la fonction par les différentes professions en liens avec le CRRA (Médecins, Infirmiers, Ambulanciers...)
- Pas de reconnaissance statutaire.
- Problème de légitimité vis-à-vis des acteurs de la régulation (autorité ?).

Conclusion

Il y a encore 10 ans, l'apprentissage se faisait « sur le tas » par les pionniers du métier, aujourd'hui la transmission du savoir est formalisé (formations, procédures, congrès...) et impose un contrôle qualité...

L'ARM référent permet au quotidien d'assurer ces missions

Merci pour votre attention
Bonne journée

