

Poste à pourvoir : Août 2022

Superviseur du Centre de Réception et de Régulation des Appels (centre 15) – 100% - Pôle RAS



PRESENTATION

Pôle / Direction :

Pôle RAS

Service / site :

SAMU

Responsable de service :

Chef du pôle : Dr Pierre Gildas GUITARD

Directeur du SAMU/SMUR: Dr Cédric DAMM

Médecin responsable du CRRA : Dr Raphaël THIERY

Cadre Supérieur de Santé du pôle : Mme Vanessa DELANIS

Cadre administratif de Pôle : Mme Anne Sophie JEANPLONG

Cadre supérieur des réanimations et SAMU/SMUR : Mme Bénédicte LAFORETS

Cadre de santé : Mme Julie LE GOFF

Présentation du CHU :

Le CHU de Rouen Normandie assure à la fois une mission de soins de proximité au bénéfice de 600 000 habitants, dans une logique de réseau de soins et une fonction de recours sur un bassin de population de l'ordre de 2 millions d'habitants en tant que 1^{er} établissement de santé en Normandie. Il travaille en articulation étroite avec les nombreux acteurs du système de santé et médico-social ainsi qu'avec l'université, les collectivités territoriales et les partenaires économiques de la Région.

Composé de 7 sites dont 2 industriels, (blanchisserie et production de repas), il offre 2 450 lits et places. Avec 10 500 salariés il assure une mission d'entraînement régional considérable, tant dans le domaine des soins que dans celui de l'enseignement et de la recherche. Son budget d'exploitation s'élève à 760 millions d'euros en 2020. Il est organisé en 14 pôles dont 10 pôles d'activités cliniques, 3 pôles d'activités medicotechniques et un pôle de santé publique.

Etablissement support du GHT « Rouen, cœur de Seine », qui regroupe 9 établissements, le CHU de Rouen s'articule avec les autres GHT de la région et avec le CHU de Caen pour développer des complémentarités dans une approche territoriale des soins, de l'enseignement et de la recherche sur l'ensemble de la Normandie.

Depuis le 1^{er} mars 2021, le CHU est en direction commune avec le CH du Belvédère situé à Mont-Saint-Aignan.

Activités et Caractéristiques du pôle :

Le pôle est situé sur le site de HCN, il est réparti sur 4 bâtiments.

Le pôle est constitué de 3 services : Le service de Médecine Intensive et Réanimation, le SAMU/SMUR et le Département Réanimations, d'Anesthésie, Médecine péri opératoire.

Ce dernier comprend les secteurs d'anesthésie du CHU, les réanimations chirurgicales adultes, l'unité de la Coordination des prélèvements.

Les secteurs d'anesthésie sont situés sur 4 sites (Robec - Derocque – PME et Pédiatrie) avec 6 SSPI adossées aux blocs chirurgicaux des spécialités.

Un plateau centralisé de consultations d'anesthésie est situé au NO du Robec.

Activités et Caractéristiques du périmètre :

Le SAMU se compose du CRRRA (Centre de Réception et de Régulation des Appels), de la SMUR (structure mobile d'urgence et de réanimation), du CESU (centre d'enseignement des soins d'urgences).

Les missions du SAMU SMUR :

- Assurer une écoute médicale permanente.
- Déterminer et déclencher, dans le délai le plus rapide, la réponse la mieux adaptée à la nature des appels.
- S'assurer de la disponibilité des moyens d'hospitalisation publics ou privés adaptés à l'état du patient.
- 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, et veiller à l'admission du patient.



MISSIONS

Position dans la structure :

Le superviseur est localisé en salle de régulation. Il est positionné de façon à pouvoir être rapidement identifiable dans l'organisation de la salle.

Son poste de travail est fixe ; Le superviseur travaille sous la responsabilité médicale du MRH/MRS.

Il n'a pas fonction à remplacer des ARM.

Il veille à l'optimisation de la réception des appels, à l'amélioration de la rapidité de décroché, à la fluidité des réponses aux appels entrants ainsi qu'à la sécurisation de la réponse donnée aux appelants

- **Relations hiérarchiques** : Cadres supérieurs du pôle RAS et Cadre de Santé du SAMU
- **Relations fonctionnelles** : ARM, autres superviseurs, Infirmiers de suivi, équipes du SMUR, Assistante sociale, Direction de l'Informatique et des Réseaux, Services hospitaliers, service des Archives, services techniques, Psychologue du service.
- **Partenaires extérieurs** : CTA-CODIS, Ambulances privées, établissements de santé, structures médico-sociales, médecins libéraux, Conseil de l'Ordre des médecins (Dpt 76), EMA (Effecteur Mobile Accompagné), Maisons médicales, SOS Médecins, Agence Régionale de Santé.

Mission générale : Participer à la coordination et l'optimisation du fonctionnement du CRRA sous la responsabilité de l'encadrement et du MRH/MRS.

Activités principales : Sur délégation du cadre de santé

Organise la répartition des ARM aux différents postes de travail.

Participe au management opérationnel de l'équipe ARM

- Met en adéquation les ressources humaines au regard de l'activité en temps réel et veille à ce qu'il n'y ait pas d'interruption de décroché. Gère les temps de pause.
- Garantit le respect des uns et des autres en salle de régulation et fait régner le calme.
- Assure le bon fonctionnement des salles opérationnelles et veille au respect des consignes opérationnelles et procédures validées par le Directeur du SAMU.
- Participe aux réunions ARM.
- Participe au staff SAMU, assure l'information, participe à l'animation du Stand-up meeting ARM.

Autres missions :

- Organise la saisie des tableaux de service de tout le personnel du CRRA et du SMUR dans le RRAMUHN.
- Accorde les droits téléphoniques et informatiques des personnels.
- Participe à la mise à jour du référentiel du personnel dans le RRAMUHN

- Assure le suivi des maintenances informatiques.
- Participe à la mise à jour de la base de gestion des Urgences Vitales Intra-hospitalières, ROR...
- Assure la répartition quotidienne des activités de back office des ARM. (Cf annexe)
- Assure une veille constante des salles d'attente et synoptiques, gère le renfort nécessaire aux appels téléphoniques.
- Aide les ARM dans la gestion des appels difficiles ou conflictuels en collaboration du MRH/MRS.
- Concourt à l'organisation de l'accueil, la formation et l'évaluation des nouveaux arrivants et des stagiaires.
- Informe l'équipe des changements de consignes dont il a eu connaissance et transmet l'information aux équipes et à son encadrement
- Assure le suivi technique des équipements et la maintenance de 1er niveau. Contacte les services appropriés.

Participe à la qualité et à l'évaluation des pratiques

- Participe à la réactualisation des procédures et à leur application.
- Prend connaissance des indicateurs d'activités et participe à leur analyse.
- Participe au contrôle qualité des fiches renseignés par les ARM.
- Participe au groupe qualité et participe à la CAFEI.

Missions ponctuelles :

- Participe à la gestion des crises et leurs plans de gestion.
- Assure des missions d'information auprès du grand public sur le rôle du SAMU centre 15 et des visites des salles opérationnelles



QUALIFICATIONS

Diplôme d'ARM : minimum 5 ans d'exercice sur la fonction

Ou agent en reconversion professionnelle : bac, de préférence expérience hospitalière ou dans le domaine de la santé.

Une formation en management est conseillée.

Qualités requises :

- Compétences managériales, d'adaptation, de rigueur, d'esprit d'initiative
- Sens des relations humaines, du travail en équipe, tolérance
- Dynamisme, efficacité, discrétion, respect du secret professionnel
- Maîtrise de soi, patience
- Loyauté
- Maîtrise des outils informatiques, des tableaux de bord, des statistiques.

Qualités professionnelles :

- Calme
- Maîtrise de soi
- Gestion du stress
- Capacité à gérer ses émotions et à prendre de la distance
- Disponibilité
- Capacité d'écoute, empathie
- Sens des responsabilités
- Tenu au secret professionnel



CONDITIONS

Conditions de travail :

- Poste sur la base de 35h/semaine, intégrant des week-end de travail. Alternance des différents horaires de travail.
- Horaires en 10h : 7h45/17h45, 10h/20h
- Horaires en 8h : 17h30/1h30
- Les horaires sont susceptibles d'évoluer en cas de gestion de crise ou de déclenchement de Plan Blanc.



CONTACTS

Pour plus d'informations, possibilité de contacter Me Vanessa DELANIS, vanessa.delanis@chu-rouen.fr, 02/32/88/02/52 ou Me Bénédicte LAFORETS, benedicte.laforets@chu-rouen.fr, 02/32/88/14/85

Pour candidater, rendez-vous sur www.chu-rouen.fr, rubrique « Nous recrutons ».