

P.A.R.M.

(Permanencier Auxiliaire de Régulation Médicale)

*Quelle est cette profession de santé
Méconnue et non reconnue?*

Ce document a été rédigé collectivement par des P.A.R.M. de différents S.A.M.U, d'après leurs expériences professionnelles et d'après des textes existants de l'A.P.A.R.M.S. - (Association des Permanenciers Auxiliaires de Régulation Médicale des S.A.M.U et de l'A.N.C.E.S.U. (Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence).

Nous avons délibérément choisi de ne pas y faire figurer les particularités liées à l'activité de chaque S.A.M.U – Centre 15.

L'objectif est de bien identifier les caractéristiques de ce travail, qui n'existe qu'au sein des S.A.M.U et dont l'importance doit être appréhendée au travers de la multiplicité de la mission du P.A.R.M.

Nos responsabilités et notre engagement personnel et collectif, sont constants.

A ce titre nous sollicitons la reconnaissance de notre travail par un **statut adapté**.

AVANT PROPOS :

La régulation médicale consiste en la réception et la gestion de tout appel à caractère médical urgent ou non urgent par une structure médicale (SAMU - centre 15).

Il existe au moins un SAMU - Centre 15 par département.

C'est une mission de service public à l'écoute 24h/24, en pleine évolution.

Tout appel parvenant au SAMU - Centre 15 implique une réponse adaptée dans les meilleurs délais (l'exigence est établie à moins d'une minute).

La régulation médicale commence dès la réception de l'appel.

C'est un acte médical à distance et protégé par le secret médical.

On constate en effet une diversification des motifs d'appels en dehors de l'aide médicale urgente: le S.A.M.U – Centre 15 gère la permanence des soins, reçoit des demandes d'aide à connotation sociale, est sollicité de plus en plus pour des conseils... Il faut répondre à toutes ces demandes avec la même rigueur.

L'ensemble de la charge de travail et la diversité des appels réclame une attention et une vigilance permanente.

C'est au sein du C.R.R.A. (Centre de Réception et de Régulation des Appels) que s'exerce la profession de P.A.R.M.

C'est un professionnel de santé à part entière qui a une place centrale dans les SAMU – Centre 15, c'est un véritable acteur de l'A.M.U.

Premier interlocuteur il doit identifier, analyser, orienter et éventuellement conseiller le demandeur, puis contribuer à la mise en œuvre des moyens d'Aide Médicale Urgente (A.M.U.).

Leur recrutement et leur corps d'emploi sont définis depuis 1990 par les conditions d'accès aux emplois de la Fonction Publique Hospitalière et plus particulièrement par les décrets du 21/10/1990 et du 14/05/1991, complétés par circulaires de 1990 et de 1995.

Décret n° 90-839 du 21 septembre 1990 : Les permanenciers auxiliaires de régulation médicale assurent la réception et l'orientation des appels parvenant au standard des services d'aide médicale urgente, sous la responsabilité des médecins régulateurs de ces services ainsi que l'enregistrement des appels reçus.

Fonctionnaire de catégorie C de la fonction publique hospitalière, emploi administratif.

Profession mal définie et très méconnue du public ainsi que des pouvoirs publics.

PRESENTATION DE LA FONCTION DE P.A.R.M.

TRAVAIL DE COMMUNICATION ET DE RELATION

RECEPTION ET TRAITEMENT DES APPELS

AIDE A LA REGULATION MEDICALE

A : La prise d'appel

Premier interlocuteur nous devons identifier, analyser

Activité initiale des permanenciers puisqu'ils reçoivent tous les appels :

- Le recueil des données administratives de l'appelant (n° de téléphone, adresse complète, identité...)
- L'écoute de la demande, qualification de l'appel, calmer, rassurer et éventuellement conseiller (indiquer les gestes de premiers secours en cas de détresse vitale)
- Recherche de signes d'une détresse vitale (engagement réflexe éventuel des moyens)
- Transmission d'une synthèse au médecin régulateur
- Le fonctionnement harmonieux du binôme **Médecin Régulateur /P.A.R.M.** est essentiel au bon déroulement de tout appel.
- Le P.A.R.M. est le premier interlocuteur de l'appelant et la qualité de la relation établie avec le demandeur est essentielle pour le bon déroulement de cet acte médical à distance.

B : Envoi des moyens de secours et suivi logistique des interventions

Sous la responsabilité du Médecin Régulateur, le P.A.R.M. :

- Déclenche l'envoi des moyens de secours sur les lieux d'intervention: Médecin généraliste, ambulance privée, V.S.A.V, S.M.U.R.en tenant compte des moyens existants.
- Peut anticiper sur la décision et déclencher des moyens adaptés à la situation (notion de « départ flash »)

En collaboration avec le médecin régulateur, le P.A.R.M. :

- Suit l'intervention
- Note les messages secouristes
- Oriente le patient et prépare l'accueil dans un établissement de soins
- Recherche les lits en aval si besoin

Complète le dossier administratif.

C : Principes généraux de la prise d'appels

- Le P.A.R.M. prend le temps d'expliquer à l'appelant le déroulement de la régulation; assure la transmission orale de la conversation vers le médecin régulateur, lui fait part des informations d'ordre médicales recueillies et des moyens déjà mis en oeuvre; Il lui signifie également les contraintes environnementales, sociales ou relationnelles qu'il a pu ressentir ou dont il a pu avoir connaissance.
- L'identification automatique visuelle du numéro de téléphone ne dispense pas de le vérifier verbalement. Au cours de l'entretien des informations sont livrées spontanément ou à la suite de questions ouvertes; l'objectif initial est de savoir qui appelle, pourquoi il appelle et d'où il appelle.
- Le P.A.R.M. complète ces informations par quelques questions destinées à dégager les premiers éléments à caractère médical permettant de prendre une décision: «*Il vous parle?*» (Conscience), «*Il respire? Normalement?*» (ventilation). Au terme de son entretien avec l'appelant, qui reste bref, le P.A.R.M. synthétise ces informations et peut donc hiérarchiser les appels en fonction du degré d'urgence.
- En cas d'appels multiples, il peut en diriger certains sur une file d'attente lorsqu'il s'agit de simples renseignements.
- La fonction de P.A.R.M. ne s'arrête pas là. Le P.A.R.M. doit également assurer la logistique de tous les appels rechercher un médecin libéral, envoyer une ambulance envoyer un S.M.U.R., prévoir l'accueil du patient dans une structure hospitalière, vérifier et compléter le dossier informatique du patient.

GESTION DES APPELS DANS LES SITUATIONS D'EXCEPTION

Dans le cadre de Plan Rouge, Plan Blanc, Plan O.R.S.E.C..., il participe activement au bon déroulement de la gestion de la crise.

Il doit connaître et appliquer les protocoles et procédures préalablement établis.

RELATIONS PROFESSIONNELLES

Elles sont :

- Soit directes avec les collègues ou médecins.
- Soit par moyens de télé communications (téléphone, radio, informatique) avec les pompiers, ambulanciers, médecins libéraux, services d'accueil et de soins privés et publics, services de police et gendarmerie.

LES MOYENS

Pour l'exercice de ces différentes activités, les permanenciers disposent de :

- Moyens informatiques (gestion de plusieurs logiciels)
- Moyens téléphoniques filaires, mobiles et satellitaires
- Moyens radiophoniques (réseaux SSU et aéronautiques)
- Messagerie
- Internet
- Fax (télex?)
- Minitel pour les malentendants et muets
- Cartographie outil de localisation, de guidage, de positionnement des interventions
- Enregistreurs de communications.
- Serveurs vocaux
- L'utilisation de ces moyens doit être parfaitement maîtrisée.

TRAVAIL DE GESTION ET DE SECRETARIAT

- Saisie et vérification du dossier informatique pour chaque appel
- Suivi des interventions
- Gestion et mise à jour des tableaux de garde en temps réel (médecins libéraux, pharmacies, dentistes ...)
- Archivage
- Gestion des bandes de l'enregistreur de communication
- Gestion des bandes de sauvegarde de la base de données

CAPACITES D'ADAPTABILITE ET D'ORGANISATION

Le P.A.R.M. doit être capable de :

- Différencier la variété des appels
- Définir les priorités: catégoriser et hiérarchiser
- S'adapter aux contraintes horaires
- Etre rapide, méthodique et précis
- Participer à la mise à jour des procédures de fonctionnement du C.R.R.A.
- Etre capable de réagir aux situations d'exception
- Assurer sa fonction dans une salle dédiée à un plan de secours particulier
- Etre amené à travailler sur les lieux de l'événement

EXIGENCES DU COMPORTEMENT

- Avoir l'esprit d'équipe
- Etre équilibré, réactif
- Etre capable d'agir dans le calme, de se maîtriser dans certaines situations – être capable de gérer son stress.
- Avoir des capacités d'écoute et de concentration (gérer plusieurs communications ou plusieurs interventions simultanément)

FORMATION ET / OU EXPERIENCE PROFESSIONNELLE CONNAISSANCES

- Du schéma d'organisation de la prise en charge des urgences au quotidien.
- De l'identification des signes de détresse courants.
- Géographiques du département et de la région.
- Des termes médicaux et secouristes pour appréhender la situation et la retranscrire avec rigueur
- Des structures hospitalières publiques et privées de son secteur et de leurs plateaux techniques.
- Des services d'urgence et S.M.U.R
- Des premiers gestes de secours afin de rassurer et conseiller le demandeur avant la régulation du médecin

FORMATION

Les formations obligatoires :

- C.E.H.T (Certificat d'Exploitant Hospitalier en Télé communication)
- F.A.E (Formation d'Adaptation à l'Emploi, circulaire de la DHOS de 2005)

Les formations complémentaires :

- Expérience P.A.R.M. (mutation)
- Secrétariat médical
- Communication
- Gestion du stress.
- Certificat de fin de formation de P.A.R.M. (ministère de l'éducation nationale)

TRAVAIL D'ENCADREMENT ET DE FORMATION

- Le P.A.R.M. doit assurer en partie sa formation continue par une implication quotidienne.
- Il prend en charge la formation et l'encadrement des P.A.R.M.S nouvellement recrutés

RECRUTEMENT

- Les P.A.R.M sont recrutés uniquement par un concours interne.
- Dans la plupart des SAMU, les P.A.R.M. sont recrutés uniquement par concours interne
- Il subsiste des disparités de nominations au grade de P.A.R.M.
- Certains agents sont recrutés en contrat à durée déterminé (CDD).

ASPECTS JURIDIQUES ET MEDICO LEGALES

- Dès le décroché le P.A.R.M. engage sa responsabilité et la responsabilité du service s'il n'a pas fait part de ses décisions au Médecin Régulateur.
- Les P.A.R.M. sont tenus au secret médical.
- Les demandes d'information sur les actes de régulation sont de plus en plus nombreuses.
- Les demandes de justification sur la nécessité d'intervenir sont récurrentes et influent sur la qualité de celle-ci.
- Le nombre de plaintes augmente.

CONCLUSION

Le métier de P.A.R.M nécessite des compétences pluridisciplinaires et comporte un haut niveau de responsabilités.

LES P.A.R.M. DEMANDENT

- Une revalorisation de la profession avec une reconnaissance statutaire spécifique correspondante à la catégorie B de la fonction publique hospitalière.
- Un reclassement systématique en catégorie B des agents en poste.
- Une formation initiale au métier de P.A.R.M.
- La mise en place d'une formation continue adaptée à l'évolution de cette profession.
- De nouvelles conditions de recrutement.