

CAHIER DES CHARGES

1. Actualisation

Etabli le : 31.03.24

Par : M. Sello / P. Maravic

Remplace la version du :

Motif d'actualisation : Mis en conformité du cahier des charges du 144 au modèle CHUV.

2. Identification du poste

Unité de gestion / Département : DCI

Unité de base / Service :

Unité fonctionnelle :

Intitulé du poste dans l'entité : Régulateur – rice sanitaire

N° emploi-type : 530

Libellé : Régulateur – rice sanitaire

Chaîne : 411

Niveau : 9

3. Mission générale du poste (description succincte)

1. Assurer la prise en charge des appels du 144 et être répondant en première ligne des urgences vitales
2. Engager les moyens de secours appropriés aux besoins de l'intervention, en assurer le suivi et le renseignement
3. Assurer des démarches d'amélioration de l'efficience des prestations et développer ses capacités d'autoévaluation et d'apprentissage
4. Déclencher et gérer de manière autonome les processus et les différents scénarios des plans catastrophes
5. Participer aux tâches administratives du service

4. Conduite : ETP directement subordonné-s

☐ Cf. Organigramme

☒ Non

☐ Oui :

5. Mode de remplacement prévu, en cas d'absence du titulaire

☐ Non

☒ Oui : autre régulateur-rice sanitaire 144

6. Missions et activités

1. Assurer la prise en charge des appels du 144 et être répondant en première ligne des urgences vitales

%

Traite les appels dans les délais exigés par les normes de qualité.

Identifie la nature de la demande des appelants, les ressources de l'appelant / de la- des victime-s, celles à mobiliser, les problèmes prioritaires, le degré d'urgence.

Etablit une relation de confiance et sécurisante avec l'appelant, l'accompagne pour l'aider à faire face à la situation, l'informe des ressources engagées et vérifie sa bonne compréhension.

En fonction de la situation, conseille et guide la personne dans les gestes de premiers secours, veille à garantir sa propre sécurité en attendant l'arrivée des secours professionnels.

Une fois les moyens engagés, oriente et conseille l'appelant sur la bonne ressource en fonction de ses besoins, propose des manœuvres de sauvetage lorsque cela est approprié.

Garantit et promeut une communication orale structurée, factuelle et claire en intégrant les méthodes de communication préconisée.

2. Engager les moyens de secours appropriés aux besoins de l'intervention, en assurer le suivi, le renseignement et la clôture de l'événement

%

Décide des actions appropriées à mettre en œuvre selon le – les objectif-s prioritaire-s déterminé-s dans le respect des normes et procédures en vigueur.

Engage les ressources humaines et matérielles, les compétences appropriées (hélicoptère, ambulance, médicalisation d'urgence, etc.), contrôle et s'assure que toutes les étapes de prise en charge soient remplies et cohérentes.

Maintien un contact régulier avec l'appelant par des interviews itératives et suit par l'intermédiaire de l'appelant les signes vitaux de la -les victime-s jusqu'à l'arrivée des secours.

Anticipe les besoins spécifiques (pompiers, police, hélicoptères, etc.), évalue et réajuste les moyens mis en œuvre selon l'évolution de l'événement et suit le statut des moyens de sauvetage déployés en permanence.

Inventorie et contrôle la disponibilité des véhicules de secours disponibles tout au long du service.

Prévoit et organise stratégiquement la répartition de la flotte de véhicules de secours pour garantir une couverture opérationnelle optimale conformément aux procédures.

Anticipe les besoins spécifiques (pompiers, police, hélicoptères, etc.), évalue et réajuste les moyens mis en œuvre selon l'évolution de l'événement et suit le statut des moyens de sauvetage déployés en permanence.

Prend en charge les missions non urgentes et différées ainsi que les transferts entre institutions en mobilisant les équipes et les ressources adaptées, et garantir un suivi complet jusqu'à l'achèvement de la mission.

Garantit une documentation systématique de l'événement, des options d'intervention et de tout document spécifique au service et transmet à l'équipe interdisciplinaire toutes les informations nécessaires au suivi et à la continuité sécuritaire des prises en charge.

3. Assurer des démarches d'amélioration de l'efficacité des prestations et développer ses capacités d'autoévaluation et d'apprentissage

%

Assure l'accueil, l'information, la formation, l'encadrement et l'évaluation des nouveaux collaborateurs comme des étudiants et stagiaires dans le respect des procédures et directives de l'institution et du service.

Assure sa propre formation continue en utilisant les ressources personnelles, institutionnelles et externes en participant à des groupes de travail visant à l'amélioration de la qualité des prestations

Promeut et partage les nouvelles connaissances/compétences acquises lors de cours, formations, séminaires avec l'appui des collègues et des cadres

Contribue à récolter des données pour des travaux de recherches et participe à l'intégration des résultats dans la pratique quotidienne

Contribue à l'amélioration continue des prestations en étant force de proposition au sein des colloques et/ou groupes de travail et en déclarant systématiquement tout incident/événements indésirables.

Maîtrise le fonctionnement des appareils utilisés dans le service, supervise et informe les nouveaux collègues et transmet les informations nécessaires pour en assurer la maintenance

4. Déclencher et gérer de manière autonome les processus et les différents scénarios des plans catastrophes

%

En fonction de l'événement et des procédures établies, évalue et décide du déclenchement d'un plan catastrophe ou d'un dispositif de montée en puissance.

Conformément aux procédures établies, met en œuvre les premières mesures pour y répondre et informe l'encadrement.

Assure le suivi de l'événement et la gestion des outils de montée en puissance conformément aux procédures internes.

Participe aux séances de rétroactions en lien aux événements particuliers.

5. Participer aux tâches administratives du service

%

Réceptionne et gère les appels liés à l'exploitation courante, la ligne ambulances et SMUR et mettre en conférence les appels.

Répond aux appels de radiocommunication.

Gère la boîte mail (travaux, manifestations) et met en œuvre les actions appropriées.

Gère la saisie, la traçabilité et le classement des informations recueillis dans le cadre des activités quotidiennes.

Gère les fiches dans le système informatique d'aide à l'engagement en lien avec la formation sur demande des partenaires.

7. Eventuelles responsabilités particulières attribuées au titulaire

8. Exigences requises

8.1. Formation de base

Titre

Titulaire d'un titre professionnel de degré tertiaire tel qu'ambulancier-ère ES / infirmier-ère HES ou titre jugé équivalent avec reconnaissance CRS pour les diplômes étrangers.

☒ Exigé
☐ Souhaité

Maîtrise des outils de bureautique et informatique du service (environnement Windows)
 Maîtrise du français parlé et écrit

☒ Exigé
☐ Souhaité

Connaissance d'une deuxième langue nationale ou de l'anglais

☐ Exigé
☒ Souhaité

8.2. Formation complémentaire

Titre

Brevet fédéral d'opérateur-riche de centrale d'appels sanitaires urgents ou titre jugé équivalent.

☒ Exigé
☐ Souhaité

8.3. Expérience professionnelle

Domaine

Nbre d'années

Expérience professionnelle dans le milieu de la santé préhospitalier ou hospitalier, idéalement dans un service de soins intensifs ou d'urgence	5 ans
8.4. Connaissances et capacités particulières	
Domaine	
Connaissances du réseau sanitaire vaudois et neuchâtelois Connaissance de la géographie du canton de Vaud et/ou de Neuchâtel	<input checked="" type="checkbox"/> Exigé <input type="checkbox"/> Souhaité
Implication personnelle Ethique du service au public Contact avec les usagers Capacité d'analyse et de synthèse Discernement Ecoute et communication Autonomie Esprit d'entraide et de collaboration Autoévaluation et apprentissage permanent Résistance aux tensions, énergie et ténacité	<input checked="" type="checkbox"/> Exigé <input type="checkbox"/> Souhaité

9. Astreintes particulières (travail de nuit, service de piquet, etc.)
Participer au piquet du 144 et au piquet du plan d'organisation des secours ORCA. Effectuer tous les horaires irréguliers et/ou les horaires de contraintes selon l'organisation du service.

10. Signatures	
L'autorité d'engagement. Date : Nom et prénom : Signature :	L'autorité fonctionnelle. Date : Nom et prénom : Signature :
Le/la titulaire atteste avoir pris connaissance du présent cahier des charges. Date : Nom et prénom : Signature :	