

# CRRA 15 CHRU Besançon

Poste ARM Superviseur de salle.

# CRRA 15 CHRU Besançon



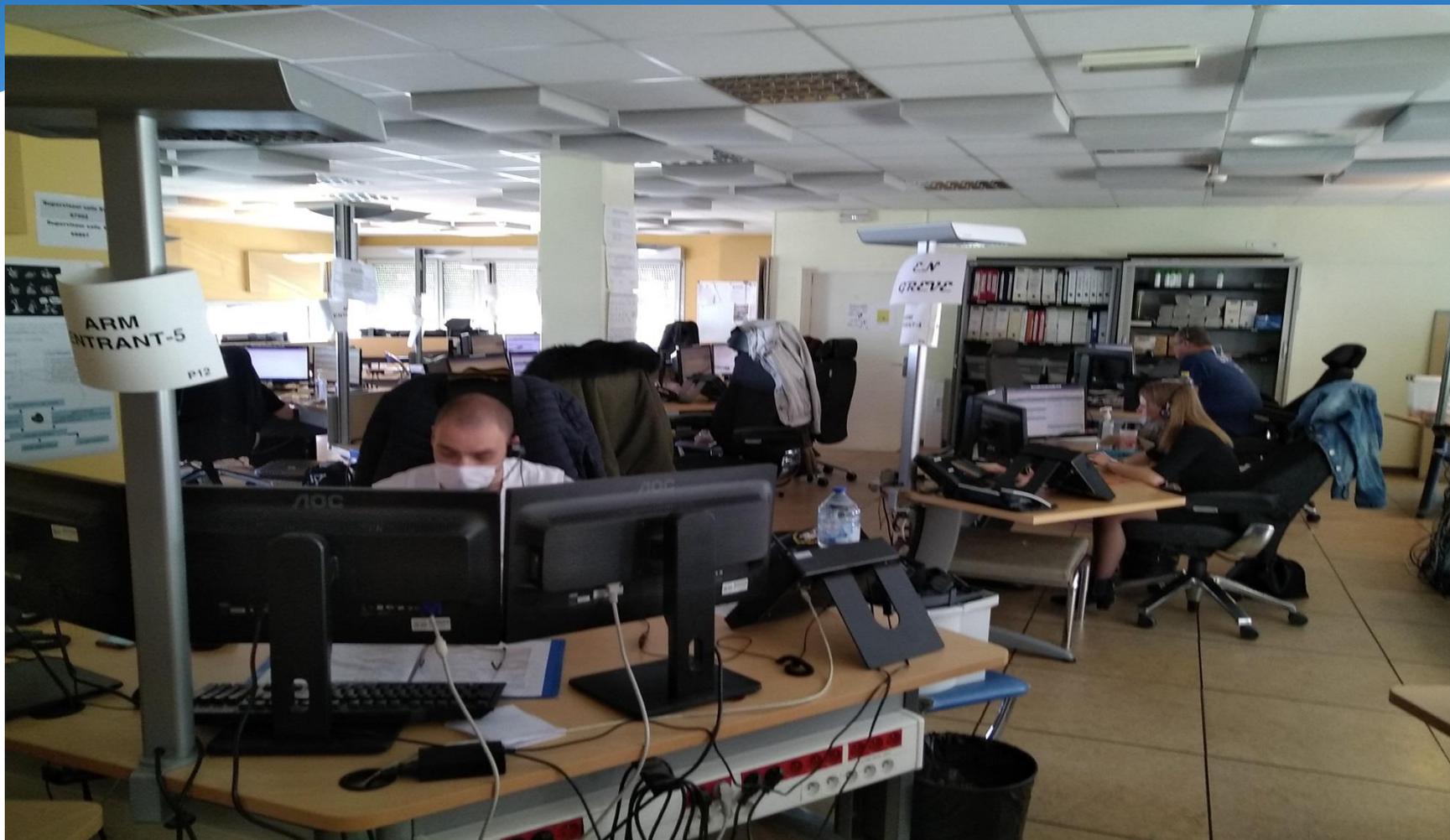
- \* - Régulation de 4 départements : Doubs 25, Jura 39, Haute Saône 70, Territoire de Belfort 90.
- \* - Population : 1,18 millions
- \* - superficie : 16202 km<sup>2</sup>
- \* - 52 ARM
- \* - 46 Médecins régulateurs AMU
- \* - 40 Médecins régulateurs ACORELI
- \* - 4 ARM Superviseur

# CRRA 15 CHRU Besançon



- \* - 4 CTA
  - \* - 4 ATSU
  - \* - 11 SMUR
  - \* - 14 Équipes médicales
  - \* - 2 Hélicoptères (Héli25/Dragon25)
- \* En 2019 : 601.174 appels pour 376.848 dossiers

# CRRA 15 CHRU Besançon



# CRRA 15 CHRU Besançon



- \* - Mise en place de coordinateur de salle en 2005, 4 puis 6 ARM dont 3 effectuaient des plages de coordination de salle et des plages en salle.
- \* - Mise en place de superviseur de salle en 2013, 4 ARM sortis des effectifs pour ne faire que de la supervision de salle.
- \* - Horaires :
  - Du lundi au vendredi : 1 superviseur en 12h (8h/20h) et 1 superviseur en 7h (16h/23h) depuis le 15/09.
  - Samedi et dimanche : 1 superviseur en 12h (8h/20h).

# CRRA 15 CHRU Besançon



## \* Résumé de la fiche de poste :

- \* - Gestion des flux d'appels et des conflits.
- \* - Gestion administrative : PMT/ODM, garde médicale et dentiste, statistiques hélicoptères, carences d'ambulances, ...
- \* - Résolution des pannes informatiques, téléphoniques et autres en lien avec les différents prestataire.
- \* - Suivi de formation des nouveaux ARM.

# CRRA 15 CHRU Besançon



- \* - Durant la COVID-19 :
  - \* - Analyse technique et pratique pour la mise en place d'une salle dédiée à la crise sanitaire.
  - \* - Formation des personnels en renfort (Étudiants, médecins, AASC, ...) à l'utilisation du logiciel métier Centaure 15, de la téléphonie MediQ, et au protocole ProqA de la méthode MPDS.
  - \* - Diffusion et mise à jour régulière des différents protocoles.

# CRRA15 CHRU Besançon



- \* - Présence de 2 superviseurs par jour en 12h (8h/20h).
- \* - Ouverture jusqu'à 4 salles de gestion de la Covid en plus du CRRA 15 (salle Covid, salle de gestion des transferts Covid, salle de régulation spécifique gériatrique Covid et salle de crise transformé en renfort Covid).
- \* - 36 postes de travail + 1 superviseur pour le Covid.
- \* - 18 postes de travail + 1 superviseur pour le CRRA 15.

# CRRA15 CHRU Besançon



- \* Projets et évolutions :
  - \* - Reconnaissance du poste de superviseur par un passage en classe exceptionnelle.
  - \* - Valorisation grâce à la mise d'une prime et/ou astreinte.
  - \* - Développement d'une démarche qualité et analyse de la prise d'appel avec écoute de bande dans l'objectif final de devenir le premier CRRA 15 français à être accrédité centre d'excellence à l'utilisation de la méthode MPDS.