

Les permanencier(e)s auxiliaires de régulation médicale de SAMU (PARM)

- A. ROUILLARD -

A l'occasion du 2e Congrès National des SAMU, qui se tenait à Toulouse, en 1979, le professeur Louis Lareng déclarait en conclusion de cette manifestation :

"... qu'à un moment décisif de leur existence, les personnels de S MU, à quelque discipline qu'ils appartiennent, devraient se doter des statuts professionnels qui concrétiseraient l'exercice de leur fonction..."

Après des années de réflexion, d'efforts et de persuasion auprès des autorités de tutelle, le statut des Permanenciers Auxiliaires de Régulation Médicale de SAMU (PARM) paraît au Journal Officiel du 21 septembre 1990.

Il s'agit, encore à ce jour, du seul emploi spécifiquement attaché à l'unité SAMU. En effet, on ne peut être actuellement PARM, que dans un SAMU et nulle part ailleurs.

On dénombre aujourd'hui, environ 800 permanenciers dans l'ensemble des différents sites de régulation des SAMU Centre 15 français. Cette profession est très majoritairement féminine puisque la population masculine ne représente que 30 % des effectifs.

I : Statut des PARM

Le PARM de SAMU est un personnel hospitalier. Son recrutement et son corps d'emploi sont définis, depuis 1990 par les conditions d'accès aux emplois de la fonction publique hospitalière et plus particulièrement par le décret 90-839 du 21 septembre 1990, une circulaire d'application n° 409 du 31 octobre 1990 et les arrêtés du 13 mai 1991 et du 14 mai de la même année. Plus récemment, la circulaire 95-93 du 27 octobre 1995 émanant conjointement des ministères de l'intérieur et de la santé publique a pour objectif de définir la formation des PARM au Certificat d'Exploitant Hospitalier en Télécommunications (CEHT), ainsi qu'à la mise en oeuvre et à l'exploitation par ces derniers, du réseau radio Secours et Soins d'Urgence (SSU).

Le corps des PARM, inséré dans la catégorie C des emplois administratifs de la fonction publique hospitalière comprend trois grades :

- Permanencier
- Permanencier Principal
- Permanencier chef

II : Rôle des PARM

Ces hommes et ces femmes sont les assistants privilégiés du médecin régulateur. Leur rôle ne se résume pas simplement à la réception des appels médicaux, ils collaborent également à la réponse et au suivi des affaires traitées par le centre de réception et de régulation des appels médicaux mais aussi ils tiennent à jour toute la documentation nécessaire.

Ce secrétariat opérationnel regroupe effectivement deux pôles d'activités :

- le premier, lié directement au rôle d'auxiliaire du médecin régulateur que l'on peut qualifier de "poste chaud",
- le second se rapprochant d'une activité de secrétariat médical classique dite "poste tiède".

Ces différents postes sont pourvus par des PARM en fonction des organisations locales des plannings de ces personnels.

La fonction d'auxiliaire du médecin régulateur :

Sous la responsabilité d'un médecin régulateur, soumis au secret professionnel, le PARM assure sa fonction en tant qu'auxiliaire du médecin régulateur :

- la réception et l'orientation des demandes d'aide médicale urgente parvenant au 15.

Le PARM va donc :

- décrocher le téléphone pour tout appel parvenant au 15 et s'assurer qu'il s'agit d'une demande d'AMU,
- ouvrir un dossier médical (qui deviendra une affaire traitée par le SAMU Centre 15),
- localiser la demande d'AMU (par une prise des coordonnées aussi précise que possible; identification de l'appelant, nom, n° de téléphone, adresse du patient...),
- évaluer la gravité et l'urgence de l'appel par un interrogatoire bref mais précis,
- trier l'urgent réel de celui ressenti voire réorienter l'appel vers la structure adaptée ou bien encore refuser la demande,
- transmettre l'appel au médecin régulateur pour régulation.

Le PARM doit s'assurer que l'appelant a été correctement écouté, compris et pris en charge. Sa fonction d'accueil est, ici, primordiale. Quelles que soient les circonstances, il lui appartient de dédramatiser les situations rencontrées en développant sens de la communication, calme, politesse et diplomatie.

- la retransmission des demandes d'intervention aux différents effecteurs de l'aide médicale urgente :
 - soit sur demande du médecin régulateur, .
 - soit sur initiative du PARM, autorisé à déclencher immédiatement les moyens, dans des cas bien précis, prévus par

protocoles, en fonction du nombre des appels et de la disponibilité du médecin régulateur (défenestration, explosion, mort subite, pendaison, etc...). Pour tout appel traité directement par le PARM, le médecin régulateur sera informé dans l'instant qui suit la décision, .

- sans délai, le PARM contacte et sollicite, en fonction des instructions ou des protocoles :
- les effecteurs hospitaliers :
- UMH SMUR(avec le vecteur retenu)
- les effecteurs médicaux et para-médicaux non hospitaliers :
 - médecin de garde,
 - ambulancier
 - infirmière, etc...
- les autres effecteurs partenaires :
 - police
 - sapeurs-pompiers,
 - équipiers secouristes, etc...
- la gestion des différents flux d'informations qui transitent sur les réseaux radio connectés à la salle de régulation.
 - C'est au PARM que revient la permanence de l'écoute des différentes fréquences radio du système-Il assure le suivi radio des UMH par recueil des échanges radio. Il gère, lorsque son SAMU en est équipé, les données informatiques des différentes phases des interventions des mobiles.
 - Il est de sa compétence d'organiser le radio-guidage des effecteurs déclenchés.
 - Il doit connaître, à chaque moment, l'état de disponibilité ou de non disponibilité des équipes et des véhicules. .
 - Il prend les bilans médicaux des effecteurs (quel que soit le moyen par lequel il transite - radio et/ou téléphone -) soit pour information ou pour nouvelle décision (le dossier étant remis au régulateur). .
 - Le PARM assiste le médecin régulateur dans sa recherche de place pour un patient nécessitant un service de soins spécialisés (les connaissances des infrastructures hospitalières et des plateaux techniques d'un PARM peuvent être utiles). .
 - Il organise la mise en route et l'accueil des évacuations sanitaires (EVASAN) ainsi que les points de relais avec les autres vecteurs, si cela s'avère utile.
 - La gestion de l'activité télex est aussi de son ressort puisqu'elle génère la création d'une "affaire" :
 - - réception,
 - - préparation d'un texte,
 - - émission.

Il en est de même pour l'activité télécopieur.

Certains SAMU disposent d'un minitel réservé à l'appel de sourds/malentendants. Les PARM doivent en connaître les procédures de fonctionnement.

- En attendant de moyens informatiques suffisamment développés le PARM effectue, un certain nombre de fois par jour, le recensement des lits disponibles et des capacités d'accueil des services spécialisés (soins intensifs de cardiologie, services de réanimation polyvalente et chirurgicale, de grands brûlés, etc...).

Comme on peut le constater, la diversité des moyens techniques manipulés par le PARM à laquelle se superpose la mise en application de procédures rigoureuses et particulières (techniques mais aussi médicales) font de ces personnels un des rouages indispensables au bon fonctionnement du SAMU Centre 15 :

Une mission de renseignement au grand public par la délivrance de toutes informations spécifiques relatives à l'aide médicale urgente, à son organisation sur le département concerné, ainsi que sur toutes les structures de santé pouvant relever de l'urgence sanitaire (gardes médicales des autres professions de santé : pharmacien, dentiste, ambulancier ...).

- **Des missions exceptionnelles**
 - dans des circonstances bien particulières le PARM sort des murs de l'hôpital pour assurer, dans le poste de commandement mobile l'aide à la régulation médicale locale :
 - manifestations importantes,
 - couverture médicale d'événements sportifs ou culturels,
 - catastrophe, etc...
- Pour exercer son rôle d'auxiliaire de régulation médicale, le PARM doit disposer d'une documentation opérationnelle. C'est ici qu'intervient la fonction secrétariat médical ou "poste tiède".

Dans cet autre versant de sa fonction, le PARM s'attache à la mise à jour régulière :

- du fichier des structures et ressources sanitaires du département
- des fichiers et répertoires téléphoniques de l'ensemble des effecteurs mais aussi des correspondants de l'aide médicale urgente,
- des fiches techniques et des consignes d'utilisation des divers équipements de la salle de régulation : .
- téléphone, télex, télécopieur minitel émetteur/récepteur imprimantes et consoles informatiques, enregistreur de communications et divers systèmes de recherche de personne (alphapage, bip), .
- des plans de secours nationaux et locaux, .

- de la cartographie (plans récents avec mise à jour régulière des nouvelles rues et des nouveaux lieux-dits).

Il doit également assurer la tenue d'une main courante en notant tous les événements, incidents, informations et changements des consignes dont il a eu connaissance, à transmettre selon le cas au chef de service, au cadre infirmier, aux médecins régulateurs, ou à ses collègues.

- Il vérifie le bon fonctionnement des matériels et, le cas échéant assure la petite maintenance.
- Le recueil et le classement des données informatiques d'activité du service sont de sa compétence.
- Il classe, archive et enregistre les données statistiques concernant les échanges télex, télécopieur et enregistreur de communications.
- Dans certains SAMU, il s'occupe de la facturation des interventions.

Les permanenciers des plus expérimentés garantissent l'adaptation des nouveaux arrivants en dispensant (dans leur domaine de compétences) l'indispensable formation de base à la pratique quotidienne de cette activité au sein du SAMU.

L'analyse affinée des tâches exécutées par les PARM (lorsqu'elle a été réellement entreprise !...) ainsi que l'examen des contenus des différents messages dans lesquels ce dernier intervient, démontrent rapidement la complexité de la fonction PARM.

Très vite, on s'aperçoit de l'importance des modes de recrutement, formation et qualification de ce professionnel de santé en rapport aux diverses tâches qui lui sont demandées d'exécuter chaque jour.

Le développement de l'informatisation des salles de régulation amène à prévoir la prise des appels, en temps réel.

L'attribution, au SAMU, du n°112, numéro de téléphone d'urgence unique européen conduira les permanenciers à la maîtrise d'une, voire deux, langues étrangères afin d'assurer une gestion parfaite de ces appels et de les envoyer sur les autres services de secours concernés.