

La newsletter du centre hospitalier Octobre 2014

Les « autres » métiers de l'hôpital : standardiste au CHIPS

Dans cette nouvelle rubrique, nous souhaitons dans chaque numéro, mettre en valeur des métiers méconnus ou mal connus et indispensables à la bonne marche de l'hôpital. Le premier numéro de cette rubrique est consacré à nos standardistes.

Répartis sur nos deux sites de jour comme de nuit, ils sont la première voix de l'hôpital pour les appelants extérieurs et la voix familière dont on ne connaît pas forcément le visage pour nombre de nos appels intérieurs. Efficaces, serviables, parfois multitâches, ils assurent en coulisse, comme les techniciens, une pièce de théâtre, la continuité de la vie de l'hôpital, même quand celui-ci semble s'être endormi. Composé d'une équipe d'une quinzaine de personnes, elles répondent à 2 500 appels par jour et, maillon indispensable de la communication, elles se relaient 24h/24, 365 jours/an. Les standardistes assurent également l'accueil des usagers et les orientent dans l'établissement. Mais dans un hôpital, une mission spécifique leur est dévolue : la gestion des protocoles d'urgence. Il s'agit de la chaîne d'appels mis en œuvre pour alerter et activer les équipes de secours. Cela concerne notamment le déclenchement des équipes du SMUR, les alertes en cas d'arrêt cardiaque dans l'hôpital et différents dispositifs de sécurité. Ce métier exigeant demande une connaissance approfondie de l'organisation de l'hôpital ainsi qu'une résistance à la pression et une grande réactivité. Alors, à eux, comme à d'autres bientôt à l'affiche dans notre newsletter, nous disons un grand MERCI !