



PROFIL DE POSTE

Opérateur de Soins Non Programmés (OSNP)

Identification du poste : Cette fiche de poste concerne les opérateurs de soins non programmés relevant du volet de médecine ambulatoire qui exercent au sein du SAS doté du numéro unique.

SITE : Gabriel Montpied

Pôle / Service : Pôle URGENCE – SAMU SMUR

Service : SAMU SMUR

Praticien responsable du Pôle : Pr SCHMIDT

Chef de service : Dr PIC

Responsable(s) hiérarchique(s) :

Coordinatrice Générale des Soins : Elisabeth LAC

Directrice des soins : Virginie BELIEN-ROSSEEL

Cadre supérieur de santé : Patrice EYMERIE

Cadre du service : Nathalie FAURITTE

Quotité de travail : 100%

Caractéristiques du service

- Le service est ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Le poste d'OSNP est pourvu de 8h à 20h du L au D.
- Travail dans un milieu clos, bruyant, stressant et nécessitant des capacités d'attention soutenue.
- Importantes fluctuations d'activités.

Relations fonctionnelles

Internes au service :

- médecins régulateurs généralistes ;
- Assistants de Régulation Médicale (« front office » et Aide Médicale Urgente) ;
- médecins régulateurs urgentistes ;
- assistante sociale ;
- IDE
- coordination ambulancière
- secrétaires du SAMU.

Externes au service :

- Accueil et secrétariat des structures externes de soins non programmés (Communauté professionnelles territoriales de santé, centres de santé, maisons médicales de garde...) ;
- services d'hospitalisations, autres hôpitaux, cliniques ;
- ambulanciers ;
- médecins extérieurs libéraux (généralistes, spécialistes) ;

- EHPAD, maisons de retraites ;
- professionnels libéraux : IDE, kinésithérapeute.

Mission générale

Gérer les moyens définis par le médecin régulateur, en assurant la traçabilité jusqu'à la fin de la prise en charge du patient.

Activités

- Envoi d'un effecteur : médecin en visite à domicile ou en consultation à son cabinet, IDE libéral, kinésithérapeute...
- Demande d'envoi d'une ambulance privée aux ARM du SAMU ou à la coordination ambulancière.
- Transmettre à l'appelant les coordonnées (pharmacie de garde, dentiste, kinésithérapeute de garde, maison médicale...) en respectant les procédures.
- Organiser la prise de rendez-vous (agendas partagés).
- Aider à la mise en œuvre des téléconsultations.
- Gérer la clôture administrative des dossiers.
- Participer à la mise à jour de bases de données.

Compétences requises

SAVOIR

- connaissances des organisations hospitalières et extrahospitalières et plus particulièrement l'organisation de la réponse aux dispositifs de soins non programmés (CPTS) ;
- connaissance des réseaux sanitaires, sociaux et médico-sociaux (PTA) ;
- notion sur l'organisation de l'AMU ;
- maîtrise de la géographie et topographie du secteur sanitaire.

SAVOIR-FAIRE

- maîtriser les outils informatiques (métier) et de téléphonies avancées ;
- maîtrise des techniques de communication à distance ;
- maîtrise de la bureautique ;
- capacité à réagir rapidement face à des événements et à des imprévus, en hiérarchisant les actions en fonction de leur degré d'importance.

SAVOIR-ÊTRE

- courtoisie et politesse ;
- empathie et non-jugement ;
- calme ;
- capacité d'écoute et de concentration ;
- disponibilité ;
- réactivité, dynamisme, motivation, rigueur ;
- adaptation face au stress.

Horaire 8h/20 h :

Prise de poste à 8h :

- Ouverture de poste : vérification du bon fonctionnement des outils de travail (PC, Casques, téléphone). Appel aux services informatiques ou de téléphonie si besoin.

- Prise en compte conjointe des dossiers en cours (Arm /médecin régulateur / médecin de la permanence des soins)
- Réponses aux demandes imminentes du service dans le suivi des dossiers en cours
- Mise à jour des coordonnées des sociétés ambulances et vérification des disponibilités

Tout au long de la journée :

- Planifier une visite médicale ou une consultation
- Rentrer les pharmacies de garde, ambulances et les médecins de garde dans la base de données
- Orienter le patient, selon la disponibilité des ressources, vers les lieux ou le type de consultations adéquates après régulation médicale
- Contacter le patient pour organiser un rendez-vous de consultation selon la disponibilité
- L'OSNP pourra, à la demande du médecin régulateur, être amené à recontacter le patient pour s'assurer le suivi de la prise en charge
- Décrocher les appels reconnus « **Pharmacie** » et « **urgences dentaires** » pour finaliser le dossier ou transférer l'appel (lorsque la messagerie vocale sera configurée)
- Prendre le relai de l'ARM sur l'orientation de l'appel pour les urgences dentaires si celui-ci n'a pas abouti.

Sur toute la durée de son poste, l'OSNP répond sans délai aux missions qui lui incombent.

En cas de difficulté il en réfère à un ARM et/ou au médecin régulateur/ médecin PDS en fonction de la nature du problème.