

# Nouveau métier OSNP



## *Formez-vous au métier d'Opérateur de Soin Non Programmé (OSNP)*

*Les missions de ce poste :*

*Accueillir, orienter, réguler et prioriser les cas, le tout au téléphone*

Formation de 7 jours

Niveau bac ou expérience dans le domaine appréciée

Date d'entrée en formation le 18/06 jusqu'au 28/06

Prise de poste le **29/06**

Fin des candidatures le lundi 14 juin

*Contact Dr Daniel PENCOLE : [daniel.pencole@gmail.com](mailto:daniel.pencole@gmail.com)*

## PROFIL DE POSTE

### Opérateur de Soins Non Programmés – Service d'Accès aux Soins

#### LOCALISATION ET RATTACHEMENT

##### PRESENTATION GENERALE DU SECTEUR D'ACTIVITE

**Le S.A.S.** (Service d'Accès aux Soins) poursuit les objectifs suivants :

- Faciliter et améliorer la mise en relation entre les besoins de soins des patients et l'offre disponible, en temps réel
- Permettre un accès à des soins adaptés à toute heure : soins urgents et soins non programmés
- Orienter les patients dans les filières de soins adaptées après évaluation médicale, aux heures de garde mais également aux heures ouvrables

La régulation médicale des appels est organisée 24h/24, 7J/7, à la fois pour l'aide médicale urgente et pour les soins non programmés ambulatoires dans le cadre d'une convention entre le SAMU 35 et l'ADOPS 35. En fonction de la nature de l'appel identifié par l'Assistant de Régulation Médicale de front-office, l'appel est orienté vers la filière Aide Médicale Urgente (AMU) ou vers la filière Médecine Générale. L'appel peut également être orienté vers d'autres filières en cours d'expérimentation (psychiatrie, soins dentaires...).

La régulation de l'appel permet d'apporter la réponse la plus adaptée à l'état de santé du patient et de l'orienter dans la bonne filière de soins. Le SAS est contactable à partir d'une plate-forme téléphonique et également à partir d'une plateforme digitale.

**LIEU D'EXERCICE** Pontchaillou : Service d'Accès aux Soins, locaux du SAMU

##### RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

- Les responsables médicaux des filières MG du SAS : Dr Pencolé, Dr Maruelle
- Les médecins généralistes de la filière ambulatoire
- Le superviseur de salle

##### RELATIONS FONCTIONNELLES PRINCIPALES

- Médecins régulateurs libéraux
- Superviseur de salle
- Assistants de Régulation Médicale
- IDE de psychiatrie
- Coordinateurs ambulanciers
- Professionnels libéraux et leurs secrétariat, SOS médecins, secrétaires des CPTS, personnels des maisons médicales de garde et des maisons de santé pluri-professionnelles

#### ACTIVITES

##### MISSIONS :

- Accueillir les appels téléphoniques dans un contexte de demande de soins non programmés ou de conseil médical
- Prioriser l'orientation vers le médecin régulateur de la filière médecine générale
- Gérer les flux et les moyens définis par le médecin régulateur en assurant la traçabilité jusqu'à la fin de la prise en charge du patient
- Organiser les consultations de soins non programmés pour les patients qui le nécessitent en lien avec la médecine de ville
- Assurer une information au médecin traitant des patients qui ont eu recours au Service d'Accès aux Soins
- Et toute autre sollicitation liée à la gestion des demandes de SNP

##### ACTIVITES PRINCIPALES :

- Accueillir téléphoniquement, recueillir les coordonnées, les antécédents, les traitements et définir le motif de l'appel La liste complète de ses activités demandera à être complétée par les régulateurs libéraux
- Orienter l'appel vers le médecin régulateur généraliste
- Mobiliser les moyens adéquats sur décision du médecin régulateur
- Transmettre à l'appelant les coordonnées pour les pharmacies de garde, dentiste de garde, maisons médicales de garde ou cabinets médicaux et maisons de santé pluri-professionnelles, etc.

-Organiser l'adressage des patients vers les effecteurs de SNP, notamment les prises de rendez-vous à l'aide d'agendas partagés  
 -Aider à la mise en œuvre de téléconsultations  
 -Assurer un retour d'information au médecin traitant des patients

### **ACTIVITES SPECIFIQUES**

-Participer à la mise à jour des bases de données (saisie des gardes et de la sectorisation des effecteurs des CPTS)  
 -Participation aux CREX et retours d'expériences organisés au sein du SAS  
 -Participer au suivi des indicateurs mis en œuvre dans le cadre de l'expérimentation,

## **EXIGENCES DU POSTE**

### **DIPLÔME(S) PROFESSIONNEL(S) REQUIS OU SOUHAITE(S) :**

-Bac SMS ou expérience dans le domaine sanitaire  
 -Niveau bac  
 -Expérience en centre d'appel appréciée  
 -Engagement à suivre une formation d'adaptation à l'emploi si retenu pour la phase de pérennisation (2022)

### **APTITUDES REQUISES**

- **Savoir : (pas un préalable mais un objectif de formation initiale)**

-Connaissance des organisations hospitalières et extra-hospitalières et plus particulièrement l'organisation de la réponse aux demandes de soins non programmés  
 -Connaissance des réseaux sanitaires, sociaux et médico-sociaux  
 -Notion de l'organisation de l'Aide Médicale Urgente, de la permanence des soins.  
 -Maîtrise de la géographie et de la topographie du secteur sanitaire

- **Savoir-faire :**

-Maîtrise des outils informatiques (formation aux logiciels métiers) et de la téléphonie avancée (post formation)  
 -Maîtrise des outils de communication à distance (pré requis)  
 -Maîtrise de la bureautique prérequis  
 -Capacité à réagir rapidement face à des événements imprévus, en hiérarchisant les actions en fonction de leur degré d'importance

- **Savoir être : (pré requis)**

-Courtoisie, politesse, empathie et non-jugement  
 -Calme, capacités d'écoute et de concentration  
 -Disponibilité  
 -Réactivité, dynamisme, motivation rigueur, adaptation face au stress  
 -Capacités à travailler en équipe et notamment en collaboration avec les Assistants de régulation Médicale

### **CONDITIONS D'EXERCICE**

-Les OSNP sont présents 7J/7 de 8h à 21h  
 -Travail en milieu clos, bruyant et stressant nécessitant des capacités d'adaptation soutenues

### **RECRUTEMENT**

-Réalisé par l'ADOPS en lien avec les partenaires du CHU

**CE PROFIL DE POSTE PEUT ETRE MODIFIE EN FONCTION  
 DES EVOLUTIONS DU SERVICE OU INSTITUTIONNELLES**