

Le CHU de Montpellier recrute

Le CHU de Montpellier est le 1^{er} employeur de l'Hérault et établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire de l'Est-Hérault. Situé au Nord de Montpellier, le CHU est classé parmi les meilleurs établissements de santé au niveau national, pour la qualité de la médecine, de la recherche et de son management.

OPÉRATEUR DE SOINS NON-PROGRAMMÉS

Grade Grille de référence	Type de contrat	Pourcentage d'activité
Adjoint Administratif	CDD	80% ou 100 %

Préambule :

Le service d'accès aux soins (SAS) est un service d'orientation de la population dans leur parcours de soins. Pour le patient confronté à un besoin de soins urgents ou non programmés et lorsque l'accès à son médecin traitant n'est pas possible, le SAS doit permettre de faciliter l'accès, de 8h à 20h et à distance à un professionnel de santé. Ce dernier pourra lui fournir un conseil médical, lui proposer une téléconsultation, l'orienter selon la situation vers une consultation de soin non programmé en ville, vers un service d'urgence ou déclencher l'intervention d'un SMUR ou d'un transport sanitaire.

Le SAS repose sur une collaboration étroite de l'ensemble des professionnels de santé d'un même territoire, qu'ils relèvent de la filière de l'aide médicale urgente (AMU) ou de celle de médecine générale. Cette collaboration se traduit par la mise en place d'un plateau de régulation des appels du SAS, accessible de 8h à 20h 7J/7, auquel participent les deux filières : d'une part, la régulation médicale de l'aide médicale urgente (SAMU), et d'autre part, une régulation de médecine générale en journée pour les soins non programmés. Cette dernière est portée à la fois par des médecins régulateurs et des opérateurs de soin non programmés (OSNP). Ils ont notamment pour rôle de trouver des rendez-vous de médecine de ville dans les 48h pour les patients dont le besoin de soins non programmés a été confirmé par le médecin régulateur.

Le Service d'Accès aux Soins de l'Hérault est porté, à l'initiative de l'Agence Régionale de Santé et la Caisse Primaire d'Assurance Maladie qui en assurent le financement, par un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS SAS 34) reposant sur un partenariat équilibré entre professionnels hospitaliers et libéraux.

L'opérateur des soins non programmés intervient dans le dispositif du service d'accès aux soins (SAS) situé à la plateforme de régulation commune des appels SAMU SDIS.

DÉFINITION :

L'opérateur de soins non programmés (OSNP) gère les moyens définis par le médecin régulateur pour la prise en charge du patient en garantissant la traçabilité.

LIEU D'EXERCICE :

Localisation : Centre Hospitalier Universitaire de Montpellier sur la Plateforme Commune 15-18 à Vailhauquès



CONDITIONS D'EXERCICE :

Activité du poste : 100% ou 80%

Horaire journalier : amplitude horaire de 8 heures à 20 heures du lundi au dimanche

Repos : variables

L'OSNP exerce sous l'autorité hiérarchique du responsable du SAS 34 et sous l'autorité fonctionnelle du médecin régulateur.

ACTIVITÉS PRINCIPALES :

- Prendre en charge les appels téléphoniques provenant du médecin régulateur de soins non programmés et les traiter selon les consignes données celui-ci :
 - Assister le médecin régulateur de soins non programmés dans le traitement des appels téléphoniques relevant de la médecine générale
 - Gérer les flux et les moyens définis par le régulateur, en assurant la traçabilité jusqu'à la fin de la prise en charge du patient
 - Envoi d'un effecteur : médecin en visite à domicile ou en consultation à son cabinet, IDE libéral, maison médicale de garde, 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 et orienter de façon adaptée l'appelant vers les différents effecteurs en respectant les procédures et en utilisant les outils dédiés (plateforme numérique sas.fr)
 - Impératifs à respecter :
 - Le parcours coordonné, donc en premier vers le professionnel traitant, à défaut vers un effecteur de substitution
 - Dans un délai de prise en charge compatible avec celui défini par le médecin régulateur
- Organiser la prise de rendez-vous (agendas partagés).
 - Aider à la mise en œuvre des téléconsultations
 - Organiser les consultations de soins non programmées pour les patients,
 - Planifier les différents rendez-vous du patient selon le type d'interventions et le degré d'urgence demandé par le médecin régulateur,
- Gérer les dossiers de régulation
 - Déclencher ou veiller au déclenchement des effecteurs prescrits par le médecin régulateur
 - Rendre compte au médecin régulateur de l'évolution des différents types de recherche de soins non programmés et bilan de l'orientation après rappel du professionnel effecteur autant que possible
 - Procéder au recueil d'informations nécessaire à la traçabilité des moyens sollicités
 - Gérer la traçabilité des actes sur le logiciel EXOS
 - Gérer la clôture administrative des dossiers dont le retour de l'effecteur.
 - Participer à la mise à jour de la base de données et relayer si nécessaire les informations relatives à l'utilisation de la « plateforme SAS » aux effecteurs en lien avec l'ARS



- Assurer le suivi de l'activité (gestion de tableaux de bords) en lien avec la CPAM et l'ARS

Il travaillera en lien direct et sous la responsabilité fonctionnelle du médecin régulateur libéral dit médecin SAS ou médecin régulateur de soins non programmés. Le médecin régulateur de l'Aide Médicale d'Urgence peut également solliciter l'OSNP pour organiser une orientation ou une consultation de soins non programmés.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL :

Relations fonctionnelles au sein du SAS :

Médecins régulateurs de soins non programmés,

Médecins régulateurs de l'aide médicale urgente,

Chef de service et chef d'unité

ARM Superviseur du SAMU,

Assistants de régulation médicale

Autres OSNP,

Coordonnateur ambulancier,

Secrétaire du SAMU

Cadre supérieur de santé du pôle urgences

Relations fonctionnelles hors SAS : Médecins généralistes effecteurs Structures d'offre de soins non programmés (CPTS, MSP, centres de santé etc.), autres professionnels de santé : pharmaciens, IDE, kinésithérapeute etc.

Etablissements de santé

APTITUDES REQUISES :

➤ **Savoir :**

- Notion 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 ;

➤ **Savoir-faire :**

Aptitude à l'utilisation d'outils informatiques, de téléphonie avancée et de bureautique
Maîtrise des outils de communication et des techniques de communication à distance
Capacité à réagir rapidement face à des événements imprévus

➤ **Savoir-être :**

Courtoisie, politesse, empathie et non-jugement
Calme, capacité d'écoute, de compréhension et de reformulation
Réactivité, dynamisme, rigueur, adaptation face au stress
Capacités à travailler en équipe pluridisciplinaire, esprit d'équipe
Esprit de synthèse
Ponctualité et assiduité
Confidentialité et respect du secret professionnel

