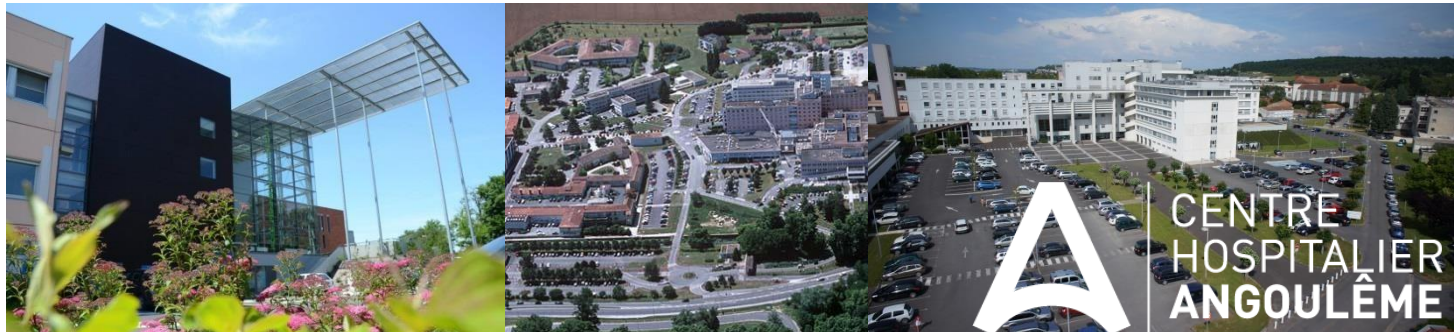




LE CENTRE HOSPITALIER D'ANGOULEME RECRUTE ...

Un(e) Opérateur de soins non programmés

L'ÉTABLISSEMENT ET SON ENVIRONNEMENT

Le Centre Hospitalier d'Angoulême est l'établissement de référence de la Charente. C'est aussi l'établissement support du Groupement Hospitalier Territorial de Charente.

Il est en direction commune avec trois établissements : le CH de La Rochefoucauld, le CH de Confolens, le CH de Ruffec et l'Ehpad Habrioux d'Aigre.

Sa capacité d'accueil est de 1 157 lits et places répartis en MCO, SSR, USLD et EHPAD.

Doté de 9 pôles d'activités cliniques et médico-techniques, l'établissement compte environ 2 500 professionnels qualifiés, ce qui fait de lui le plus gros employeur du département.

De plus, le CH d'Angoulême est desservi par la LGV (35 mn de Bordeaux et 2h15 de Paris) et à 1h30 en voiture de la côte Atlantique.

LE POSTE

100% / Poste à pourvoir au 01/09/2026

Contractuel ou Titulaire de la Fonction publique

Candidature à adresser à Monsieur le Directeur des Ressources Humaines et des Relations Sociales avec votre lettre de motivation et votre CV exclusivement par mail à l'adresse suivante :

recrutement@ch-angouleme.fr

Pour tout complément d'information jugé utile, vous pouvez contacter Mme DOUX, Cadre Supérieure de Santé Pôle missions services publics (05.45.24.41.94)

 CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME	Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales	
	FICHE DE POSTE OPERATEUR de SOINS NON PROGRAMMES (OSNP)	Page : 1
	Thématique : gestion de l'information	
Famille : GESTION DE L'INFORMATION		
Sous-famille : ACCUEIL ET ORIENTATION DES PERSONNES		
Métier : Opérateur de Soins Non Programmés		
Pôle : SUR (SAMU-SMUR, URGENCES, REANIMATION)		
Services ou unités fonctionnelles : SAMU 16 (SAS)		
Définition / Mission :		
L'OSNP travaille au sein du SAS, composé comme suit : l'Aide Médicale d'Urgence (AMU), la Permanence Des Soins Ambulatoires (PDSA) et les Soins Non Programmés (SNP) L'OSNP est affecté aux SNP et ses missions sont : • Déclencher les effecteurs médicaux généralistes prescrits par les médecins régulateurs • Traiter les demandes du médecin régulateur AMU (en cas de ré-adressage à la filière SNP ou d'effecteur médical généraliste) • Connaître les effecteurs disponibles à l'instant de la régulation notamment via la plateforme numérique • Contacter les différents effecteurs dont les CPTS afin d'organiser avec elle les RDV nécessaires à la prise en charge du patient • Prendre des RDV via la plateforme numérique (agenda de consultations, organisation des RDV téléphoniques auprès tous les professionnels de santé) • Effectuer des rappels différés pour la prise d'information ou la transmission d'une fiche conseil • Transmettre la demande de recours de SNP à l'effecteur • Retransmettre au médecin régulateur urgentiste (MRU) ou généraliste (MRG) en cas de non-adressage à un effecteur • Effectuer un retour d'information au MRG (sur la prise en charge du patient et sa venue au rdv) ou MRU notamment en cas d'échec • Assurer une information au médecin traitant des patients qui ont eu recours au Service d'Accès aux Soins • Proposer de participer aux SNP • Archiver les documents et le mailing en lien avec l'activité SNP • Gérer le dossier médical et sa clôture administrative		
Responsable hiérarchique direct : Cadre de santé du SAMU 16		
Responsable fonctionnel : Médecin chef de service du SAMU 16		

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES
Relations professionnelles les plus fréquentes : <u>A l'extérieur du service</u> • Tous les professionnels de santé de premier recours sollicités dans le cadre de la prise en charge patient • Professionnels de santé pouvant intervenir dans la prise en charge du patient après régulation : pharmacien, chirurgien-dentiste, kinésithérapeute, infirmière, psychologue, etc. • Communautés Professionnelles territoriales de Santé (CPTS) et tout autre dispositif de premier recours : Maisons Médicales de Garde (MMG), Centre de Santé (CDS), etc. • Partenaires des réseaux médico-sociaux • Médecins traitants, médecins effecteurs <u>A l'intérieur du service</u> • Directeur du SAMU SAS 16 • Cadre de Santé SAMU SAS 16 • Assistants de Régulation Médicale (ARM) de front Office et N2 • Médecins régulateurs libéraux • Médecins AMU • Personnels administratifs • Service Accueil Urgences et Infirmière d'Accueil et d'Orientation (IAO) • Coordinateur médical • Coordonnateur ambulancier

Conditions particulières d'exercice	Horaires : 8h00-20h00 du lundi au dimanche		
	Travail isolé :	☐ Oui	☒ Non
	Déplacement :	☐ Oui	☒ Non
	Temps partiel possible :	☐ Oui	☒ Non
	Horaires :	☒ Fixe ☐ variable	☐ nuit
	Repos hebdomadaire :	☐ Fixe	☒ Variable
	Contact malade/public :	☒ Oui	☐ Non
Compléter si besoin : • Heures supplémentaires possibles surtout en période de crise • Travail le samedi et jours fériés • Travail dans un milieu clos avec un niveau sonore pouvant être élevé • Importantes fluctuations d'activité sur la période de travail			
Risques professionnels	En lien avec le Document Unique		
Prérequis nécessaires à l'exercice du poste	Diplôme exigé : / Profil professionnel possible : assistant de régulation médicale, assistante médicale et administrative, ambulancier, aide-soignant, agent administratif		
Formations obligatoires :	Une formation sera assurée par le Centre Hospitalier d'Angoulême en lien avec le SAMU 16 afin d'être : • Formé à la prise en main du logiciel de régulation • Formé à la communication au téléphone Une journée découverte dans un autre SAS sera organisée.		

ACTIVITES	
• Vérifier les informations administratives concernant le patient dans le cadre de l'identitovigilance notamment en cas de visites à domicile (VAD). • Transmettre les éléments administratifs et une synthèse objective de l'entretien au médecin régulateur notamment en cas d'échec de prise de rendez-vous en ville. • Tracer sur le logiciel de régulation la prise de rendez-vous effectuée pour le compte du patient (date et cabinet de prise en charge) • Envoyer, notamment via la plateforme, un médecin effecteur en visite à domicile ou en consultation à son cabinet • Transmettre à l'appelant les coordonnées utiles : Pharmacie de garde, Dentiste, Kiné de garde, Maison Médicale, Infirmière... • Participer à la mise en place des nouveaux outils informatiques indispensables à la fonction • Participer à la mise à jour des bases de données des nouveaux médecins participants au SAS	

SAVOIR-FAIRE / COMPETENCES		Niveau requis
Savoir-faire : • Synthétiser les informations médicales dans le dossier de régulation • Maîtriser les outils informatiques (métier) et de téléphonie avancée • Maîtriser les techniques de communication à distance • Maîtriser les outils de la bureautique • Réagir rapidement face à des événements et à des imprévus, en hiérarchisant les actions en fonction de leur degré d'importance		Maitrisé
Qualités professionnelles : • Sens de l'organisation et des responsabilités • Adaptabilité (rythme de travail, évolution technologique, nombreux intervenants) • Adaptation à l'urgence (gestion des flux d'appels) • Respect des règles du secret professionnel • Travail en réseau • Méthode et rigueur • Dynamisme • Capacité d'observation et d'analyse rapide • Capacité d'attention et de concentration • Esprit de synthèse • Esprit d'équipe • Disponibilité • Grande maîtrise de soi, de discrétion et d'empathie • Capacité d'écoute, de compréhension de discernement, d'objectivité et de reformulation • Savoir transmettre et communiquer		Maitrisé

*Niveau : Non requis/ A développer / Pratique courante / Maîtrisé / Expert

CONNAISSANCES	Degré**
Connaissances principales sur le poste : • Réseaux sanitaires, sociaux, médico-sociaux • Géographie et topographie du secteur sanitaire • Technique de communication • Technique d'accueil téléphonique • Bureautique • Vocabulaire médical • Organisation des systèmes d'urgences	Connaissances détaillées à maîtrisées

** Degré : Connaissances Générales / Connaissances détaillées / Connaissances approfondies / Connaissances d'Expert