

Fiche de poste OSNP

(Opérateur de soin non programmé)

Présentation générale du secteur d'activité
<p><u>Les objectifs du SAS (Service d'accès aux soins) :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Garantir l'accès à des soins de santé de qualité pour tous- Faciliter l'accès aux soins non programmés- Désengorger les services d'urgence- Coordonner les soins entre les différents acteurs de santé- Accompagner les patients qui n'ont plus de médecin traitant- Faire le lien entre les patients, les médecins libéraux et le DAC (Dispositif d'appui à la coordination)
Interactions professionnelles majeures
<ul style="list-style-type: none">- Médecins régulateurs libéraux- Superviseur de salle- Assistants de Régulation Médicale- Médecins effecteurs et leurs secrétariats- SOS médecins- Secrétaires des CPTS- Personnels des maisons médicales de garde et des maisons de santé pluriprofessionnelles
Activités
<p><u>Missions :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Accueillir téléphoniquement, recueillir les coordonnées et définir le motif de l'appel- Orienter l'appel vers le médecin régulateur libéral- Mobiliser les moyens adéquats sur décision du médecin régulateur libéral en assurant la traçabilité jusqu'à la fin de la prise en charge du patient- Savoir limiter les visites à domicile, trouver des solutions afin que le patient puisse se déplacer en cabinet libéral- 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 pluriprofessionnelles, etc- Organiser l'adressage des patients vers les médecins effecteurs de SNP, notamment les prises de rendez-vous à l'aide d'agendas partagés
Exigences du poste
<p><u>Diplômes ou expérience :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Niveau bac- Bac SMS apprécié- Expérience souhaitée en centre d'appel ou dans le domaine médical
<p><u>Qualités requises :</u></p>

- Savoir écouter attentivement
- Avoir de l'empathie
- Savoir gérer son stress
- Savoir prioriser les demandes et s'organiser
- Avoir le sens de la communication
- Être rigoureux/se et précis/se
- Être réactif/ve
- Être capable de travailler en équipe
- Maîtriser les outils informatiques
- Respecter le secret médical
- Avoir le sens des responsabilités

Conditions d'exercice :

- Les OSNP sont présents 6j/ 7 de 8h à 20h en semaine et le samedi de 8h à 12h.
- Travail en milieu clos, bruyant et stressant nécessitant des capacités d'adaptation soutenues