

**FICHE DE POSTE OPERATEUR DES SOINS NON PROGRAMMES
SAMU /SERVICE D'ACCES AUX SOINS**

Elaborée par : Claudine PIBOURRET

Date de Création : 12 Juillet 2022

Validée par : Dr Benjamin SALEZ

Date de mise à jour : 9 Février 2026

CADRE STATUTAIRE

Filière : Administrative

Catégorie : B

Grade : AMA

IDENTIFICATION DU POSTE

Site : Centre Hospitalier de Périgueux

Pôle : PIE

Centre de responsabilité : Structure Médicale d'urgence

Unité : SAMU

Horaires et rythme de travail : Temps plein

En roulement de 12h

8h/20h et 7j/7

Sous réserve de modification dans l'organisation du travail pour des raisons de service.

**REPERTOIRE DES METIERS DE LA
FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIERE
(RMFPH)**

Famille : Gestion de l'information

Sous-famille : Gestion Médico-Administrative de l'Information Médicale

Code Emploi : E 0030

POSITIONNEMENT DU POSTE : SAMU

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Mme VIGNE Nadine – Cadre supérieur du pôle

Mme PIBOURRET Claudine Cadre de santé du SMU



LIAISONS FONCTIONNELLES INTERNES :

Chef de pôle : Dr ELY Olivier

Chef de service du SAMU : Dr SALEZ Benjamin

Cadre de santé du SAMU

Médecins régulateurs AMU et MRL

Secrétariat du SAMU

Coordonnateurs ARM

Assistants de régulation médicale

Coordonnateurs ambulanciers

LIAISONS FONCTIONNELLES EXTERNES :

Médecins généralistes effecteurs

Secrétariats des médecins libéraux

Structures d'offre de soins non programmés (Communauté professionnelles territoriales de santé, centres de santé, maisons médicales de garde...)

Professionnels de santé libéraux : pharmaciens, IDE, etc.

Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC-PTA)

MISSIONS ET ACTIVITES

MISSIONS

Objectif :

Au sein de la régulation du SAMU, l'Opérateur des Soins Non Programmés contribue à l'organisation et à l'orientation des demandes de soins non programmés dans le cadre du Service d'Accès aux Soins (SAS), en lien direct et sous la responsabilité fonctionnelle du médecin régulateur libéral et hospitalier dans le respect des protocoles en vigueur.

ACTIVITES PRINCIPALES

- Assister le médecin régulateur des soins non programmés dans le traitement des appels,
- Gérer les flux et les moyens définis par le médecin régulateur, en assurant la traçabilité dans le dossier de régulation médicale jusqu'à la fin de la prise en charge du patient,



ACTIVITES SPECIFIQUES

- Tenir à jour les informations utiles à la régulation des différentes filières du SAS
- Assurer l'accueil téléphonique,
- Recueillir et ou valider les informations saisies par les Assistants de Régulation Médicale dans le cadre de l'identito-vigilance, (identité, contact téléphonique, adresse du patient, médecin traitant),
- En cas d'aggravation ou de changement d'état de santé du patient, être en capacité de transférer l'appel vers le médecin régulateur de l'aide médicale d'urgence,
- Orienter l'appel vers le médecin régulateur libéral,
- Organiser la prise de rendez-vous et mobiliser les ressources de soins du territoire sur décision du médecin régulateur libéral en assurant la traçabilité,
- Fournir à l'appelant les informations indispensables pour la prise en charge coordonnée, que ce soit pour les pharmacies de garde, les dentistes de garde, les maisons médicales de garde ou les cabinets médicaux et maisons de santé pluridisciplinaires,
- Informer les patients sur les délais d'attentes et conduites à tenir en attendant une prise en charge,
- Coopérer avec la DAC PTA dans la gestion des situations complexes ou en cas de dépistage d'un critère de fragilité,
- Participer à la gestion des situations d'afflux massif d'appels,
- Assurer la cotation en vigueur en lien avec la CPAM, MRT ...,
- Participer à la mise à jour de la base de données,
- Relayer si nécessaire les informations relatives à l'utilisation de la « plateforme SAS »,
- Contribuer à la démarche de l'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, des procédures et de formation du nouvel arrivant.

COMPETENCES/APTITUDES REQUISES

La fonction d'accueil téléphonique exige une bonne maîtrise des relations humaines et sociales, elle nécessite des capacités d'attention soutenue.

Les connaissances particulières requises sur :

- L'organisation de l'offre de soins non programmés du territoire et des notions sur l'aide médicale urgente,
- Les établissements sanitaires, sociaux, et médico-sociaux et réseaux de santé,
- Connaissances de base en terminologie médicale
- La géographie et topographie du territoire de santé
- Maîtrise des techniques de communication à distance
- Notion d'anglais

COMPETENCES PREVALENTES OU SAVOIRS

SAVOIR-FAIRE

- Maîtriser les outils informatiques, logiciels de régulation et de téléphonies avancées,
- Maîtriser les techniques de communication à distance, capacité d'écoute, de reformulation, de concentration, excellente expression orale
- Réagir rapidement face à des événements et à des imprévus, en hiérarchisant les actions en fonction de leur degré d'importance,
- Prioriser les demandes et s'organiser,
- Respecter le secret médical,
- Travailler en équipe
- Respecter des protocoles

SAVOIR-ÊTRE

- Maîtrise de soi, patience,
- Courtois et de poli,
- Empathie et non-jugement,
- Sens des responsabilités, posture professionnelle adaptée
- Disponibilité
- Réactivité, dynamisme, motivation, rigueur,
- Gestion du stress et des situations conflictuelles



CARACTERISTIQUES DU POSTE ET RISQUES PROFESSIONNELS

- Sollicitations multiples
- Environnement parfois bruyant et stressant,
- Alternance de situations stressantes et périodes creuses,
- Travail en milieu clos, bruyant et stressant,
- Travail prolongé sur écran, avec casque audio.

FORMATIONS/QUALIFICATIONS REQUISES

Expérience souhaitée en centre d'appel ou dans le domaine médical

Diplôme niveau 4 en matière Administrative, Sanitaire, Médico-Sociale ou de la Santé