

PROFIL DE POSTE



REPONDANT Plateforme Accueil et Orientation LIVE

PRP-GRH-872
Version 02

Date d'application :
01/06/2021

Pôle urgences psychiatriques

Rédaction : M. BERNADAT, Cadre de santé de la plateforme d'Accueil et d'Orientation LIVE	Vérification : S. CELLARD, Cadre supérieur de santé Faisant Fonction C. ALBERT, Cadre supérieur de santé	Validation : C. THEBAULT-JEAN Directrice du service Social
---	---	---

1. GRADE, METIER, EMPLOI

Grade

Emploi Répondant téléphonique

Métiers Infirmier, Psychologue, Assistant social,...

% Temps 100%

2. RATTACHEMENT HIERARCHIQUE ET FONCTIONNEL

Le répondant plateforme téléphonique est placé sous l'autorité hiérarchique directe du cadre de santé qui coordonne les soins et l'activité de l'unité.

Si le répondant est un assistant social, il est placé sous l'autorité hiérarchique de la Directrice du service social et sous la responsabilité fonctionnelle de l'encadrement du pôle.

3. AMPLITUDE HORAIRE – HORAIRES – CYCLE

Amplitude : 12 Heures; 7 jours/7

Horaires : 8h-20h en repos variables

4. AFFECTATION

POLE Urgences Psychiatriques

Structure interne Service transversal d'Accueil et d'Orientation

Unité de soins Plateforme téléphonique d'accueil et d'orientation

Unité fonctionnelle 2223

5. CARACTERISTIQUES DU LIEU D'EXERCICE

La « plateforme Accueil et Orientation » est un dispositif téléphonique d'accueil, d'évaluation et d'orientation à destination des patients, des familles, des professionnels de santé et des partenaires des secteurs médico-sociaux et sociaux. Il est opérationnel de 8h à 20h, 7j/7.



PROFIL DE POSTE

REPONDANT Plateforme Accueil et Orientation LIVE	PRP-GRH-872 Version 02
	Date d'application : 01/06/2021

Pôle urgences psychiatriques

Le dispositif a vocation à informer et/ou orienter les patients et familles des périmètres géographiques couverts par les différentes lignes de soins du Centre hospitalier du VINATIER, puis dans un second temps le périmètre de la communauté psychiatrique de territoire.

Les missions de la plateforme sont :

- **Evaluation de la demande** via un recueil d'informations ciblées, indispensables pour décrypter la situation et **élaborer un plan d'accompagnement personnalisé**.
- **Orientation** dans l'offre de soins de notre établissement mais aussi d'autres structures départementales (base de données conséquente précisant les modalités de PEC à mettre à jour et à compléter régulièrement)
- **Transmissions des données** contextuelles, cliniques, ou autres, relevées au cours de la phase d'écoute aux structures d'aval sur lesquelles sont orientés les appelants afin de faciliter leur action, après information et accord des personnes concernées, hors procédure de signalement.
- **Réduction de délais d'accès aux soins/ fluidification du parcours de soin**
- **Désamorçage des situations de crise** (Crise à domicile, refus de soin, crise suicidaire, crise d'angoisse, etc.) par les professionnels de la plateforme et si nécessaire, recours à un psychiatre (astreinte, garde) pour réalisation d'une téléconsultation d'évaluation médicale.
- **Information, sensibilisation :**
 - Informations concernant l'accès aux soins.
 - Apports d'éléments visant à aider le patient et/ou la famille à comprendre la pathologie en question, le traitement, la PEC, les ressources, etc.

6. DEFINITION GENERALE DE LA FONCTION

Le répondant s'inscrit dans la construction et le développement à long terme d'une plateforme téléphonique dévolue à des missions d'information, d'évaluation et d'orientation à destination des usagers et des partenaires en santé mentale.

Si le répondant est un assistant social :



REPOUNDANT
Plateforme Accueil et Orientation LIVE

PRP-GRH-872
Version 02

Date d'application :
01/06/2021

Pôle urgences psychiatriques

Le décret n°214 101 du 04/02/2014 portant statut particulier des assistants sociaux éducatifs de la fonction publique hospitalière, comprend des missions d'évaluation, d'aide, de conseil et d'orientation, de prévention, de coordination.

L'assistant social est membre à part entière de l'équipe pluri professionnelle et doit travailler en lien direct avec les différentes équipes.

Une bonne connaissance des réseaux de coopération, des structures et des dispositifs lui permet d'être une personne ressource pour les liens avec les partenaires extérieurs, le médico-social, le secteur social, les personnes concernées ou tout tiers ayant intérêt et pour les professionnels.

7. ACTIVITES PRINCIPALES ET SPECIFIQUES

Fonction clinique :

- Ecoute active de réassurance et d'étayage
- Conduite d'entretien téléphonique
- Transmissions écrites/traçabilité : fiches de recueil d'informations, tableau de suivi des appels, observations dans logiciel dédié, saisie de l'activité

Fonction d'évaluation et orientation :

- Entretien téléphonique qui suppose une évaluation rapide de la situation pour la meilleure orientation possible du patient
- Evaluation du degré d'urgence de la situation (risque suicidaire, du niveau de stress, du risque psychiatrique aigu)
- Participation à la réflexion collective, à l'élaboration des actions à mettre en place et à la coordination interprofessionnelle nécessaire à l'accompagnement des usagers, familles et partenaires dans le maillage institutionnel et territorial dans le respect du partage d'informations à caractère secret lié à activité et au travail en équipe pluri professionnelle.
- Suivi de l'aboutissement de la demande initiale
- Mise à jour régulière de la base de données informatives consignnant les coordonnées des structures ressources/services supports susceptibles de pouvoir être sollicités pour le relai des demandes et/ou la prise en charge des situations.



PROFIL DE POSTE

REPONDANT Plateforme Accueil et Orientation LIVE

PRP-GRH-872
Version 02

Date d'application :
01/06/2021

Pôle urgences psychiatriques

Fonction institutionnelle :

- Participation aux réunions d'équipe de la Plateforme (échanges autour des situations, recherches de solutions singulières et optimales, institutionnel, débriefings, supervision)
- Représentation du service auprès des partenaires/ Travail de réseau auprès des familles, des partenaires sanitaires, médico-sociaux et associatifs, de la protection maternelle et infantile, et des services d'urgence, de manière coordonnée en lien et avec la dynamique institutionnelle.
- Participation aux activités de formation et de promotion de l'activité de la plateforme.
- Investissement dans les activités de recherche et de publication du service
- Implication dans la dynamique polaire en lien avec les projets de pôle et d'établissement.
- Implication au niveau du développement et de la formalisation de la direction du service social.

8. COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

- Aptitude à nouer des relations de qualité avec les personnes concernées par le recours à la plateforme, équipes et partenaires de la santé mentale grâce à l'écoute active
- Aptitude à l'écoute active lors des entretiens téléphoniques favorisant le repérage du non-verbal permettant de se représenter le point de vue des usagers, familles, partenaires
- Aptitude au recueil, à l'analyse et à la synthèse des informations permettant la prise en charge du patient et la continuité de ses soins
- Aptitude à repérer les situations d'urgence et/ou de crise et à y faire face par des actions appropriées
- Réactivité dans la gestion des situations, priorisation des activités.
- Synchronisation des différents acteurs pour initier les prises en charge.
- Autonomie et prise d'initiatives
- Adaptabilité et rigueur dans l'organisation professionnelle
- Intérêt pour la littérature scientifique, la recherche et la publication
- Maîtrise de soi



<p>REPONDANT Plateforme Accueil et Orientation LIVE</p>
--

<p>PRP-GRH-872 Version 02</p>
<p>Date d'application : 01/06/2021</p>

Pôle urgences psychiatriques

- Savoir se situer dans le cadre de son expertise métier.
- Savoir rendre compte.
- Capacité d'interpellation de sa ligne hiérarchique lors des situations complexes ou de danger.

8.1. Diplômes requis

- Diplôme d'Etat infirmier
- Diplôme d'exercice de psychologue clinicien (approche intégrative)
- Diplôme d'assistant social
- Autre diplôme en lien avec l'activité en santé mentale

8.2. Expérience professionnelle

- Expérience de la conduite d'entretien téléphonique requise
- Gestion de la crise suicidaire
- Notion d'urgences psychiatriques
- Pratique/notions/sensibilisation des/aux techniques de relaxation (méditation de pleine conscience, sophrologie, cohérence cardiaque, visualisation, etc.), techniques d'écoute du corps (« focusing »...)

8.3. Connaissances professionnelles

- Connaissance générale du domaine psychiatrique
- Connaissance de la législation spécifique en psychiatrie
- Connaissance de l'organisation et du fonctionnement de la santé mentale territoriale
- Connaissances théoriques des cliniques de l'enfant, adolescent, adulte et sujet âgé et une expérience clinique dans au moins un de ces champs de la Psychiatrie.