

Infirmier(ière) plateforme téléphonique CTA

CONTEXTE

Dans le cadre d'un projet pilote sur le territoire du Grand Nancy, visant à améliorer le parcours des Personnes Agées en Risque de Perte d'Autonomie (PAERPA), pilotée par l'Agence Régionale de Santé de Lorraine, il s'agit de mettre en place une coordination territoriale d'appui (CTA) à destination des professionnels sanitaires, médico-sociaux et sociaux, dont la porte d'entrée est constituée par un numéro de téléphone unique (une adresse de messagerie et un numéro de télécopie).

L'infirmier de la CTA sera l'interlocuteur direct des professionnels qu'il appuiera en participant à la coordination des différents acteurs, qu'ils soient sanitaires, médico-sociaux ou sociaux et en les soutenant dans l'élaboration et le suivi des plans personnalisés de santé (PPS).

Le public visé dans le cadre de ce projet pilote sont les personnes âgées en risque de perte d'autonomie :

- personnes âgées de 75 ans et plus ;
- et résidant sur le territoire de la Communauté Urbaine du Grand Nancy ;
- et fragiles (risque de chutes, risque iatrogénique, dépression, dénutrition)

MISSIONS

L'infirmier de la CTA a pour mission de gérer le numéro unique, d'analyser les demandes des professionnels du territoire, et de participer, en s'appuyant sur les ressources existantes, à la construction des réponses autour des fonctions suivantes :

- information et orientation des professionnels vers les ressources sanitaires, médico-sociales et sociales du territoire ;
- activation des compétences ou des prestations complémentaires à celles existantes, tant sanitaires que médico-sociales et sociales ;
- fluidification du parcours et notamment de l'interface ville-hôpital ;
- recueil, centralisation et enregistrement des PPS (avec le soutien d'un agent administratif), appui au suivi et à la mise en œuvre des PPS.

ACTIVITÉS

- Accueille et informe les professionnels du territoire
- Réalise un recueil et une première analyse des demandes des professionnels et des besoins exprimés
- Oriente et accompagne les professionnels du territoire dans la recherche de structures ressources et de solutions pour l'accompagnement des personnes
- Assure le rôle de personne ressource qui interviendra en appui des membres de la CCP
- Veille au suivi et contribue à la mise en œuvre des PPS, planifie les services nécessaires et fait les démarches pour l'accessibilité de la personne à ces services

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Connaître les spécificités de l'activité des collectivités et des partenaires médicosociaux et sanitaires dans le domaine de la gérontologie
- Savoir situer son action dans le champ légal et réglementaire de son domaine d'intervention
- Elaborer et utiliser des outils de suivi
- Connaître le domaine de la fragilité et de la perte d'autonomie des personnes âgées
- Utiliser les techniques de recueil et de traitement de l'information
- Rédiger des courriers, des notes et des comptes-rendus
- Maîtriser les outils bureautiques (Word, Excel, Outlook, Powerpoint, Internet)

COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Maîtriser les techniques d'accueil téléphonique
- Faire preuve de distanciation face aux situations sensibles
- Savoir créer un climat et une relation de confiance
- Préserver la confidentialité des échanges et des dossiers
- Savoir gérer les interlocuteurs difficiles avec courtoisie et fermeté
- Savoir écouter
- Etre capable de reformuler
- Savoir faire respecter des règles/des échéances
- Etre en mesure de travailler en équipe
- S'inscrire dans un cadre hiérarchique et fonctionnel
- Collaborer avec l'ensemble des services de la collectivité et les partenaires extérieurs

COMPÉTENCES STRATÉGIQUES

- Décrypter les attentes et identifier les besoins
- Savoir anticiper
- Repérer des situations à risques
- Savoir être réactif et faire preuve de capacité d'initiative
- Etre autonome dans l'organisation et l'exécution de son travail
- Faire preuve de rigueur dans l'organisation de son travail
- Faire preuve de curiosité intellectuelle

EXPÉRIENCE REQUISE

Expérience dans les secteurs sanitaire ou médico-social, une double expérience sera particulièrement appréciée.

CHAMP DE RELATION (interlocuteurs, nature des relations)

En interne :

- rattachement hiérarchique au médecin coordonnateur du réseau Gérard Cuny (RGC)
- double lien fonctionnel avec le chef du Service Territorial Personnes Agées Personnes Handicapées (ST-PAPH) et le médecin coordonnateur du RGC
- relations de coopération avec les équipes du ST-PAPH, du RGC, de la MAIA, de la plateforme SSIAD, et des cellules d'ordonnancement

En externe :

Relations étroites avec les autres acteurs du secteur géographique qui participent au projet :

- Les professionnels de santé libéraux
- Etablissements sanitaires et médico-sociaux
- Professionnels sociaux et médico-sociaux
- Dispositifs de coordination et/ou d'intégration des acteurs...

DIFFICULTÉS ET CONTRAINTES LIÉES AU POSTE

- Une grande polyvalence (connaissance du champ sanitaire et médicosocial ; maintien à domicile et prise en charge en établissement) et une grande faculté d'adaptation
- Se faire reconnaître comme professionnel exerçant un nouveau métier auprès des interlocuteurs

TEMPS DE TRAVAIL

Activité à temps plein

35 heures/semaine modulables – travail le samedi matin

CDD jusqu'au 31/12/2016, convention FEHAP

Pour postuler : envoyer CV + lettre de motivation à l'attention du Docteur Eliane ABRAHAM, Réseau Gérard Cuny - 13/15 Boulevard Joffre - Galerie des Chênes 54000 NANCY

Ou par mail à : docteur@reseaugcuny.fr