PROFIL DE POSTE

Centre hospitalier Le Vinatier

Pôle Urgences Psychiatriques

PSYCHOLOGUE REPONDANT TELEPHONIQUE (H/F)	**PRP-GRH-887** Version 01
	Date d'application : 01/10/2020

Rédaction :	**Vérification :**	**Validation :**
Maëlle BERNADAT Cadre de santé	S. CELLARD Cadre supérieure de santé	N. WITTMANN Directeur des Ressources Humaines

1. GRADE, METIER, EMPLOI

Grade	Psychologue de classe normale
Emploi	Répondant téléphonique
Métiers	Psychologue
% Temps	100%

2. RATTACHEMENT HIERARCHIQUE ET FONCTIONNEL

Le Psychologue répondant plateforme téléphonique est placé sous l'autorité hiérarchique du médecin chef de pôle, par délégation du Directeur d'établissement. Il est placé sous l'autorité fonctionnelle du cadre de santé et du cadre supérieur de santé.

3. AMPLITUDE HORAIRE – HORAIRES – CYCLE

Amplitude : 8h-20h00 ; 7jours/7 (samedi, dimanche et jours fériés inclus).
Horaires : 12h (8h-20h) en roulement avec jours de repos variables, un peu moins de vingt weekends de travail par an, un à deux par mois.

4. AFFECTATION

POLE	Urgences Psychiatriques
Structure interne	Service transversal
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.
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 :

Document diffusé par le Département Qualité Sécurité Hygiène

- **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 ;
- **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'orientations s'adressant aux usagers et aux partenaires en santé mentale.

7. ACTIVITES PRINCIPALES

Fonction clinique :

- Ecoute clinique de réassurance et d'étayage ;
- Conduite d'entretien téléphonique ;
- Transmissions écrites/traçabilité : fiches de recueil 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 interprofessionnelles nécessaire à l'accompagnement des usagers, familles et partenaires dans le maillage institutionnel et territorial ;
- Suivi de l'aboutissement de la demande initiale.
- Mise à jour régulière de la base de données informative consignant 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.

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.
- 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.

8. COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

- Ecoute empathique pour nouer des relations de qualité avec les usagers, patients, équipes et partenaires de la santé mentale ;
- Conduite d'entretien téléphonique par une écoute active propice au repérage du non-verbal audible pour se représenter le point de vue des usagers, familles, partenaires ;
- Recueil, analyse et synthèse des informations permettant la prise en charge du patient et la continuité de ses soins ;
- Repérage des situations d'urgence et/ou de crise et d'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 ;
- Maitrise de soi.

8.1. 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.

8.2. Formations

- Diplôme d'exercice de psychologue clinicien (approche intégrative).

8.3. 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 »…).