

# FICHE DE POSTE

## INFIRMIER(E) Chargé(e) de coordination

Document créé le	Référence	Historique des versions
21/06/2023 et revue le 14 08 2024	FDP – INF CTOPS - 002	Version 2

	Rédaction	Révision	Validation
	<b>Fanny MELIN</b> <i>Cadre Supérieur de Santé</i> <b>Peggy SOLINAS</b> <i>Référente GPMC</i>	<b>Tanya SHARONIZADEH</b> <i>Directrice du Pôle Offre de Soins et Coopérations</i>	<b>Pascale DELAUNAY</b> <i>Directeur des Ressources Humaines</i>
<b>Date</b>	21/06/2023	14/08/2023	14/08/2024

**Codification R.N.M.S.A.** (*Répertoire National des Métiers de la Santé et de l'Autonomie*)

Intitulé du métier	Code Métier
COORDINATEUR(TRICE) DE PARCOURS EN SANTE	05T10
Famille	Sous-famille
SOINS	COORDINATION EN SANTE

Cette fiche de poste peut être modifiée à tout moment en fonction des évolutions organisationnelles du pôle ou du CHAI.

### 1 – Présentation de l'établissement :

Établissement Public de Santé Mentale, le **Centre Hospitalier Alpes-Isère (CHAI)** constitue un **acteur majeur du soin psychiatrique en Auvergne-Rhône-Alpes** en desservant plus de **800 000 habitants** sur les deux tiers Sud-Isère. En effet, une des particularités de cet établissement est d'avoir son site principal sur la commune de Saint-Egrève tout en comptant plus de **70 lieux de soins** répartis sur l'ensemble du territoire.

Organisé en six pôles cliniques de psychiatrie générale et de spécialités, adulte et enfant, le CHAI est un **établissement dynamique**, en perpétuelle évolution, afin d'offrir à ses patients **une prise en charge de qualité**.

Le CHAI fait partie du **Groupe Hospitalier de Territoire (GHT) Alpes Dauphiné** dont l'établissement support est le CHU Grenoble Alpes et qui regroupe neuf établissements publics de santé (CHU Grenoble Alpes, CH de Voiron, La Mure, Rives, Saint-Geoire-en-Valdaine, Saint-Laurent-du-Pont, Tullins, Uriage et CHAI).

Le GHT a défini un **projet médical partagé qui ambitionne une amélioration concrète de la prise en charge des patients au sein de parcours de soins coordonnés**. Il revient au CHAI d'animer le pilotage de la filière psychiatrique. Au-delà du GHT, le CHAI a tissé de nombreux liens avec des structures sociales et médico-sociales, des associations ainsi que des collectivités territoriales.

## 2 – Définition du poste :

La Cellule Territoriale d'Orientation et de Parcours de Soins (CTOPS) poursuit l'objectif de disposer de compétences en matière d'orientation des patients en demande de soins et de mettre en œuvre une coordination centralisée des lits.

L'infirmier(e) chargé de coordination de la CTOPS a pour missions d'assurer la coordination des demandes de prise en charge, que ce soit des demandes d'hospitalisation complète ou d'orientation vers un dispositif de soins adapté, émanant soit des partenaires extérieurs au CHAI (médecins libéraux, Cliniques, patients ou proches) soit de la filière Urgences. Il s'emploie à proposer l'orientation la plus adaptée aux besoins spécifiques du patient requérant des soins en santé mentale, et fait le lien avec le service pour fluidifier son parcours de soins. Il adapte sa réponse en s'appuyant sur les différents projets décrits dans le Projet d'Etablissement et en tenant compte du contexte sanitaire au moment de la demande. Il a de fait une activité de coordination de réseau et d'animation de partenariat avec les différents intervenants de la prise en charge du patient.

Elle/Il travaille sous la responsabilité directe du cadre de santé coordonnateur de la CTOPS et de la directrice adjointe en charge du pôle offre de soins et coopérations. Elle/Il collabore avec l'ensemble des cadres supérieurs, des cadres de santé des pôles cliniques, le médecin responsable de la CTOPS, les médecins chefs de pôles, les responsables médicaux et les médecins des services, pour disposer en temps réel d'une vision sur la disponibilité des lits et les tensions potentielles.

L'infirmier(e) chargé de coordination de la CTOPS travaille également en lien avec le Service d'Accueil et de Garde Infirmière (SAGI), le bureau des entrées et le standard/accueil, pour fluidifier le parcours des patients en contrainte de soins (SDRE, en réintégrations de programme de soins ou les détenus, etc.).

Il concourt au suivi institutionnel des patients en situation d'inadéquation de séjour.

## 3 – Environnement du poste :

**Lieu principal d'affectation :** CHAI

**Pôle PDG / U.F. de rattachement :** Pôle Offres de Soins et Coopérations POSC  
UF 0715 CTOPS Cellule Territoriale d'Orientation et du Parcours de Soins

**Liens hiérarchiques :**

- Le Directeur du Pôle de l'Offre de Soins et des Coopérations
- Le Directeur des Soins - Coordonnateur Général des Soins
- Le Cadre Supérieur de Santé référent de la CTOPS
- Le Cadre de Santé coordonnateur de la CTOPS

**Liens fonctionnels :**

L'équipe de Direction  
Le médecin coordonnateur de la CTOPS  
Les médecins chefs de pôles  
Les médecins responsables de service  
Les cadres supérieurs de santé des pôles d'activités cliniques, ainsi que les cadres de santé des unités intra et extrahospitalières, jour et nuit, et des services transversaux  
Les équipes de soins de l'ensemble des structures intra et extrahospitalières du CHAI, qui sont amenées à intervenir auprès du patient  
Les services supports qui interviennent dans le parcours de soins du patient et dans la qualité de sa prise en charge.

Elle/il travaille en transversalité avec les équipes de soins en établissement spécialisé en psychiatrie avec une diversité des populations prises en charge : de la petite enfance à la gériatrie.

**Agent en responsabilité directe :** Aucun

**Contraintes éventuelles liées au poste :** Néant

**ACTIVITES PRINCIPALES** (*liste non exhaustive*)

- **Activités quotidiennes principales :**
  - Coordonner le parcours de soins du patient au sein de l'établissement,
  - Mettre tout en œuvre dans le cadre de ses responsabilités pour garantir la fluidité, la qualité et la sécurité dans les prises en charge des patients hospitalisés,
  - Accompagner la mise en place du projet de service et les projets institutionnels au sein du dispositif,
  - Contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des prises en charge par une mission d'écoute et d'orientation des interlocuteurs,
  - Identifier les situations d'urgence ou de crise et y faire face par des actions adaptées.
  
- **Recueillir de l'information :**
  - Relevé des lits à partir du dossier patient
  - Recueil des mouvements de la nuit
  - Recueil auprès des services d'accueil et d'urgences du territoire des situations prioritaires des patients en attente d'une hospitalisation.
  - Recueil des informations auprès des pôles cliniques en terme de patients à sectoriser, et des disponibilités en lits (quotidiens et/ou hebdomadaires)
  - Recueil exhaustif des informations pertinentes pour une orientation du patient adaptée à ses besoins afin d'assurer un bon accueil.
  
- **Rendre compte :**
  - Transmission de la tendance en disponibilité en lits pour la journée aux partenaires identifiés.
  - Mise à jour du tableau de suivi des mouvements d'entrées et de sorties des patients
  - Transmission des informations relatives aux situations particulières, à la disponibilité en lits et à l'orientation des derniers patients des services d'accueil et d'urgences du territoire au directeur de garde, au cadre de permanence et aux cadres de nuit tous les soirs et les veilles de week-end.
  - Mise à jour quotidienne des différents outils permettant le suivi de l'activité et participation à l'élaboration du rapport d'activités annuel
  - Alerte du cadre de la CTOPS et à la direction sur les situations particulières de patients, et la tension en lits par anticipation.
  - Suivi des appels téléphoniques et des demandes pour garantir la qualité du service rendu, et du parcours de soins du patient.
  - Transmission au cadre de santé et du médecin en charge d'accueillir le patient des informations nécessaires pour lui assurer un accueil de qualité.
  
- **Affecter et orienter :**
  - Participation à la réflexion sur l'orientation du patient, et proposition de parcours de soins avec le médecin psychiatre référent de la cellule territoriale d'orientation et de parcours de soins, prescripteur de l'hospitalisation complète.
  - Proposition d'affectation du patient en fonction des disponibilités, de la cohérence du projet de service et des indications médicales posées.
  - Orientation du patient vers un parcours de soins au regard de l'objectif de soins posé avec l'interlocuteur, et en cohérence avec les ressources affectées.
  - Présentation du patient au cadre de l'unité après validation médicale et vérification de la disponibilité en lit sur les unités interpellées.
  - Coordination de l'accueil du patient en assurant la qualité des transmissions des informations nécessaires à la prise en charge du patient.
  - Intégration des patients placés « hors secteur » dans les mouvements de patients planifiés, après coordination avec les différents acteurs de la prise en charge
  
- **Promouvoir la démarche :**
  - Promotion de la démarche de la cellule territoriale d'orientation et de parcours de soins auprès des instances, des équipes internes et externes du CHAI et des partenaires du CHAI dépendant du territoire Sud-Isère.
  - Entretiens des liens de coopérations avec tous les partenaires de la cellule territoriale d'orientation et de parcours de soins.

**Activités périodiques et/ou transversales :**

- S'impliquer dans la dynamique du pôle : réunions, missions transversales, projets communs, etc.
- S'investir dans la formation permanente afin de maintenir à niveau ses connaissances et d'entretenir ses compétences, et faire évoluer les outils de travail selon les besoins de l'activité.
- Maintenir des liens avec les instituts de formation et contribuer à la formation des futurs professionnels,

- Participer à la vie institutionnelle : instances, groupes de travail, missions transversales.

**Activités contributives :**

- Participer aux réunions de suivi des patients,
- Participer à toutes autres actions proposées selon les besoins ou les nécessités.

**COMPETENCES SPECIFIQUES POUR LE POSTE**

(requis ou à développer)

**Au moment de sa prise de poste, le professionnel est informé par son encadrement :**

- Des procédures qu'il doit connaître,
- Des capacités organisationnelles qu'il aura à mobiliser,
- Des capacités relationnelles nécessaires au travail en équipe et auprès d'un public vulnérable,
- De la réglementation en vigueur dans les hôpitaux publics, notamment autour de la permanence/continuité des soins,
- De l'importance de tenir compte des recommandations et de s'informer en cas d'incertitude,
- De la nécessité de participer aux formations institutionnelles et/ou aux formations proposées par son encadrement dans le cadre de l'entretien annuel de formation,
- De la nécessité de s'inscrire dans une démarche de progression, et d'être en mesure de s'auto-évaluer.

**Connaissances requises :**

- Toutes connaissances relatives à l'exercice du soin en psychiatrie et pédopsychiatrie.
- Activités pratiquées et pathologies prises en charge au sein du secteur dans lequel il travaille et des éventuelles consignes particulières,
- Informatique de base (logiciels du CHAI utilisés dans le service),
- Utilisation de Word, Excel, Powerpoint.
- Procédure SIERRA (urgence vitale au CHAI)

**Capacités organisationnelles attendues :**

- Organiser son travail, prioriser et s'adapter aux fluctuations d'activité,
- Réagir aux aléas en analysant une situation avec logique et méthode,
- Prendre des initiatives dans la limite de ses responsabilités, et savoir rendre compte à sa hiérarchie,
- Faire preuve d'adaptabilité, avoir le sens des priorités, savoir anticiper,
- Etre rigoureux
- Savoir gérer son stress et contrôler ses émotions,
- Exercer une vigilance quant à la gestion du matériel et des stocks de matériel nécessaire au juste exercice des missions du service.

**Capacités relationnelles attendues :**

- Travailler en équipe pluridisciplinaire,
- Garantir une approche bienveillante et discrète au public accueilli,
- Avoir une approche relationnelle spécifique aux situations rencontrées dans le service : rassurer, gérer les situations génératrices de stress ou d'angoisse, savoir faire preuve de calme et de sérénité,
- Être disponible et à l'écoute,
- Savoir négocier et savoir prendre des décisions selon les circonstances
- Être créatif,
- Faire preuve de diplomatie et de solidarité, en particulier dans les relations interservices,

**Compétences et/ ou capacités requises et/ou à développer spécifiques au secteur :**

- Avoir une bonne connaissance toujours actualisée des pratiques spécifiques de la spécialité du service,
- Faire preuve de polyvalence face à la multiplicité des pathologies psychiatriques et médicales prises en charge,
- Savoir anticiper et organiser l'admission d'un patient annoncé à tout moment de la journée,
- Connaître les organisations et les fonctionnements des différentes structures/pôles/services du CHAI.

## 5 – Profil du poste :

<b>QUALITES METIER ATTENDUES</b> (Aptitudes, qualités et comportement professionnel)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecoute, diplomatie, sens de l'observation, communication aisée,</li> <li>• Capacités d'analyse et de rédaction,</li> <li>• Capacités à se positionner : sens des responsabilités, rigueur, sens de l'organisation,</li> <li>• Capacités à gérer les conflits,</li> <li>• Esprit d'équipe et sens du travail au sein d'un collectif,</li> <li>• Dynamisme, créativité, esprit d'initiative,</li> <li>• Adaptabilité, réactivité,</li> <li>• Savoir négocier, argumenter, convaincre,</li> <li>• Etre force de proposition,</li> <li>• Tracer son activité et savoir rendre compte.</li> </ul>
<b>QUALITES SPECIFIQUES POUR LE POSTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissances en psychiatrie exigées</li> <li>• Capacités à faire évoluer ses propres pratiques professionnelles et ses représentations,</li> <li>• Connaissance des ESMS du territoire du CHAI</li> <li>• Connaissance de l'offre de soin du CHAI et du CHUGA</li> <li>• Compétences relationnelles permettant le développement du réseau et des partenariats.</li> <li>• Connaissances des logiciels métiers et des tableaux de suivi d'activité mis à disposition</li> <li>• Maitrise des outils informatiques standards</li> </ul>

<b>CONDITIONS DE TRAVAIL</b>	
<b>Horaires de travail du poste</b>	
Poste à 100% en 7h36 Présence du lundi au vendredi en alternance selon l'organisation du service : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8h-16h ou 10h18h (si 2 agents à la CTOPS)</li> <li>• 9h-17h (si 1 agent à la CTOPS)</li> </ul>	Astreintes : <input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non  Périodicité de l'astreinte : Néant Poste non éligible au télétravail Planification des congés à organiser selon permanence du service
<b>Relationnel dans le poste de travail</b>	
<input type="checkbox"/> Travail seul <input checked="" type="checkbox"/> Travail en équipe <input checked="" type="checkbox"/> Travail au contact du public <input type="checkbox"/> AUTRE : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poste en lien fonctionnel avec l'ensemble des acteurs hospitaliers</li> </ul>	
<b>Déplacements liés au poste de travail</b>	<b>Véhicule lié au poste de travail</b>
<input type="checkbox"/> Agglomération <input type="checkbox"/> D'un site à l'autre  <input type="checkbox"/> Autres (préciser)	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non  <b>Type de véhicule utilisé</b> <input checked="" type="checkbox"/> VL <input type="checkbox"/> PL <input type="checkbox"/> Scooter <input type="checkbox"/> Engins <input type="checkbox"/> Fourgon
<b>Permis pour le poste de travail</b>	<input type="checkbox"/> Autres (préciser)
<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> EB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> EC <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> ED	

## 6 – Risques associés au poste

Les risques communs à l'ensemble des professionnels et/ou spécifiques au poste sont identifiés dans le DUERP.

<b>Surveillance médicale</b>	
<b>Spécificités du suivi médical liées aux caractéristiques du poste</b> (à compléter avec le médecin de travail de la collectivité)	
<b>Surveillance médicale renforcée</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b> <input type="checkbox"/> <b>Non</b>

<b>Vaccinations obligatoires : Hépatite B, DT Polio</b>							
<b>Vaccinations recommandées : Grippe - ROR</b>							
<b><u>PROTECTION INDIVIDUELLE MISE A DISPOSITION</u></b>							
DESIGNATION		Qté	Précisions	DESIGNATION		Qté	Précisions
	Rehausseur d'écran	2	Ecran à hauteur réglable		Filtre écran	2	Filtre intégré
	Fauteuil ergonomique	1	Sur demande		Repose pieds		Sur demande
	Repose poignets				Autre Casque double oreillettes Téléphone portable prof.	1 1	

<b>FORMATIONS PERMETTANT LE MAINTIEN DE L'EMPLOYABILITE AU POSTE DE TRAVAIL (intégration / autonomisation)</b>		
<b>Formation(s) obligatoire (s) au poste de travail</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lutte contre l'incendie</li> <li>■ Journée d'intégration</li> <li>■ Gestes et soins</li> </ul>		

## 7 – Missions transversales

/

## 8 – Informations complémentaires

### \* Texte de référence :

TITRE I – Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires (loi Le Pors)

TITRE IV – Loi n°86-33 du 9 janvier 1986 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière – version consolidée au 19 décembre 2012

### - Remarques :

\* Cette fiche de poste est susceptible d'évoluer au gré des modifications de l'organisation du service et de l'évolution des activités de l'établissement, sans qu'une version corrective papier ne soit obligatoirement élaborée (le document actualisé est disponible en permanence sur la Gestion Documentaire).

\* L'agent est recruté au nom de l'établissement, et non au seul bénéfice d'un pôle, d'un service, d'un site, d'une résidence ou d'un bâtiment.

\* En ce sens, il peut être appelé à réaliser occasionnellement ses missions sur un autre site que celui correspondant à son affectation habituelle.

\* Pour des raisons de continuité de service, il peut également être demandé à l'agent, détenteur uniquement de son grade et non de son poste, de réaliser temporairement ses missions et activités métiers sur un autre site et au profit d'un autre pôle ou d'un autre service. Pour les mêmes raisons de continuité de service, et en fonction de son site d'affectation principale, l'agent peut être sollicité lors de cas de force majeure (plan blanc, évènementiel, ...).

\* En tant qu'agent de l'établissement, une participation active aux différentes réunions en place au sein du service, du pôle et/ou de l'institution pour lesquelles sa présence est requise est attendue

\* La présente fiche de poste ne vise à aucune exhaustivité de missions, de tâches ou d'activités. Sa lecture s'effectue en lien avec les textes règlementaires régissant le métier, le référentiel métier-compétences disponible auprès de la cellule Qualité et les référentiels de formation en vigueur. Une activité demandée à un agent et qui ne ferait pas partie de la présente fiche de poste

ne saurait être opposée par ce dernier si celle-ci correspond au cadre réglementaire et professionnel décrit par les autres documents cités précédemment.

**Fiche de poste remise à :**

**Le :**

**Signature de l'agent :**