

Organigramme de l'EHPAD

Établissement fictif « Les Jardins de Sainte-Rose » — 120 résidents, Guadeloupe. Document conçu pour l'atelier de formation IA (Activité L — Accueil téléphonique multi-profils).

Services, responsables et lignes directes

Service	Responsable	Poste concerné	Ligne directe	À orienter pour
Direction	M. R. LUBIN	Directeur d'établissement	Poste 101	Litige grave, presse, plainte formelle
Cadre de santé	Mme C. ATIBA	Cadre de santé / coordination des soins	Poste 108	Question médicale, état d'un résident, plainte famille
Infirmier / IDEC	Mme K. JOSEPH	IDE de coordination	Poste 112	Urgence médicale, prescriptions, RDV médicaux
Médecin coordonnateur	Dr E. MONTOUT	Médecin coordonnateur (présent lun./merc./vend.)	Poste 115	Validation médicale, urgence signalée par un médecin traitant
Service technique	M. J-P. SAINT-AUDE	Responsable maintenance	Poste 120	Panne, livraison matériel, fournisseur
Service administratif	Mme N. CASSY	Secrétariat / facturation	Poste 104	Dossier administratif, facturation, courrier
Accueil / standard	—	Poste d'accueil (vous)	Poste 100	Premier contact — orientation initiale

Principe d'orientation d'un appel

Tout appel entrant au standard (poste 100) doit être identifié en trois temps : qui appelle, pour quel motif, avec quel degré d'urgence — avant toute mise en relation ou prise de message.

En cas de doute sur le service compétent, orienter par défaut vers le cadre de santé (poste 108), qui réoriente si nécessaire.

Les lignes directes ne doivent jamais être communiquées à un interlocuteur extérieur non identifié (famille, démarchage, presse) : prendre un message et transmettre en interne.

Cas particulier — urgence médicale signalée par téléphone

Toute urgence médicale annoncée par un appelant (malaise, chute, détresse respiratoire d'un résident) doit être transmise sans délai à l'infirmier (poste 112) ou, en son absence, au cadre de santé (poste 108) — voir Protocole_accueil_urgence.docx pour la conduite à tenir complète.