

Les secrétaires médicales

Immersion dans l'univers des secrétariats médicaux

Les secrétariats médicaux sont des entités qui font partie du paysage hospitalier et qui participent à la qualité des soins prodigués. Mais connaît-on vraiment leurs activités ?

Jamais figées et évoluant au fil du temps pour répondre au plus près aux normes qualité (accueil du patient, production rapide du courrier, mise à disposition du dossier médical...), les organisations des secrétariats médicaux peuvent être très différentes, à l'intérieur d'un même pôle. Plusieurs paramètres sont à prendre en compte : les locaux, la fonctionnalité des postes, l'attente des médecins et de l'équipe soignante.

Une seule constante, les liens étroits avec les cadres de santé dans le but d'harmoniser le parcours patient. Force de propositions, les secrétaires médicales sont les actrices de terrain, travailler auprès d'elles et avec elles est indispensable et gage de réussite.

Le relais entre les secrétaires médicales

Au sein d'un pôle d'activité clinique et/ou médico-technique et placée sous la responsabilité du cadre administratif, la coordinatrice responsable des secrétariats médicaux organise l'activité des secrétariats médicaux, anime, encadre les équipes et coordonne les moyens (ressources humaines, logistiques et matériels).

Elle est garante de l'efficacité et de la qualité du service rendu. C'est elle aussi qui assure la mise en place des organisations et des projets institutionnels (accueils décentralisés, dématérialisations des ALD, dictées numériques, I/SDM, ...) en partenariat avec le POOS.

Diversité des interlocuteurs et pluridisciplinarité, caractérisent la spécificité d'une coordinatrice.

Elle est un relais entre toutes les secrétaires médicales et faisant fonction du pôle. La liste de ses partenaires de travail au quotidien est longue, en voici quelques exemples : chef de pôle, cadre administratif, pool, médecins, cadre de santé, personnel des admissions, bureau de gestion, DTIT, IFE, prestataires de service...



De gauche à droite : Florence WICKER, Christine VIALA, Chantal DUTEIL, Jocelyne GALLAND, Annie ANDRE, Sandrine SAUTEL, Marylène RABIS, Sophie VILADRICH, Christine LUNA, Marie-France ROYER, Marie-Claire VERDIE. Absentes : Jocelyne TAMBOISE, Danielle DUCLOS.

Rares sont les métiers qui fonctionnent avec un réseau de professionnels à leur côté aussi élargi. Persévérance, rigueur et adaptabilité sont des maîtres mots chez cette professionnelle.

Diplomatie, négociation, objectivité, écoute, pédagogie, sont autant de capacités qu'elle met au service de son travail et de ses missions pour favoriser l'échange, veiller à la cohésion d'équipe et établir une relation de confiance avec tous ses partenaires.

L'accès à cette fonction d'encadrement nécessite d'avoir suivi auparavant une formation de secrétaire médicale et de posséder une expérience solide et confirmée dans ce domaine. A cela s'ajoutent des connaissances approfondies sur le fonctionnement en pôle et de l'institution hospitalière, ainsi que des aptitudes au management et un savoir-être regroupant des qualités humaines développées, et de la disponibilité.

L'encadrement fonctionnel assuré par le PAC

Depuis 2006 les secrétariats médicaux sont hiérarchiquement rattachés aux pôles d'activités médicales. Dans un souci de respect d'une cohérence globale des organisations au sein du CHRU, le Pôle Accueil Clientèle (PAC) en assure l'encadrement fonctionnel (harmonisation des modes de fonctionnement, procédures communes pour les prises de rendez-vous ou la gestion des dossiers médicaux).

L'attachée du PAC conduit tous les entretiens de recrutement externe avec les coordinatrices des

secrétariats médicaux en relation avec la DDS.

Le PAC élabore et conduit des projets communs à l'ensemble des secrétariats, évalue régulièrement la pertinence des outils bureautiques et leur niveau d'utilisation. Le "projet phare" pour 2011 est l'arrivée de la dictée numérique.

Le PAC propose aux pôles qui le souhaitent un accompagnement organisationnel et des solutions adaptées aux situations nouvelles.

Avec le DIM, il définit et met en oeuvre les indi-

cateurs de production et de qualité des activités des secrétariats (CR, RDV...), afin que les coordinatrices aient les éléments leur permettant de prendre les bonnes décisions de management. Retrouvez les chiffres de l'activité en P8.

Depuis de nombreuses années la gestion du risque "absences" des secrétaires médicales est mutualisée avec la mise en place d'un pool de remplacement. Le PAC en assure la gestion en lien étroit avec tous les pôles.

«Vis ma vie» de **secrétaire médicale** au CHRU

En sa qualité d'interface entre le patient et le service de soins, la fonction de secrétaire médicale requiert des compétences et une technicité indéniable que tous le monde connaît. Traitement et saisie des courriers et documents médicaux, accueil physique et téléphonique pour la prise de rendez-vous des patients, gestion de planning,... mais ce n'est pas tout. Les spécificités représentent une grande partie, souvent inconnue, de son quotidien. Découverte d'un métier aux multiples facettes.



Accueil et Admissions décentralisés de Consultations en Gynécologie-Obstétrique : Les secrétaires, accueillent les patientes, les orientent après avoir initialisé le dossier de prise en charge, avec édition d'étiquettes de consultations. Elles veillent également à l'exhaustivité de la facturation.



Le "Call center" consultations de pédiatrie à Arnaud de Villeneuve est l'accueil de la prise de rendez-vous physique et téléphonique de toutes les consultations de pédiatrie. En 2009, 20522 rendez-vous ont été donnés, répartis sur 59 médecins et personnels para-médicaux. Un autre "Call center" est positionné sur la consultation des chirurgies pédiatriques à Lapeyronie.



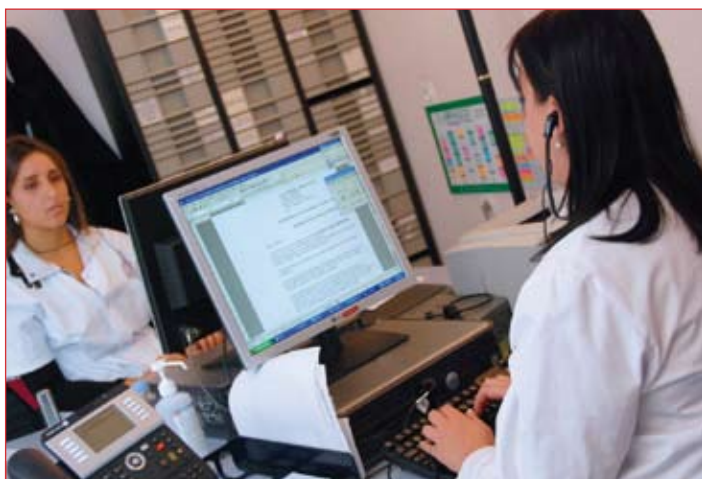
Département de Neurologie : La secrétaire médicale de l'unité assure également le rôle de **collaboratrice auprès du Responsable du Département**. Elle répond à des missions spécifiques liées aux fonctions du Responsable de Département : gestion d'agenda, organisation de réunion, préparation de dossiers administratifs, mailing, travaux de dactylographie.



Admissions/Secrétariat du Département de Médecine d'Urgence : 22 secrétaires médicales assurent l'accueil physique et téléphonique du public 24h/24 et 7 jours /7. Garantes de l'identification des patients, elles procèdent à l'instruction et la saisie des dossiers d'admissions dans GEMA, initialisent les dossiers médicaux dans RésUrgences, assurent leur gestion informatisée et le contrôle de l'exhaustivité des données para-médicales et médicales avant de procéder à leur clôture.

Planification centralisée des interventions chirurgicales du Département de Chirurgie Digestive et Transplantation Hépatique du Pôle Digestif à St Eloi. Les secrétaires chargées des programmations opératoires gèrent en binôme les créations, les modifications et les reports des plannings opératoires dans QBLOC, organisent les hospitalisations qui en découlent, participent au staff tripartite, diffusent le programme au bloc opératoire et aux salles de soins, et coordonnent les rendez-vous de consultations anesthésie.





avant DDI

après DDI

Longtemps la cassette audio et le dictaphone ont été des outils privilégiés pour la saisie des comptes-rendus. Ce temps là est révolu : voici la **dictée numérique**. Mise en place dans les **Départements d'Imagerie Médicale**, cet outil réunit tous les avantages de l'informatique et de la portabilité. La qualité des rapports médicaux s'est accrue grâce à l'excellence du son numérique. Enfin, la gestion administrative du dossier médical est quasi instantanée : *"En sénologie, les patientes quittent le service avec leur compte-rendu"*.

Le **Dossier Dématérialisé Informatisé (DDI)** mis en place dans les consultations des **Départements de Cardiologie et de Pneumologie** (Pôle Cœur-Poumons) correspond à 11 261 dossiers de consultants pour le début de l'année 2010 (activité arrêtée à août 2010). Cela implique un gain de temps en terme de manutention dans les secrétariats médicaux et dans les services des dossiers médicaux, ainsi qu'un gain de place et de qualité de travail.



Les secrétaires médicales, du **département de pharmacologie médicale et toxicologie**, sont chargés, entre autres, d'alimenter, à partir des déclarations obligatoires des effets indésirables médicamenteux, les banques de données nationales, de diffuser des mailings au corps médico-pharmaceutique de la région et de rédiger les rapports d'enquête pour l'Afssaps. Ce département est composé des secteurs de pharmacovigilance, de pharmacodépendance, de l'antenne de prévention du dopage et de la toxicologie. Retrouvez de nombreuses informations concernant ces 3 premiers secteurs sur leurs sites internet : <http://www.chu-montpellier.fr/fr/vigilance>. La toxicologie assure la recherche et l'évaluation des stupéfiants ou toxiques chez les patients hospitalisés.

La prise en charge des patients ne s'arrête pas à la sortie du séjour hospitalier, elle se poursuit dans les **structures extrahospitalières psychiatriques**, en centre médicopsychologique et/ou hôpital de jour. La secrétaire y assure l'accueil et la réalisation de l'**admission décentralisée** par le recueil des pièces administratives nécessaires pour le bureau des entrées via IPAGE. Elle s'assure de l'exhaustivité du recueil des actes réalisés par l'ensemble des intervenants paramédicaux et saisit l'intégralité des données médicales dans le dossier médical informatisé CIMAISE. Au centre du dispositif d'information, elle fait le lien entre les équipes intrahospitalières et les intervenants extérieurs.

Mutualiser les compétences

Avec l'apparition des pôles, la **mutualisation des équipes a fait son entrée**. Cette procédure vise à répondre à une augmentation ponctuelle de l'activité sur un secteur avec une mise en commun des personnels. Lors de la pandémie grippale au sein du pôle enfant les secrétaires de chirurgie pédiatrique ont renforcé les équipes

de pédiatrie afin de répondre à l'afflux d'enfants grippés en plus de l'activité normale. Le vécu des secrétaires médicales impactées est très positif : aide à l'autre, des liens se sont créés avec un sentiment d'empathie envers des collègues en situation de crise, acquisition de nouveaux savoir-faire avec la

possibilité de les importer sur son poste d'origine, prise de conscience de ses compétences, dimension du pôle mieux perçue.

La mutualisation des secrétaires médicales est de plus en plus fréquente et dans un avenir proche les organisations des secrétariats médicaux seront basées sur celle-ci.

La formation, une place à part dans la carrière de secrétaire médicale

Comment être secrétaire médicale au CHRU ?

L'accès à un emploi de secrétaire médicale au CHRU de Montpellier se fait en deux étapes après l'obtention du baccalauréat ou équivalent. La première consiste à suivre une formation en secrétariat médico-social, certifiée niveau IV. Cette certification impose l'association de formateurs et de professionnels.

L'agglomération de Montpellier abrite trois centres de formations en Secrétariat Médico-Social (SMS) inscrits au Répertoire National des Certifications Professionnelles : Ecole de la Croix Rouge Française, Ecole Pigier et Centre de Rééducation et d'Insertion Professionnelle (CRIP). Des formations à distance tels que le CNED et Culture et Formation, permettent aussi d'accéder à ce métier.

Après avoir obtenu ce diplôme, l'agent peut être recruté à l'hôpital et nommé à un poste de secrétaire médicale. Pour obtenir le grade

de secrétaire médicale, il devra se présenter au concours de Catégorie B. Il sera alors titulaire de la Fonction Publique Hospitalière après une période d'un an de stage.

Les secrétaires médicales du CHRU s'impliquent dans la formation de leurs futurs collègues

Le CHRU de Montpellier collabore principalement et étroitement avec les 3 centres de formation de l'agglomération, et les centres d'enseignement à distance. **Ainsi les coordinatrices des secrétariats médicaux et les secrétaires médicales participent à la présentation du métier de secrétaire médical hospitalier, à la prise en charge des stagiaires et interviennent aux jurys locaux et nationaux des formations professionnelles** (corrections d'épreuves et soutenances de travaux personnalisés de fin d'études et rapports de stages). L'implication des secrétaires mé-

dicaux dans l'encadrement des stagiaires est une valeur ajoutée pour la transmission des savoirs et surtout dans la perspective d'une embauche, tant pour le futur professionnel que pour l'institution.

Se former tout au long de sa carrière

La secrétaire médicale est amenée à se former très régulièrement pour s'adapter à la mouvance technologique mais aussi aux diverses réformes concernant la Santé Publique. La loi HPST en est un dernier exemple mais on peut aussi citer l'arrivée de la T2A et la réforme de l'assurance maladie.

L'Institut de Formation et des Ecoles (IFE), met en place des formations techniques pour l'apprentissage de nouveaux logiciels notamment, en partenariat avec la DTIT et la DDS, mais aussi d'ordre relationnel, réglementaire et juridique.

Secrétaires médicales ! Vous avez rendez-vous...

Tous les ans, l'Association des Secrétaires Médicales et Référentes se réunit afin d'échanger sur les évolutions du métier et les nouveautés. C'est donc l'occasion d'échanger sur les problématiques liées à cette fonction et sur les idées nouvelles mises en place.

Montpellier accueille cette rencontre le 12 mars 2011. Les objectifs de cette année sont de mieux appréhender les changements professionnels et les nouveaux contextes professionnels (techniques, organisationnels et institutionnels), mais aussi d'anticiper l'évolution rapide du métier dans les réformes actuelles des établissements hospitaliers. Un point sera fait sur ces nouvelles réformes qui touchent directement le métier comme la T2A ou la nouvelle loi HPST.

Au programme de cette journée

Des professionnelles provenant d'hôpitaux de France interviendront sur des thématiques précises comme la gestion d'un pool en secrétariat médical, la secrétaire médicale et le projet IP Soins, le télésecrétariat. L'après midi sera consacré au bilan du déploiement de la reconnaissance vocale sur un site pilote et le retour sur investissement, la mise en place du dossier informatique du pôle radiologique et enfin les outils de pilotage des secrétariats médicaux.

Infos pratiques

La coordinatrice de votre pôle pourra vous renseigner et vous inscrire. Cette journée est considérée comme une journée de formation. Attention, seules 20 places sont disponibles pour l'ensemble des secrétaires médicales du CHRU.

Témoignage d'une Secrétaire Médicale, nouvelle adhérente à l'ASMR

“J'ai connu cette association par le biais de la coordinatrice du pôle dans lequel je travaille. Après avoir assisté à 2 sessions de formation organisées par cette association, je peux témoigner de la richesse des échanges avec des professionnelles d'autres Etablissements lors de discussions et de forums, hors du contexte professionnel. Avec ces échanges, j'ai acquis un enrichissement personnel et professionnel grâce à des informations sur l'évolution de notre profession et de l'institution hospitalière avec des intervenants de qualité. Cette association permet d'appartenir à une corporation avec un sentiment de reconnaissance du métier et de ce fait la possibilité de faire évoluer la profession.”

L'activité en quelques chiffres

Statistique d'activité	2009	1 ^{er} semestre 2010
Nbr d'entrées directes CHU	72 011	49 847
Nbr de consultations externes	564 705	378 242
Nbr de dossiers d'hospitalisation demandés	162 458	
Nbr Comptes Rendus hospit et consultation	603 880	323 328
Nbr estimé Comptes Rendus Opérateurs		17 600
Nbr RDV fixés	716 853	393 737
Nbr RDV refixés	78 845	44 239
Nbr RDV supprimés	100 901	53 797
Nbr de secrétaires médicaux et faisant fonction		478

Depuis un an, un gros travail sur l'exhaustivité des comptes rendus a été fourni par l'ensemble des secrétariats médicaux, qui est en progression constante.

Statistique de qualité	2009	1 ^{er} semestre 2010
Comptes Rendus Hospitalisation	12%	53%
Comptes Rendus Opérateurs		80%
Taux d'exhaustivité des CR = pourcentage de CR archivé sur Mediweb / Nbr de CR attendus		



Rédaction :

Bénédicte BOUTIN-MOSTEFA, Les Coordinatrices des secrétariats médicaux, Jean-Luc CHAIZE, Christine CURIE.