



*Spécificités du travail de  
secrétaire médicale  
en soins palliatifs :  
Création d'une fiche  
de poste*

**Groupe de travail des secrétaires en Soins Palliatifs**

Maryline CARPENTIER, USP CHU - Amiens

Isabelle PECNARD, EADSP 41 - CH Blois

Magali RUHLMANN, EMSP - CH Chartres



22 - 24 Juin 2017  
Centre des congrès VINCI  
de Tours



# Genèse du projet

- **Les prémices**

***A l'initiative de :***

- Bénédicte LECLERC, chargée de Congrès SFAP - Paris
- Isabelle PECNARD, EADSP 41 de Blois
- Annie-Noëlle RENOUX, EMSP de Blois

- **Des constats communs**

- Un sentiment d'isolement
- Un travail pas toujours connu, voire reconnu
- Un besoin d'échanger sur ses pratiques



# D'un projet à la naissance d'un groupe de travail : 1ère Réunion le 30 septembre 2014

## 1- Thèmes de réflexion possibles relevés :

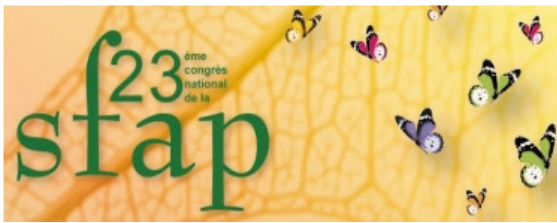
- Isolement des secrétaires médicales
- Accueil des nouvelles secrétaires
- Avenir des secrétaires
- Partages d'expériences
- Formations spécifiques
- Formations spécifiques soins palliatifs
- Travail sur les outils d'évaluation des équipes
- Place particulière des secrétaires dans leur équipe



# D'un projet à la naissance d'un groupe de travail : 1ère Réunion le 30 septembre 2014

## 2- Communication sous plusieurs formes :

- Mise en ligne d'informations, ... sur le site de la SFAP
- Temps de rencontre (physiques et/ou téléphoniques)
- Journée nationale des secrétaires
- ...



# D'un projet à la naissance d'un groupe de travail : 1ère Réunion le 30 septembre 2014

## 3- Faire appel dans un premier temps à quelques secrétaires :

- Josiane BORDAS ALVAREZ, EMSP CHU Bordeaux
- Maryline CARPENTIER, USP CHU Amiens
- Magali RUHLMANN, EMSP CH Chartres



# Les acteurs de la première heure

## 1<sup>ère</sup> Réunion physique le 6 mars 2015

Etaient présentes :

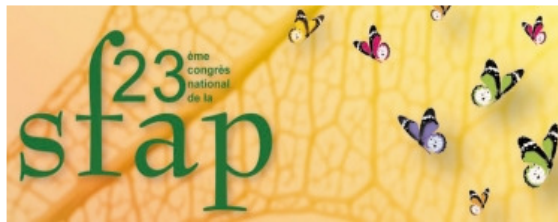
- Josiane BORDAS ALVAREZ, EMSP - CHU Bordeaux
- Maryline CARPENTIER, USP CHU - Amiens
- Bénédicte LECLERC, chargée de Congrès SFAP - Paris
- Isabelle PECNARD, EADSP 41 - CH Blois
- Annie Noëlle RENOUX, EMSP – CH Blois
- Magali RUHLMANN, EMSP - CH Chartres

- **Réflexion à partir des items proposés lors de la précédente réunion :**

⇒ **2 items prioritaires se dégagent :**

- **Le besoin de formation spécifique**
- **La spécificité du travail d'une AMA en Soins Palliatif**

- **Décision de prioriser celui des spécificités de notre travail en créant une fiche de poste représentative de notre fonction**



# Officialisation du groupe de travail des A.M.A. en Soins Palliatifs en mars 2015

**Un article parait sur le site de la S.F.A.P :**

**«Création d'un groupe de travail et de réflexion pour les secrétaires en soins palliatifs»**

Un petit groupe d'AMA (Assistants Médico-Administratifs) s'est constitué afin de mettre en place un travail de réflexion sur la place et le rôle des AMA dans les équipes de soins palliatifs.

Plusieurs thèmes de réflexion ont été envisagés, mais il nous a semblé important de travailler, dans un premier temps, sur la spécificité du travail d'une secrétaire en soins palliatifs. En effet, les tâches qui lui sont confiées sont très vastes et peuvent différer d'une équipe à l'autre. Notre démarche a donc été de contacter toutes les équipes afin de recueillir la fiche de poste de la secrétaire médicale ».



# Méthodologie

- Recensement des fiches de poste d'A.M.A. (ou tâches de travail) auprès des différentes structures de soins palliatifs en France métropolitaine :

⇒ **76 réponses sur 400 équipes de Soins Palliatifs, soit un retour de 20%**

- Décision de constituer une fiche différenciant EMSP/ Réseau/USP

- Travail d'élaboration en binôme à partir des fiches reçues

- 5 réunions téléphoniques

- 5 réunions physiques





# Des compétences communes

## Relationnelles

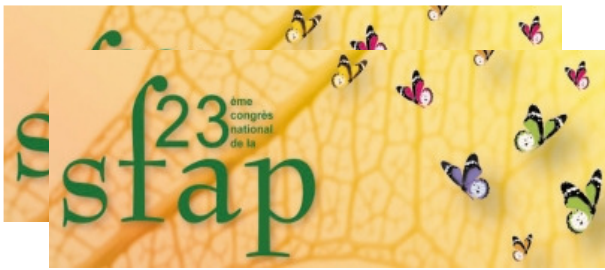
- Sens de l'accueil
- Sens de l'écoute, de la communication dans le respect des personnes et du secret professionnel, dans son domaine de compétence
- Gout et motivation pour le travail en équipe
- Capacité à gérer ses émotions et les situations de stress
- Capacité d'empathie
- Discrétion
- Disponibilité
- Respecter l'éthique et la culture des soins palliatifs
- Savoir faire face au désarroi d'une famille, d'un patient ou d'un professionnel
- Avoir un sens relationnel développé



# Des compétences communes

## Professionnelles :

- Capacité à identifier, analyser, prioriser et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité
- Esprit d'initiative et de créativité
- Dynamisme, rigueur
- Sens de l'organisation et de la méthodologie



# Mais surtout des activités spécifiques

## Pédagogiques :

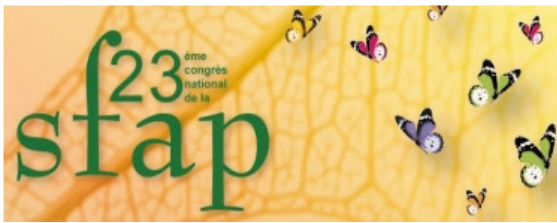
- **Accueil des stagiaires : élaboration planning et remise de documents...**
- **Participation à l'élaboration des supports pédagogiques**
- **Préparation des actions de formation**
- **Elaboration, adaptation et optimisation de planning de travail**
- **Elaboration ou participation à l'élaboration d'outils nouveaux, à leur mise en œuvre et à leur mise à jour**
- **...**



# Mais surtout des activités spécifiques

## De communication :

- **Collaboration à la communication interne et externe : réalisation de triptyque, cartes de visite...**
- **Diffusion d'informations aux membres de l'équipe**
- **Gestion de fonds documentaires**
- **Diffusion d'informations actualisées auprès des usagers et professionnels**
- **Organisation logistique/coordination médico-administrative des actions de communication autour des soins palliatifs**



# Mais surtout des activités spécifiques

## Autres :

- **Accompagnement des familles endeuillées dans les démarches administratives**
- **Participation aux réunions pluri professionnelles (projet patient)**
- **Participation aux réunions institutionnelles (RMM,PPS, EPP...)**
- **Participation au groupe de supervision**
- **Réponses aux diverses enquêtes reçues**
- **Participation à l'organisation de journées ou événements ponctuels**
- **...**



*Mise en ligne sur le site de la SFAP  
des 3 fiches de poste d'AMA en septembre 2016*

**<http://www.sfap.org/rubrique/profil-de-postes>**



# Présentation de la fiche E.M.S.P

[http://www.sfap.org/system/files/fiche\\_de\\_poste\\_empt.pdf](http://www.sfap.org/system/files/fiche_de_poste_empt.pdf)

## FICHE DE POSTE



ASSISTANTE MEDICO-ADMINISTRATIVE/SECRETAIRE MEDICALE	
<b>LIEU D'EXERCICE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipe Mobile de Soins Palliatifs</li> </ul>	
<b>RATTACHEMENT HIERARCHIQUE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>A définir en fonction de la structure de soins palliatifs</li> </ul>	
<b>LIAISONS FONCTIONNELLES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cadre supérieur de pôle</li> <li>Coordinatrice des secrétariats médicaux</li> <li>Patients, Proches</li> <li>Equipes institutionnelles,</li> <li>Instances administratives (Comité d'Ethique...)</li> <li>Structures d'enseignement</li> <li>Services sociaux</li> <li>Structures de documentation</li> <li>Equipe de coordination</li> <li>Equipes mobiles</li> <li>Equipes libérales de proximité</li> <li>Partenaires en réseau...</li> <li>...</li> </ul>	
<b>QUOTITE DU POSTE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Circulaire du 25/03/2008 relative à l'organisation des soins palliatifs – Annexe 2 : Référentiel d'organisation des soins relatif aux équipes mobiles de soins palliatifs</li> </ul>	
<b>NATURE ET NIVEAU DE FORMATION POUR EXERCER LE METIER</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat Technologique Sciences et Technologies de la Santé et du Social</li> <li>Formation spécifique en secrétariat médical</li> <li>Expérience</li> </ul>	
<b>SPECIFICITES DU POSTE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rôle primordial dans l'accueil physique et téléphonique,</li> <li>Qualités d'écoute, d'information,</li> <li>Rôle de coordination et d'appui administratif, de documentation,</li> <li>Bonne connaissance des logiciels informatiques,</li> <li>Autonome, sait s'adapter aux situations rencontrées,</li> <li>Capacité d'initiative,</li> <li>Travail en interdisciplinarité,</li> <li>Choix de travailler dans cette spécialité,</li> <li>Connaissance de la culture palliative et de l'éthique des soins palliatifs,</li> </ul>	
Suivi de l'actualité des soins palliatifs en particulier au niveau législatif.	
<b>CONNAISSANCES REQUISES</b>	
<b>Description</b>	<b>Niveau de connaissance</b>
<b>Connaissances générales :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de communication</li> <li>Vocabulaire médical</li> <li>Bureautique générale (Word, Excel, Accos, Power Point...)</li> <li>Réglementation des archives</li> <li>Maîtrise de l'orthographe</li> <li>Prise de notes</li> <li>Internet</li> </ul>	Connaissances approfondies

Groupe de travail et de réflexion pour les secrétaires en soins palliatifs – Mai 2016 – Version n° : 1

<b>Connaissance de l'environnement et de son domaine d'activité :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Textes relatifs aux SP</li> <li>Dispositifs territoriaux et régionaux des soins palliatifs</li> <li>Droit des usagers du système de santé</li> <li>Environnement médico-social du territoire</li> </ul>	Connaissances acquises ou à acquérir rapidement
<b>Connaissances spécifiques :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureautique spécifique (dossier patient informatisé, site intranet, ...)</li> </ul>	Connaissances opérationnelles

### TEMPS DE TRAVAIL

Horaires et jours de travail	Sujétions ou contraintes
Proposition de base : du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 Horaires adaptés aux besoins des activités	Dépassement ponctuel des horaires en fonction des activités

### MISSIONS et ACTIVITES

<b>ACTIVITE DE SECRETARIAT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Permanence téléphonique</li> <li>Gestion des rendez-vous des membres de l'équipe</li> <li>Tenue à jour du dossier patient</li> <li>Vérification des informations administratives concernant le patient dans le cadre de l'identivigilance</li> <li>Traitement des courriers, dossiers, documents dans son domaine (enregistrement, tri, traitement, diffusion, archivage)</li> <li>Saisie des données liées à l'activité médicale (codage)</li> <li>Prise de notes, élaboration et mise en forme de documents</li> </ul>
<b>ACTIVITE CLINIQUE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueil physique et téléphonique des patients, des familles et des professionnels de santé</li> <li>Identification et recensement des besoins et attentes</li> <li>Premier niveau d'information sur le fonctionnement de l'équipe mobile de soins palliatifs</li> </ul>
<b>ACTIVITE PEDAGOGIQUE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation à l'élaboration de supports pédagogiques pour les formations dispensées auprès des équipes soignantes et des partenaires extérieurs (créer et proposer des documents : protocoles, fiches conseils, PowerPoint, ...)</li> <li>Accueil et participation à l'encadrement de stagiaires (élaboration du planning, remise de documents, ...)</li> <li>Préparation des actions de formation</li> <li>Organisation logistique des réunions et des formations (convocations/invitations, réservation de matériels, locaux...)</li> <li>Participation à l'élaboration de supports pédagogiques pour les formations dispensées auprès des équipes soignantes et des partenaires extérieurs (protocoles, fiches conseils, PowerPoint, plaquettes...)</li> </ul>
<b>ACTIVITE DE COMMUNICATION</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recherches sur internet</li> <li>Gestion et diffusion documentaire</li> <li>Diffusion d'informations actualisées auprès des usagers et professionnels</li> <li>Organisation logistique/coordination médico-administrative des actions de communication autour des soins palliatifs</li> </ul>
<b>AUTRES ACTIVITES EN RAPPORT AVEC LA FONCTION</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboration, adaptation et optimisation de planning de travail,</li> <li>Elaboration ou participation à l'élaboration d'outils nouveaux, à leur mise en œuvre et à leur mise à jour,</li> <li>Elaboration ou participation à l'élaboration des rapports d'activité,</li> <li>Organisation et/ou participation aux réunions cliniques, d'équipe et rédaction des comptes-rendus,</li> <li>Participation à la supervision d'équipe,</li> <li>Participation aux séances de veille documentaire</li> </ul>

Groupe de travail et de réflexion pour les secrétaires en soins palliatifs – Mai 2016 – Version n° : 1

### AUTRES ACTIVITES SPECIFIQUES

- Travaux d'enquête, de recherche en lien avec les soins palliatifs
- Organisation et/ou participation aux réunions et groupes de travail (institutionnels, départementaux et régionaux),
- Gestion des commandes de papeterie, ...

### COMPETENCES REQUISES

#### RELATIONNELLES

- Accueil,
- Ecoute,
- Disponibilité
- Vocabulaire adapté face aux différents interlocuteurs,
- Prise de distance

#### PROFESSIONNELLES

- Identification et orientation des personnes, des groupes, des publics
- Identification, analyse, priorisation et synthèse des informations relevant de son domaine d'activité
- Identification des informations communicables à autrui dans le respect du secret professionnel
- Respect de la déontologie professionnelle
- Prise d'initiatives dans son domaine de compétences
- Utilisation de plan de classement et d'archivage, de système de gestion documentaire
- Organisation et classement des données, des informations, des documents de diverses natures (bilan d'activité, ...)
- Rédaction et mise en forme des notes, documents et /ou rapports, relatifs à son domaine de compétence
- Utilisation des outils bureautiques et logiciels métier
- autonomie, adaptabilité, esprit d'initiative et de créativité
- Sens de l'organisation et de la méthodologie
- Travailler en équipe pluridisciplinaire et en interdisciplinarité
- Savoir s'engager dans une réflexion éthique

Groupe de travail et de réflexion pour les secrétaires en soins palliatifs – Mai 2016 – Version n° : 1



# Présentation de la fiche Réseau

[http://www.sfap.org/system/files/fiche\\_de\\_poste\\_eadsp\\_derniere\\_version\\_03\\_2016.pdf](http://www.sfap.org/system/files/fiche_de_poste_eadsp_derniere_version_03_2016.pdf)



## FICHE DE POSTE

### ASSISTANTE MEDICO-ADMINISTRATIVE/SECRETAIRE MEDICALE

#### LIEU D'EXERCICE

- Réseau de soins palliatifs – Equipe mobile départementale de soins palliatifs

#### RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

À DÉFINIR EN FONCTION DE LA STRUCTURE DE SP

Exemples :

- Association : Président et Médecin du réseau
- Médecin ou administratif coordonnateur du réseau
- Double hiérarchie : Administrative : CH de rattachement ; Fonctionnelle : Médecin ...

#### LIAISONS FONCTIONNELLES

AU SÉN DU RESEAU

- Cadre de soins
  - Equipe médico-soignante
- EXTERNES
  - Equipe de coordination en soins palliatifs
  - Equipes de soins palliatifs du réseau : USP, EMSP, LISP, ERRSPP, ...
  - Professionnels libéraux de proximité
  - Equipes de soins des établissements médico-sociaux
  - Patients, familles
  - Associations
  - Partenaires du réseau, ...
  - Services généraux de l'établissement de rattachement, ...
- Titelles

#### QUOTITE DU POSTE

- Circulaire du 25/03/2008 relative à l'organisation des soins palliatifs
- Annexe 2 : Référentiel d'organisation des soins relatif aux équipes mobiles de soins palliatifs

#### NATURE ET NIVEAU DE FORMATION

- Baccalauréat Technologique Sciences et Technologies de la Santé et du Social
- Formation spécifique en secrétariat médical
- Expérience

#### SPECIFICITES DU POSTE

- Choix de travailler dans cette spécialité
- Travail en interdisciplinarité, pluriprofessionnalité
- Grande capacité d'écoute et d'empathie.
- Connaissance de la culture palliative et de l'éthique des soins palliatifs
- Rôle d'accueil physique et téléphonique, d'information, de documentation, de coordination, d'écoute et d'appui administratif
- Suivi de l'actualité des soins palliatifs, en particulier au niveau législatif

#### CONNAISSANCES REQUISES

Description	Niveau de connaissance
<b>CONNAISSANCES GENERALES :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique générale (Open Office / Microsoft)</li> <li>• Règlementation des archives</li> <li>• Vocabulaire médical</li> <li>• Maîtrise de l'orthographe</li> <li>• Techniques de communication</li> <li>• Prise de notes</li> <li>• Internet</li> <li>• Titulaire du permis B</li> </ul>	Connaissances approfondies
<b>CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE SON DOMAINE D'ACTIVITE :</b>	Connaissances acquises

Groupe de travail et de réflexion pour les secrétaires en soins palliatifs – Date: Mai 2016 - Version n° 1

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance de l'environnement médico-social du territoire</li> <li>• Connaissance du droit des usagers du système de santé</li> <li>• Connaissance des textes relatifs aux soins palliatifs</li> </ul>	ou à acquérir rapidement
<b>CONNAISSANCES SPECIFIQUES :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique spécifique (dossier patient informatisé, comptabilité, logiciels spécifiques, site intranet, ...)</li> </ul>	Connaissances opérationnelles

#### TEMPS DE TRAVAIL

Horaires et jours de travail	Sujétions ou contraintes exceptionnelles
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du lundi au vendredi</li> <li>• Adaptés aux besoins des activités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions de travail en soirée</li> <li>• Journées, week-end (conférences, formations)</li> </ul>

#### MISSIONS et ACTIVITES

##### ACTIVITE DE SECRETARIAT

- Prise de notes, élaboration et mise en forme de documents
- Traitement des courriers, dossiers, documents dans son domaine (enregistrement, tri, traitement, diffusion, archivage)
- Permanence téléphonique

##### ACTIVITE CLINIQUE

- Accueil physique et téléphonique des patients, des familles et des professionnels de santé
- Identification et recensement des besoins et attentes
- Premier niveau d'information sur le fonctionnement du réseau
- Tenue à jour du dossier patient
- Vérification des informations administratives concernant le patient dans le cadre de l'identité

##### ACTIVITE PEDAGOGIQUE

- Participation à l'élaboration de supports pédagogiques pour les formations dispensées (créer et proposer des documents : protocoles, fiches conseils, PowerPoint, ...)
- Recherches sur internet
- Accueil des stagiaires (élaboration du planning, remise de documents, ...).

##### ACTIVITE DE COMMUNICATION

- Organisation et animation de la gestion documentaire du site internet du Réseau
- Diffusion d'informations actualisées auprès des usagers et professionnels du réseau
- Organisation de soirées à thème ou d'événements de communication

##### ACTIVITE DE L'EQUIPE ET DU RESEAU

- Gestion et coordination médico-administrative (agendas, réunions, visites, conférences et événements...)
- Participation à l'élaboration d'outils nouveaux et à leur mise à jour
- Participation à l'élaboration des rapports d'activité du réseau : extraction, recensement et analyse des données.
- Organisation et/ou participation à des groupes de travail (institutionnels, départementaux et régionaux, ...)
- Participation à la veille documentaire et juridique relative aux SP
- Participation aux réunions d'équipe, aux staffs et rédaction des comptes-rendus.
- Participation à la supervision d'équipe

##### ACTIVITES SPECIFIQUES AUTRES

- Gestion des commandes papeterie, produits d'entretien, maintenance...
- Suivi des conventions avec les établissements sanitaires, médico-sociaux, ...

#### COMPETENCES REQUISES

##### RELATIONNELLES

- Discrétion, empathie
- Capacité à gérer ses émotions et les situations de stress
- Ecoute, communication dans le respect du secret professionnel, dans son domaine de compétence

##### PROFESSIONNELLES

- Autonomie, rigueur, esprit d'initiative et de créativité
- Sens de l'organisation et de la méthodologie
- Identification des informations communicables à autrui dans le respect de la personne et du secret professionnel
- Capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire et interdisciplinaire
- Adhésion à la philosophie palliative et aux objectifs et missions du réseau
- Respect des règles d'éthique et de déontologie

Groupe de travail et de réflexion pour les secrétaires en soins palliatifs – Date: Mai 2016 - Version n° 1





# Présentation de la fiche USP

[http://www.sfap.org/system/files/fiche\\_de\\_poste\\_ama\\_usp\\_2.pdf](http://www.sfap.org/system/files/fiche_de_poste_ama_usp_2.pdf)

## FICHE DE POSTE

**ASSISTANTE MÉDICO-ADMINISTRATIVE (A.M.A.)/SECRÉTAIRE MÉDICALE**



<b>LIEU D'EXERCICE</b>	
Unité de Soins Palliatifs	
<b>RATTACHEMENT HIERARCHIQUE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>À définir en fonction de la structure de SP</li> </ul>	
<b>LIAISONS FONCTIONNELLES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Internes : <ul style="list-style-type: none"> <li>Médecins</li> <li>Cadre de soins</li> <li>Equipe soignante et para-médicale</li> <li>Psychologues</li> <li>Bénévoles</li> <li>Stagiaires</li> </ul> </li> <li>Externes <ul style="list-style-type: none"> <li>Services médicaux et généraux de l'établissement</li> <li>Direction de la patientèle (bureau des entrées)</li> <li>Services de soins de domicile (HAD, SSIAD...)</li> <li>Réseaux, Unités et Equipes Mobiles de Soins Palliatifs</li> <li>Universités</li> <li>Services sociaux</li> <li>Mairies...</li> </ul> </li> </ul>	
<b>QUOTITE DU POSTE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 ETP (à titre indicatif pour 10/12 lits)</li> </ul>	
<b>NATURE ET NIVEAU DE FORMATION</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Baccalauréat Technologique Sciences et Technologies de la Santé et du Social</li> <li>Formation spécifique en secrétariat médical</li> <li>Expérience</li> </ul>	
<b>SPECIFICITES DU POSTE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Choix de travailler dans cette spécialité</li> <li>Travail en interdisciplinarité, pluriprofessionnalité</li> <li>Connaissance de la culture palliative et de l'éthique des soins palliatifs</li> </ul>	
<b>CONNAISSANCES REQUISES</b>	
Description	Niveau de connaissance
Connaissances générales : <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureautique générale et spécifique (dossier patient informatisé...)</li> <li>Maîtrise de l'orthographe et du vocabulaire médical</li> <li>Prise de notes</li> <li>Techniques de communication</li> <li>Règlementation des archives</li> </ul>	Approfondie
Connaissances de l'environnement et de son domaine d'activité : <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance des ressources médicales du territoire</li> <li>Connaissance les textes relatifs aux SP, des droits des usagers du système de santé</li> <li>Respect du secret professionnel</li> </ul>	Acquises ou à acquérir rapidement
Connaissances spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureautique spécifique (dossier patient informatisé, site intranet...)</li> </ul>	Connaissances opérationnelles
<b>TEMPS DE TRAVAIL</b>	
Horaires et jours de travail	Sujétions ou contraintes
Du lundi au vendredi	Dépassements ponctuels des bornes horaires liés aux activités
Adaptés aux besoins des activités	

<b>MISSIONS et ACTIVITES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueil <ul style="list-style-type: none"> <li>Accueil physique et téléphonique des patients, des proches, des prestataires, professionnels...</li> <li>Présentation du service aux familles</li> </ul> </li> <li>Activité bureautique <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des pré-admissions, admissions, transfert, sortie...</li> <li>Création et tenue du dossier patient</li> <li>Vérification des informations administratives concernant le patient dans le cadre de l'identivigilance</li> <li>Prise de rendez-vous</li> <li>Saisie des courriers patients, endeuillés, administratifs, certificats, comptes rendus...</li> <li>Contrôle des données liées à l'activité médicale (codage des actes)</li> <li>Bilan annuel d'activité : saisie des données, extraction, participation à l'analyse</li> <li>Elaboration, prise de notes et mise en forme de documents (protocoles, projet de service...)</li> <li>Gestion des agendas du service, suivi du calendrier d'activités spécifiques</li> <li>Gestion des plannings de gardes et d'astreintes</li> <li>Gestion des archives (archivage et classement)</li> </ul> </li> <li>Activité pédagogique <ul style="list-style-type: none"> <li>Accueil des stagiaires : élaboration planning et remise de documents...</li> <li>Participation à l'élaboration des supports pédagogiques</li> <li>Préparation des actions de formation</li> </ul> </li> <li>Activité de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>Collaboration à la communication interne et externe : réalisation de triptyque, cartes de visite...</li> <li>Diffusion d'informations aux membres de l'équipe</li> <li>Gestion de fonds documentaires</li> </ul> </li> <li>Activités spécifiques autres <ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnement des familles endeuillées dans les démarches administratives</li> <li>Participation aux réunions pluri professionnelles (projet patient)</li> <li>Participation aux réunions institutionnelles (RMM, PPS, EPP...)</li> <li>Participation au groupe de supervision</li> <li>Réponses aux diverses enquêtes reçues</li> <li>Participation à l'organisation de journées ou événements ponctuels</li> <li>Gestion des commandes papeterie, de la maintenance...</li> </ul> </li> </ul>	
<b>COMPETENCES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Relationnelles <ul style="list-style-type: none"> <li>Sens de l'accueil</li> <li>Sens de l'écoute, de la communication dans le respect des personnes et du secret professionnel, dans son domaine de compétence</li> <li>Gout et motivation pour le travail en équipe</li> <li>Capacité à gérer ses émotions et les situations de stress</li> <li>Capacité d'empathie</li> <li>Discrétion</li> <li>Disponibilité</li> <li>Respecter l'éthique et la culture des soins palliatifs</li> <li>Savoir faire face au désarroi d'une famille, d'un patient ou d'un professionnel</li> <li>Avoir un sens relationnel développé</li> </ul> </li> <li>Professionnelles <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité à identifier, analyser, prioriser et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité</li> <li>Esprit d'initiative et de créativité</li> <li>Dynamisme, rigueur</li> <li>Sens de l'organisation et de la méthodologie</li> </ul> </li> </ul>	

Texte de référence :  
CIRCULAIRE N° DHOS/O2/2008/99 du 25 mars 2008 relative à l'organisation des soins palliatifs (annexe3)  
Groupe de travail et de réflexion pour les secrétaires en soins palliatifs – Mai 2016 – Version n°1



# Evolution du groupe de travail

- Nombreux retours de secrétaires médicales désireuses de rejoindre le groupe initial

⇒ Décision de l'élargir pour la poursuite des projets

- Deux rencontres à ce jour :

⇒ 29 septembre 2016,

⇒ 16 mars 2017



# Objectifs actuels et à venir du groupe

**Déterminés lors de la rencontre du 29/09/2016**

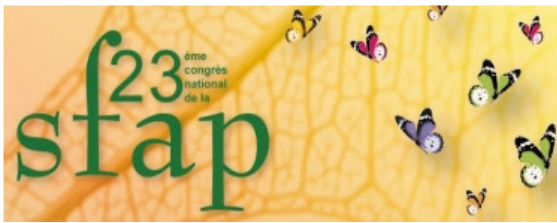
**2 thématiques retenues :**

- **L'élaboration d'un « Kit d'accueil »**
- **Une formation spécifique**

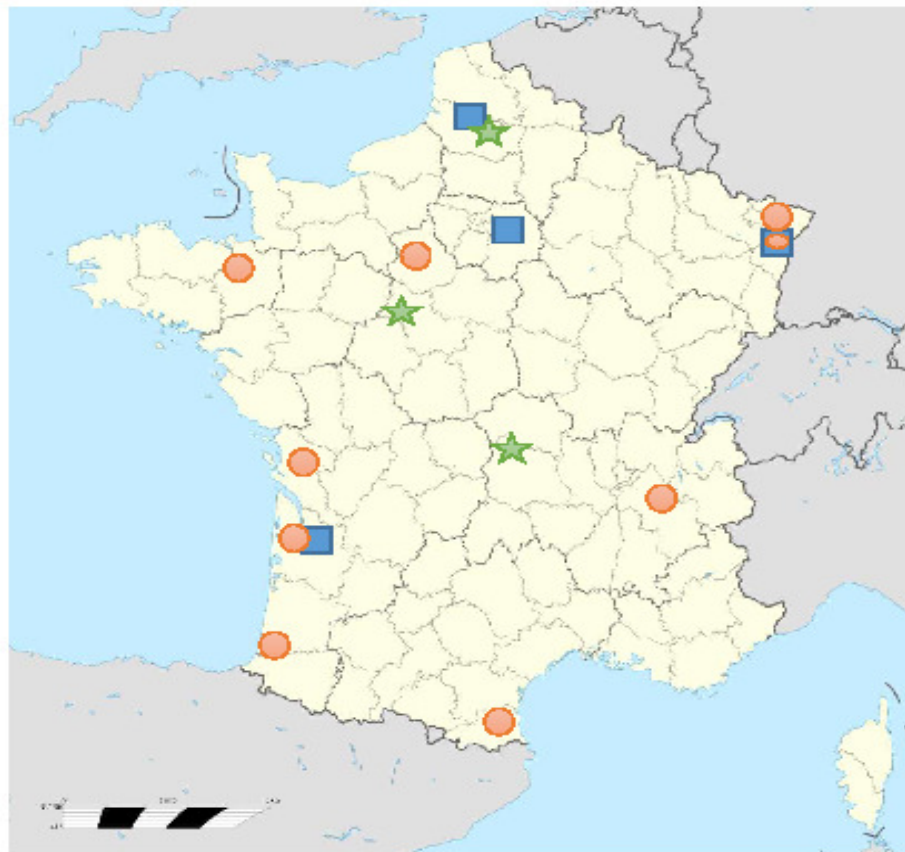


## Composition actuelle du groupe de travail

**Sandrine AOUCHICHE (Réseau Palliadôm 63)**  
**Patricia BOUCHET-CHARPIN (EMASP Grenoble)**  
**Maryline CARPENTIER (USP Amiens)**  
**Marie-Christine CHARPENTIER (EMSP Rennes)**  
**Flora DEUDON (EMSP Perpignan)**  
**Catherine DUBARRY (Unicancer Bordeaux)**  
**Pascale EICH (EMSP Strasbourg)**  
**Gaëlle FEICHT (USP/EMSP Strasbourg)**  
**Ingrid GUFFROY (Réseau Palpi 80 Amiens)**  
**Isabelle PENEAU (USP Bordeaux)**  
**Isabelle PECNARD EADSP 41 (RESEAU Blois)**  
**Mélanie POURNIN (EMSP Saintonge)**  
**Magali RUHLMANN (EMSP Chartres)**  
**Magali SAUVAGE (EMSP Dax)**  
**Sophie ZAZZERA (USP Mareuil-Lès-Meaux)**



# Représentativité géographique



Structures	Chiffre de la SFAP (aout 2016)	Représentation Groupe secrétaire en SP
U.S.P.	143	4
E.M.S.P.	404	9
Réseau	111	3

- U.S.P.
- E.M.S.P.
- ★ Réseau



## En conclusion

Le groupe de travail a conduit à l'élaboration d'une fiche de poste spécifique aux secrétariats de structures de soins palliatifs, quelle qu'en soit sa typologie (EMSP/USP/Réseau).

Bien que non exhaustives et sans aucun caractère réglementaire, elles sont à adapter en fonction de chacune, puisque comme nous l'avons vu à travers ce travail, aucun secrétariat n'est identique.

Ces fiches de poste ont avant tout l'objectif de pouvoir servir d'outil à des secrétaires qui n'en n'ont pas encore ou dans le cadre de la création d'un poste de secrétaire.

Elles peuvent également être une aide pour mieux comprendre notre travail en mettant en évidence la richesse et la diversité de ces postes vraiment caractéristiques.

L'intérêt de ce groupe de travail, qui a une bonne représentativité du maillage national, est également de donner lieu à de nouveaux projets de collaboration : Il est important de retenir que ce qui se fait au sein de ce groupe peut aussi permettre de diffuser au niveau régional. en permettant à des secrétaires de différentes régions de se connaître, d'échanger et de s'ouvrir à la possibilité de créer du lien.

Notre groupe de travail, au fort potentiel dynamique, continue de travailler avec des projets qui sont déjà en cours de réalisation. Aucune nouvelle intégration n'est donc pour le moment prévue.



MERCI POUR VOTRE ATTENTION