

**« L'atypie dans nos fonctions...  
échangeons nos expériences »**

***NOUS VOUS SOUHAITONS LA BIENVENUE***

**FORUM 104  
104 rue de Vaugirard 75006 Paris**

***Vendredi 14 octobre 2022***



# *Limites et possibles de la secrétaire en soins palliatifs*

Une enquête réalisée par

Pascale EICH – CHU Strasbourg

Flora DEUDON – CH Perpignan

Magali RUHLMANN- CHG Chartres

En partenariat avec Elise LEBLANC

Chargée de Communication SFAP

***Absence de lien d'intérêts  
déclarés par les intervenants***

## 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

### **STRUCTURE(S) DANS LAQUELLE OU LESQUELLES VOUS ÉVOLUEZ**

**86 retours**

Réseau	17
USP	20
<b>EMSP</b>	<b>57</b>
ERSPP	4
SSRSP	1
Autre, précisez	<u>11</u>
TOTAL	106

Détail « autre » :

Consultation douleur (1) Service avec LISP (2) HAD (1) PTA (3)

**16 secrétaires travaillent sur plusieurs structures (2 ou 3) :**

Réseau-EMSP (1) USP-EMSP (12) USP-EMSP-SSRSP (1) USP-EMSP-Consultation Douleur (1)  
EMSP-LISP (1)

### **TYPE DE STRUCTURE**

<b>Hôpital</b>	<b>65</b>
Clinique	4
Autre, précisez	17

Détail « autre » :

Association (10) Réseau (4) Fondation (1) Groupement Coopération Sanitaire (1)  
ESPIC Etablissement de Santé Privé (1)



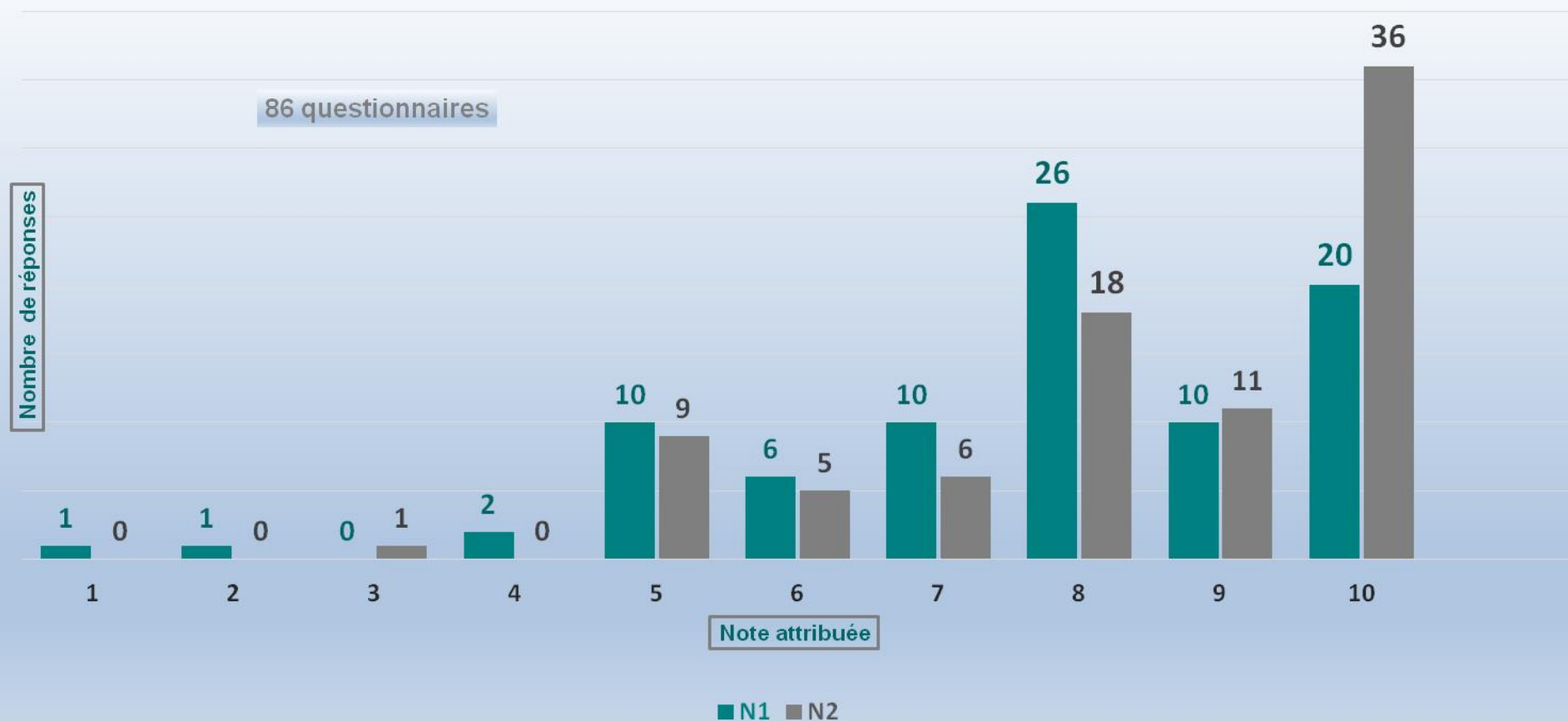
***Clinique : accueil des demandes  
(patient, famille, professionnel)***

# 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

## CLINIQUE : Accueil des demandes

*EXPRIMEZ VOTRE SENTIMENT D'AUTONOMIE POUR CET AXE DE TRAVAIL SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N1)*

*PEUVENT ÊTRE DISCUTÉS EN ÉQUIPE (LIMITES ET POSSIBLES) SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N2)*



## 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

### Qu'est-ce qui me limite ?

Travail limité par hiérarchie, responsable, équipe	10
Transmission à l'équipe	10
Outil inadapté	10
<b>Complexité des situations</b>	<b>23</b>
Crainte de la responsabilité engagée	7
<b>Pas de limite</b>	<b>36</b>

Autres limites	8
<i>Temps de travail</i>	
<i>Flux des demandes important</i>	
<i>Souvent faites directement au médecin</i>	
<i>Locaux excentrés</i>	
<i>Difficulté à uniformiser les demandes de PEC</i>	
<i>Equipe Mobile, pas d'unité avec lits dédiés</i>	

### Comment je peux y répondre ?

Développer la fiche d'appel	11
<b>Mission d'accueil confirmée en équipe</b>	<b>25</b>
<b>Travail sur l'analyse de la demande</b>	<b>32</b>
Partage de responsabilité en équipe	22
Participation au staff pluridisciplinaire	22

Autres possibles	2
<i>Augmentation du temps de travail</i>	
<i>Informier l'équipe et la hiérarchie de ses pics de flux des demandes</i>	



# Bilan d'activité



# 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

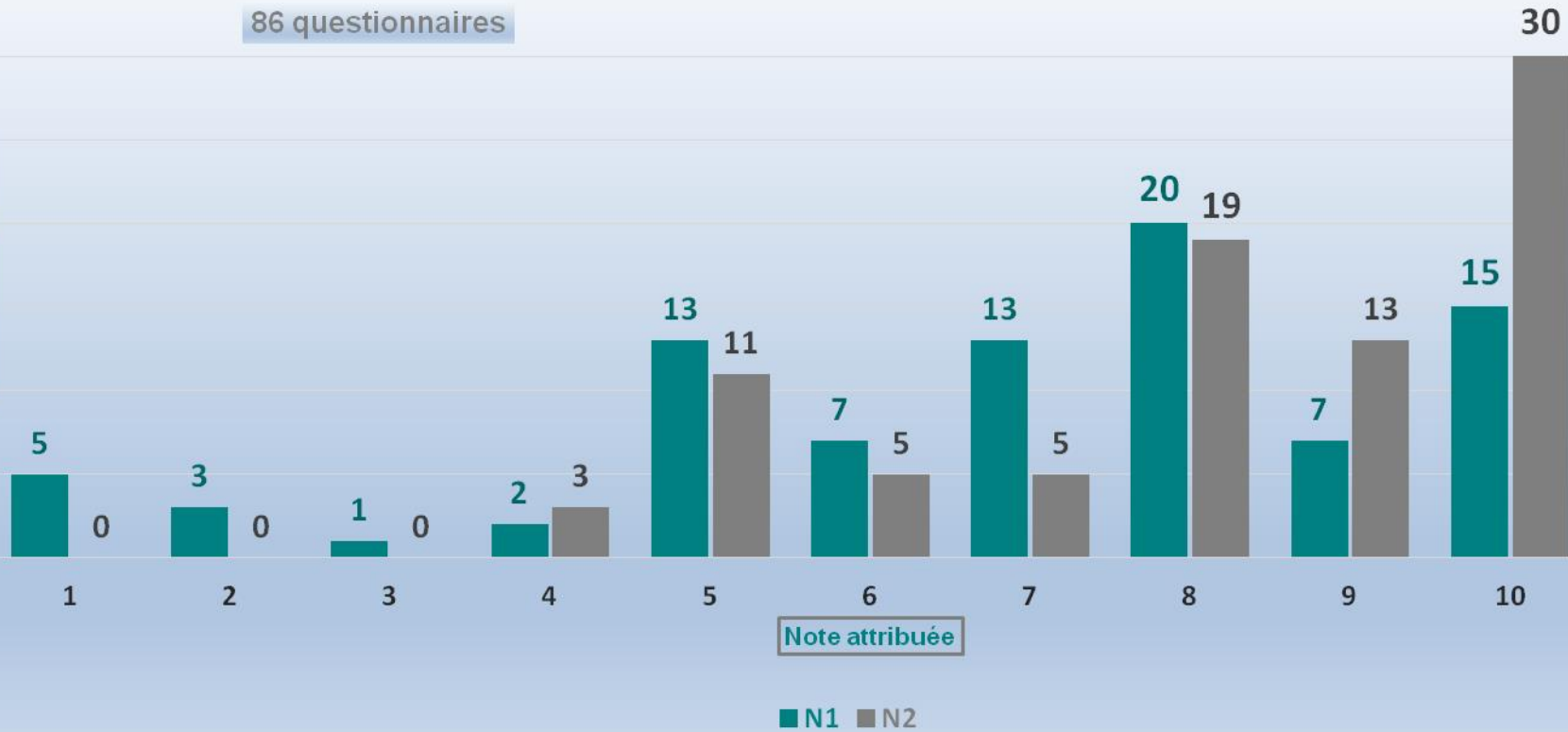
## BILAN D'ACTIVITÉ

*EXPRIMEZ VOTRE SENTIMENT D'AUTONOMIE POUR CET AXE DE TRAVAIL SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N1)*

*PEUVENT ÊTRE DISCUTÉS EN ÉQUIPE (LIMITES ET POSSIBLES) SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N2)*

86 questionnaires

Nombre de réponses



■ N1 ■ N2



## 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

### Qu'est-ce qui me limite ?

Grille ARS	26
Grille Excel, Access,...	18
<b>Logiciel inadapté</b>	<b>35</b>
<b>Redondance de saisie</b>	<b>40</b>
Temps de travail insuffisant / chronophage	26
Pas de limite	17

### Autres limites 6

*Difficulté de coter le travail de l'équipe  
Effectué par le médecin  
Logiciel perfectible et saisie à uniformiser  
Uniquement saisie des données  
Dossier patient non informatisé  
Effectué par le médecin DIM*

### Comment je peux y répondre ?

Grille adaptée à l'activité du service	29
<b>Logiciel dédié</b>	<b>49</b>
Travail d'équipe	24

### Autres possibles 15

*Saisie des activités par toute l'équipe - Retranscription Excel par la secrétaire - Rédaction bilan par le médecin élaborer un protocole/méthodologie de saisie et d'analyse des données - Réévaluer les besoins en terme de statistiques - Logiciel commun national - Simplifier la saisie, trier les informations - binôme avec le médecin - Augmentation temps de travail - Travail à mener en réseau avec le service informatique - Tâche réalisée par le médecin responsable - Temps de formation supplémentaire*



# Politique actuelle

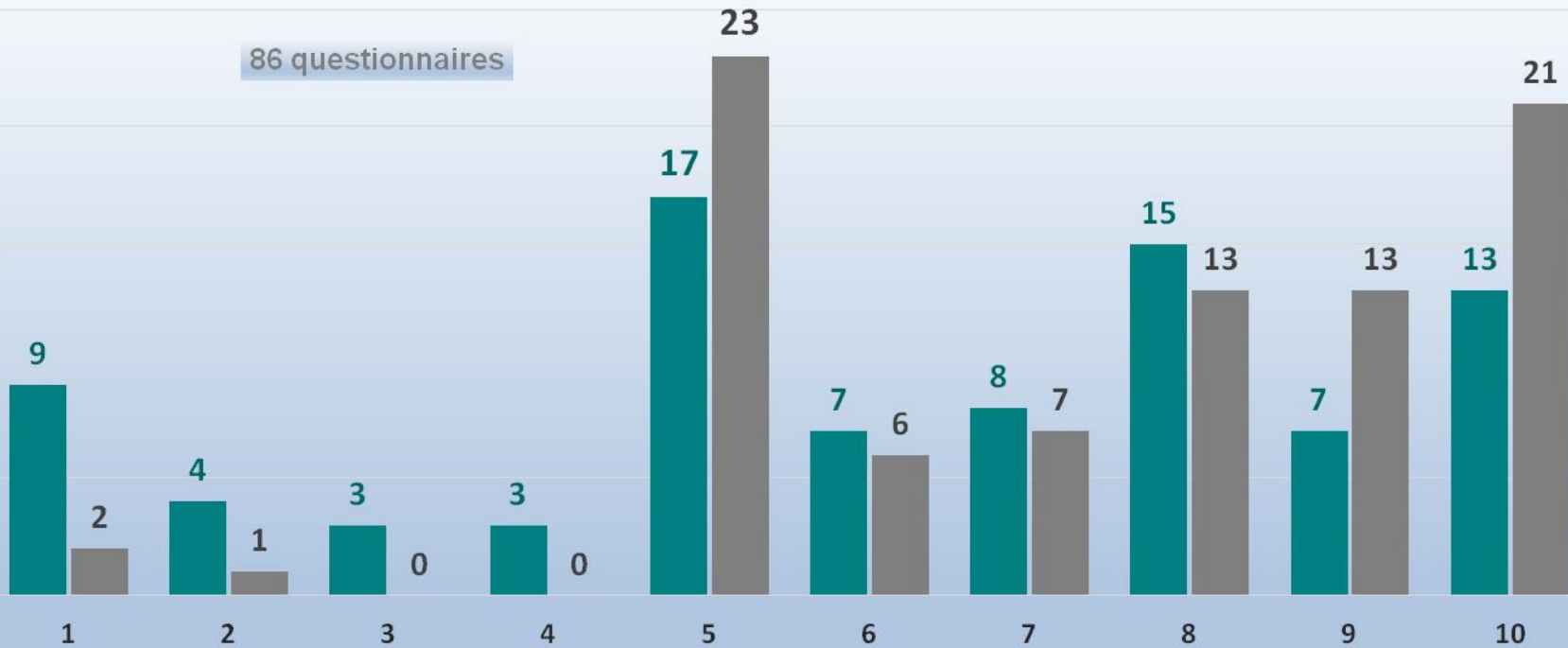
## POLITIQUE ACTUELLE

*EXPRIMEZ VOTRE SENTIMENT D'AUTONOMIE POUR CET AXE DE TRAVAIL SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N1)*

*PEUVENT ÊTRE DISCUTÉS EN ÉQUIPE (LIMITES ET POSSIBLES) SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N2)*

86 questionnaires

Nombre de réponses



Note attribuée

■ N1 ■ N2



## 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

### Qu'est-ce qui me limite ?

Temps de travail insuffisant	18
Surcharge de travail	14
<b>Peu d'intérêt pour le métier de secrétaire</b>	<b>27</b>
<i>(responsable, hiérarchie...)</i>	
Pas de limite	25

### Comment je peux y répondre ?

Revoir mes tâches	13
Réduire mon activité	3
Discussion et proposition en équipe	29
<b>Faire valoir le métier de secrétaire</b>	<b>47</b>
<i>auprès de ma hiérarchie et/ou responsable</i>	

### Autres limites 14

*Manque de budget - Sollicitée pour d'autres postes, cela oblige un rattrapage de la traçabilité de l'EMSP - Des données demandées par l'ARS qui changent régulièrement - Activité fluctuante - Manque de considération pour les SP (sert pas à grand chose !) - Manque de médecin, assistante sociale, car beaucoup de demandes mais pas facile d'y répondre de façon satisfaisante - Statistiques / bilan d'activité demandent un travail quotidien au détriment d'autres tâches - Restriction des tâches propres de la secrétaire - Sentiment d'isolement, pour faire plus de relationnel - 60% de temps en USP, pas suffisant - Double casquette : partage du temps entre cancéro et soins palliatifs, les 2 activités se faisant en simultanée - l'institution*

### Autres possibles 13

*Augmenter le temps secrétariat - Avoir un logiciel adapté - Justifier son planning et ses tâches régulièrement - Demande de postes par le médecin - Augmentation temps de travail - Entraide dans l'équipe lorsque c'est possible - Accueillir des stagiaires secrétaires*



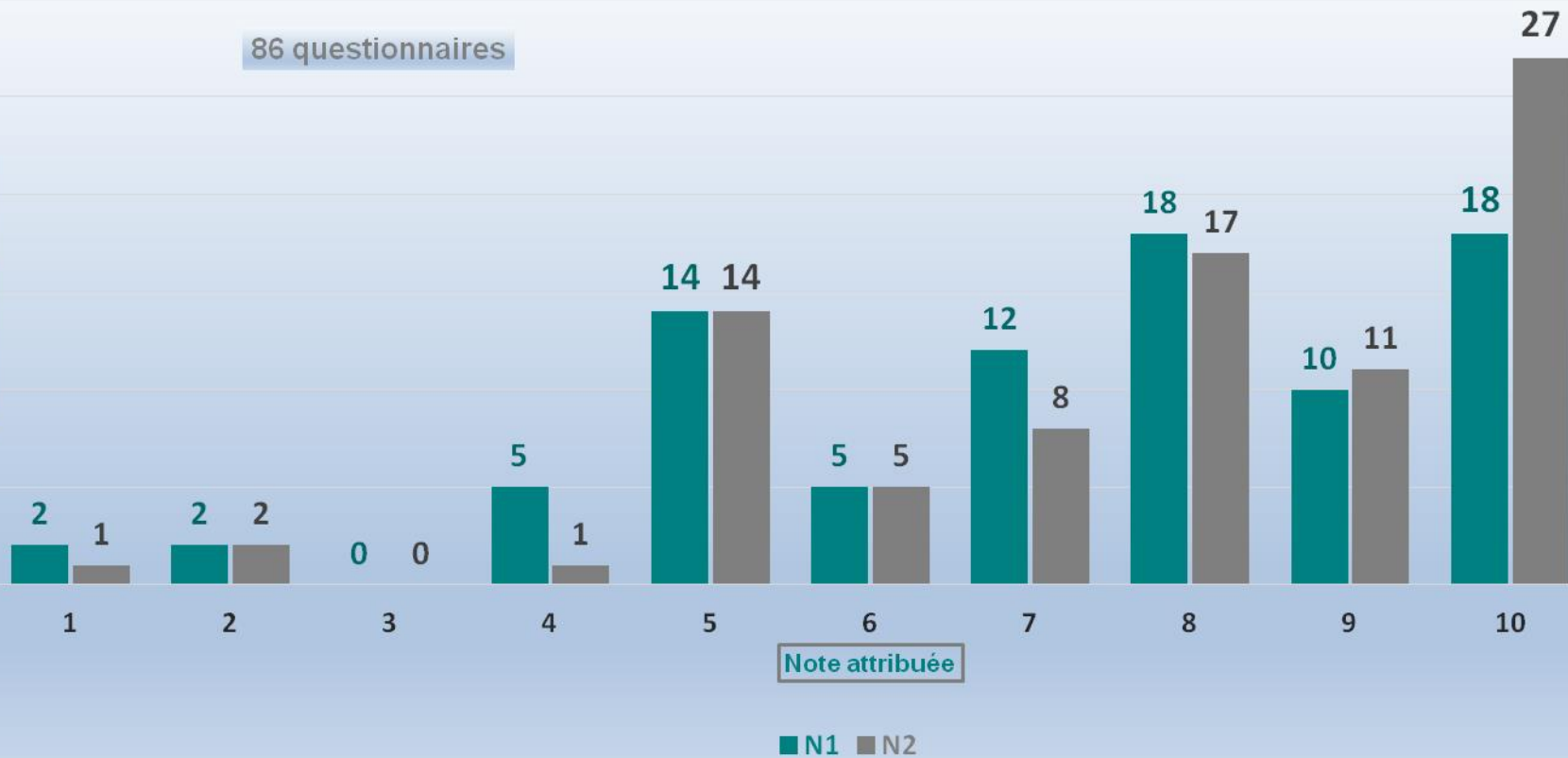
# Travail d'équipe

## TRAVAIL D'ÉQUIPE

**EXPRIMEZ VOTRE SENTIMENT D'AUTONOMIE POUR CET AXE DE TRAVAIL SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N1)**  
**PEUVENT ÊTRE DISCUTÉS EN ÉQUIPE (LIMITES ET POSSIBLES) SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N2)**

86 questionnaires

Nombre de réponses



■ N1 ■ N2

## 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

### *Qu'est-ce qui me limite ?*

Manque de souplesse	1
Manque d'ouverture	4
Manque de soutien de la hiérarchie	10
Manque de soutien du responsable, de l'équipe	4
<b>Pas de supervision d'équipe</b>	<b>14</b>
<b>Organisation système santé (protocoles, procédures)</b>	<b>14</b>
Pas de participation aux réunions	4
<b>Pas de limite</b>	<b>40</b>

#### Autres limites 13

*Temps de travail insuffisant pour participer aux réunions et pour être à jour dans mes tâches*

*Manque d'écoute, de disponibilité, de soutien*

*Difficultés à trouver sa place*

*Problèmes relationnels avec un membre de l'équipe*

### *Comment je peux y répondre ?*

Gestion de la proximité, stress	11
S'affirmer en équipe, participer aux réunions	24
Identifier le fonctionnement d'équipe (H/V)	12
Identifier ses ressources	24
<b>Favoriser la communication (ressentis, émotions)</b>	<b>29</b>
<b>Supervision d'équipe</b>	<b>25</b>

#### Autres possibles 5

*Augmentation du temps de travail*

*Aucune idée*

*Attendre que la collègue parte en retraite*





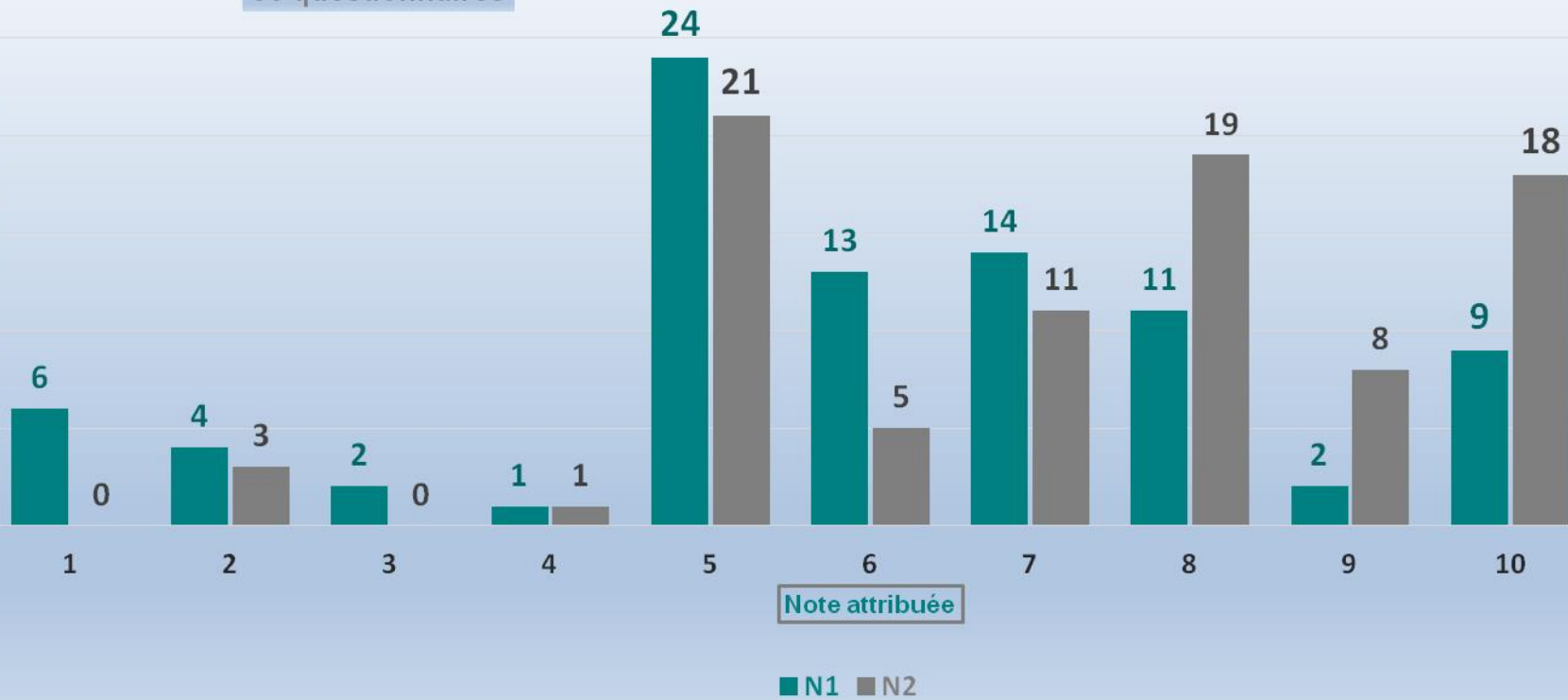
# Évolution des postes et métier

## EVOLUTION DES POSTES ET MÉTIER

**EXPRIMEZ VOTRE SENTIMENT D'AUTONOMIE POUR CET AXE DE TRAVAIL SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N1)**  
**PEUVENT ÊTRE DISCUTÉS EN ÉQUIPE (LIMITES ET POSSIBLES) SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N2)**

86 questionnaires

Nombre de réponses



■ N1 ■ N2

## 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

### Qu'est-ce qui me limite ?

Vision péjorative de la secrétaire	21
Compétences « humaines » non utilisées	11
<b>Poste isolé, spécifique</b>	<b>27</b>
<b>Missions peu connues</b>	<b>34</b>
Déshumanisation de la fonction	12
Financements système de santé (SP)	22
Pas de limite	7

### Comment je peux y répondre ?

Informier équipe, hiérarchie sur rôles et tâches	32
Mise à jour de la fiche de poste	26
<b>Formation individuelle adaptée, spécifique</b>	<b>41</b>
Accueil des stagiaires secrétaires à développer	15
<b>Partager avec d'autres secrétaires en SP</b>	<b>43</b>

### Autres limites 8

*Mon incertitude - Grille salariale faible du fait de la convention - Définition du poste à revoir avec le passage au DAC - Manque d'intérêt de la part du médecin d'équipe sur la question des compétences pouvant être développées - Gros travail de saisie d'activité trop chronophage - Même sans limite, il faut faire sa place au sein d'une équipe - Accéder à des formations pour améliorer les outils et compétences*

### Autres possibles 7

*Tenter de faire évoluer la grille salariale qui n'est pas adaptée aux responsabilités assumées - Il faudrait une écoute directe de la hiérarchie -*

# Rencontres (départementale, régionale, nationale)

## 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

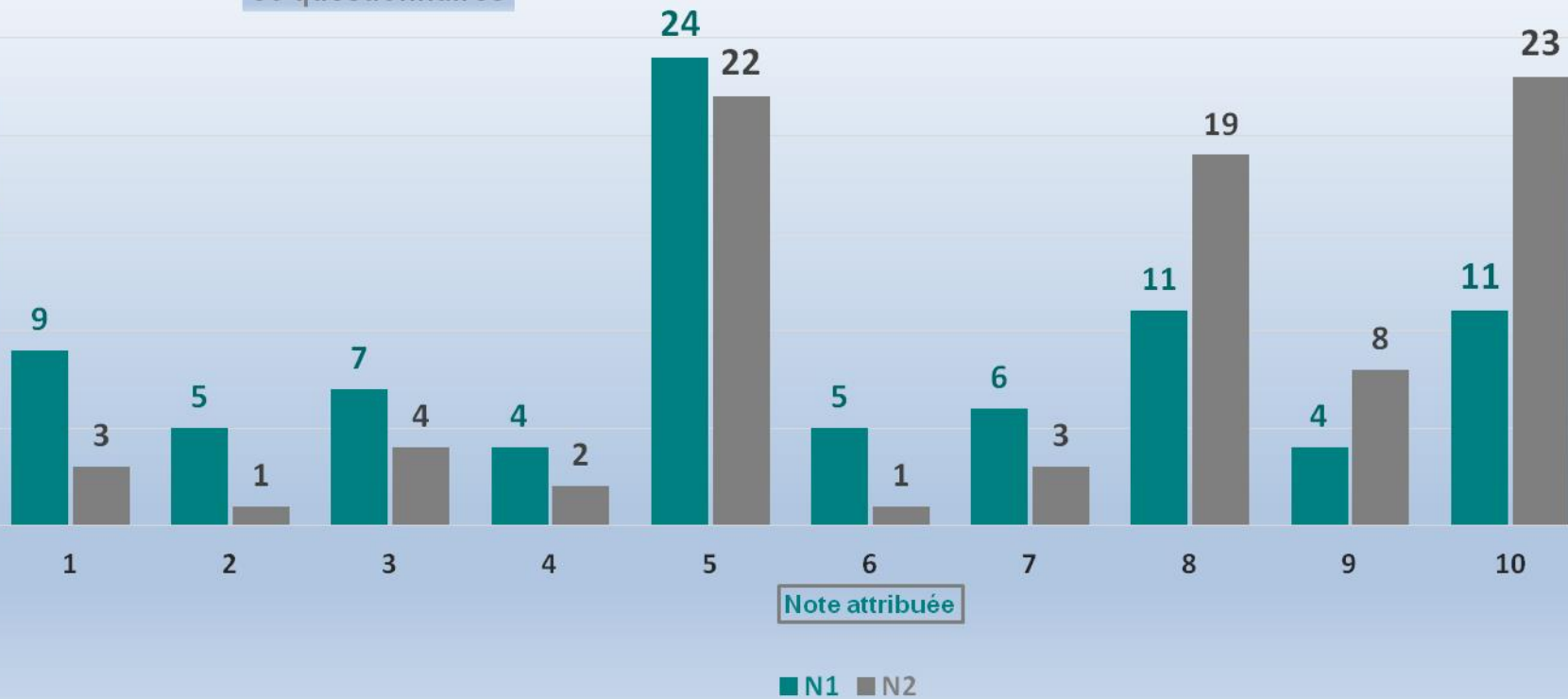
### RENCONTRES : départementale, régionale, nationale

*EXPRIMEZ VOTRE SENTIMENT D'AUTONOMIE POUR CET AXE DE TRAVAIL SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N1)*

*PEUVENT ÊTRE DISCUTÉS EN ÉQUIPE (LIMITES ET POSSIBLES) SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N2)*

86 questionnaires

Nombre de réponses



■ N1 ■ N2



## 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

### Qu'est-ce qui me limite ?

Pas autorisée à y participer	10
Manque de temps	11
<b>Pas de prise en charge financière</b>	<b>31</b>
Pas de limite	21

#### Autres limites 11

*Pas remplacée pendant mon absence - Aucune réunion - Possible : nombre de participants limité lié au financement - Roulement des professionnels y participant - Pas de date programmée depuis l'intégration à mon poste - Pas de promotion des soins palliatifs dans l'équipe - Jamais fait, je viens d'arriver sur le poste - Grande motivation pour les rencontres, en revanche, difficultés à planifier du fait de certains impératifs professionnels - Double casquette, pas forcément disponible - je n'étais pas informée de ces rencontres, car nouvelle sur le poste - Contrainte personnelle - Pas de possibilité car pas de thème qui pourrait être utile à la secrétaire SP*

### Comment je peux y répondre ?

L'intégrer dans ma fiche de poste	38
<b>Reconnaître comme formation individuelle</b>	<b>61</b>

#### Autres possibles 7

*Revoir les priorités dans mon poste - Instaurer des rencontres entre secrétaires - Une reconnaissance officielle sur fiche de poste et par l'institution - Augmenter, valoriser mon temps de travail au sein de l'EMSP*



# Formation

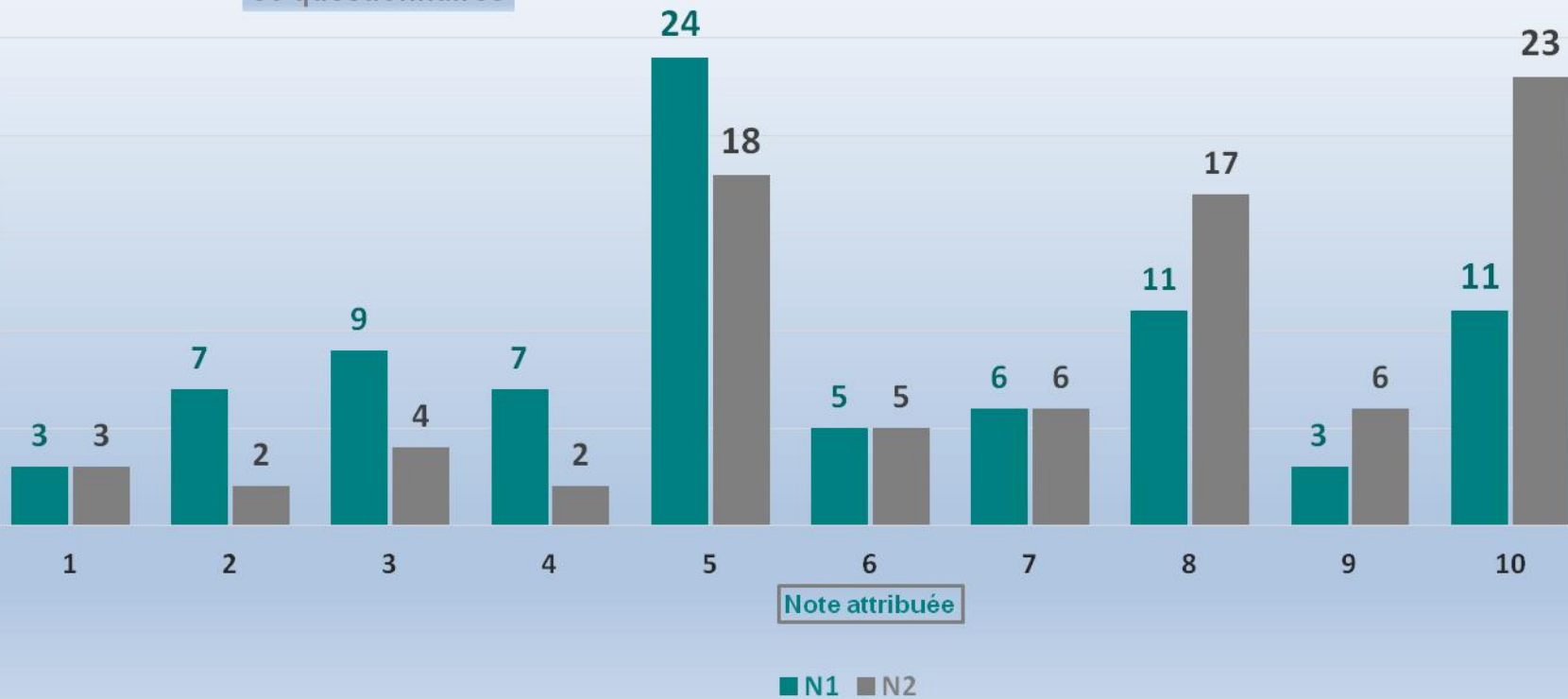
# 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

## FORMATION

**EXPRIMEZ VOTRE SENTIMENT D'AUTONOMIE POUR CET AXE DE TRAVAIL SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N1)**  
**PEUVENT ÊTRE DISCUTÉS EN ÉQUIPE (LIMITES ET POSSIBLES) SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N2)**

86 questionnaires

Nombre de réponses



■ N1 ■ N2





## 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

### Qu'est-ce qui me limite ?

<b>Accès limité à certaines professions</b>	<b>40</b>
<b>Non spécifique à notre métier</b>	<b>37</b>
Imposée	3
<b>Non financée</b>	<b>23</b>
Pas de limite	9

### Autres limites 8

*Report de formation dû à la Covid  
Pas autorisées tous les ans  
Manque de temps  
Double casquette. Applicable à la  
spécificité de mon poste?  
Formations (DU) pas toujours financées  
(budget)*

### Comment je peux y répondre ?

Accès DU SP	29
<b>Participer aux formations secrétaires SFAP</b>	<b>48</b>
Contacter les secrétaires référentes SFAP	15
<b>Formation spécifique aux secrétaires SP</b>	<b>60</b>

### Autres possibles 7

*Justifier les besoins d'accès aux formations par un projet d'équipe et auprès encadrement - Accès au DU  
« SP et Accompagnement » - Financement à accorder par établissement - Pas de formation secrétaire SP  
proposée mais possibilité de participer à la journée des secrétaires SP - Reconversion*



# Promouvoir la culture palliative

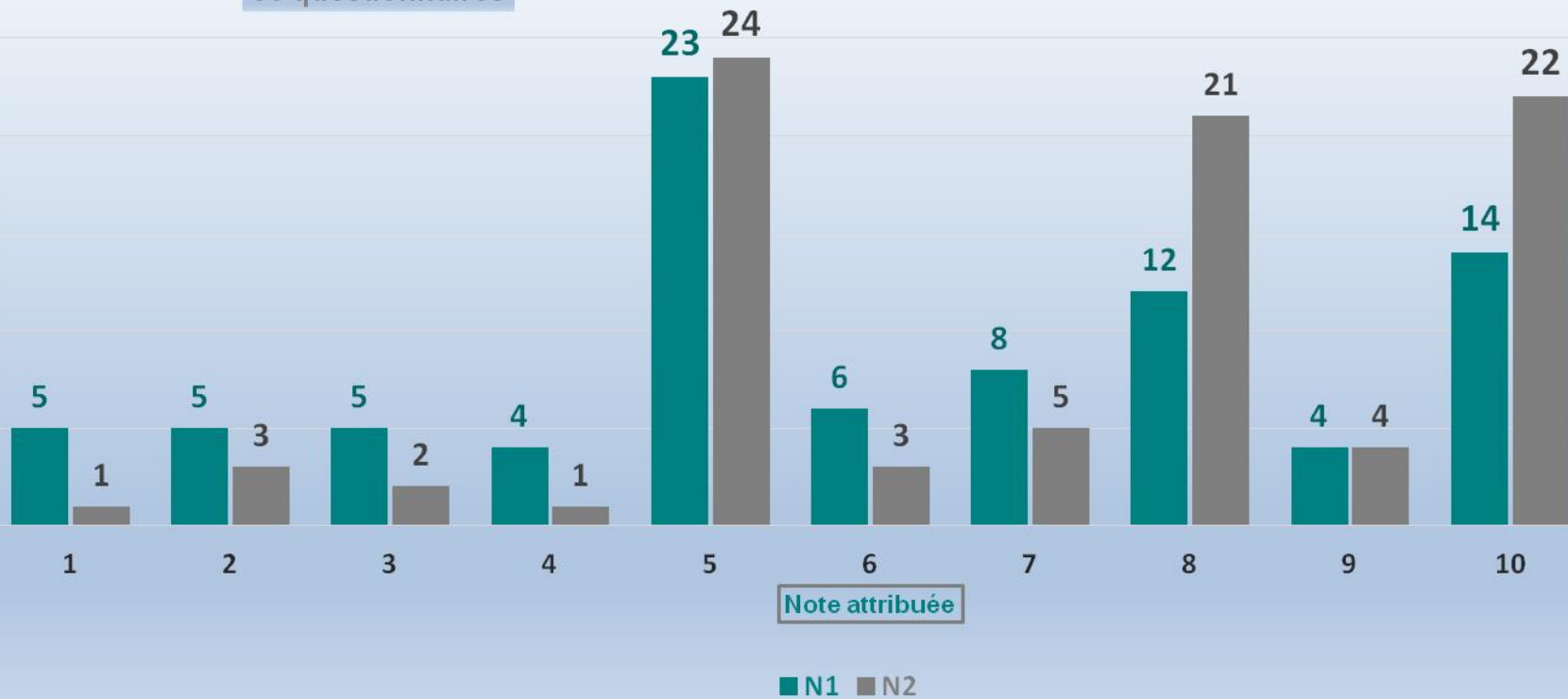
## PROMOUVOIR LA CULTURE PALLIATIVE

*EXPRIMEZ VOTRE SENTIMENT D'AUTONOMIE POUR CET AXE DE TRAVAIL SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N1)*

*PEUVENT ÊTRE DISCUTÉS EN ÉQUIPE (LIMITES ET POSSIBLES) SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (N2)*

86 questionnaires

Nombre de réponses



■ N1 ■ N2

# 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

## Qu'est-ce qui me limite ?

<b>Ne fait pas partie de mes missions</b>	<b>29</b>
<b>Manque de temps</b>	<b>28</b>
Investissement important	19
Pas de limite	17

## Comment je peux y répondre ?

<b>Participation à l'organisation de journées de SP</b>	<b>63</b>
Constitution de bibliographies	13
Création de groupe de travail	25

## Autres limites 6

*Manque de formation sur certains sujets SPCJD*  
*Peu adapté à mes tâches de travail*  
*Comme s'y prendre ? (manque de réseau entre secrétaires SP)*  
*Responsabilité qui pèse lourd sur mes épaules*  
*Ne semble pas faire partie des missions prioritaires de l'équipe*  
*Double casquette, manque de temps et de disponibilité - Non adapté*

## Autres possibles 12

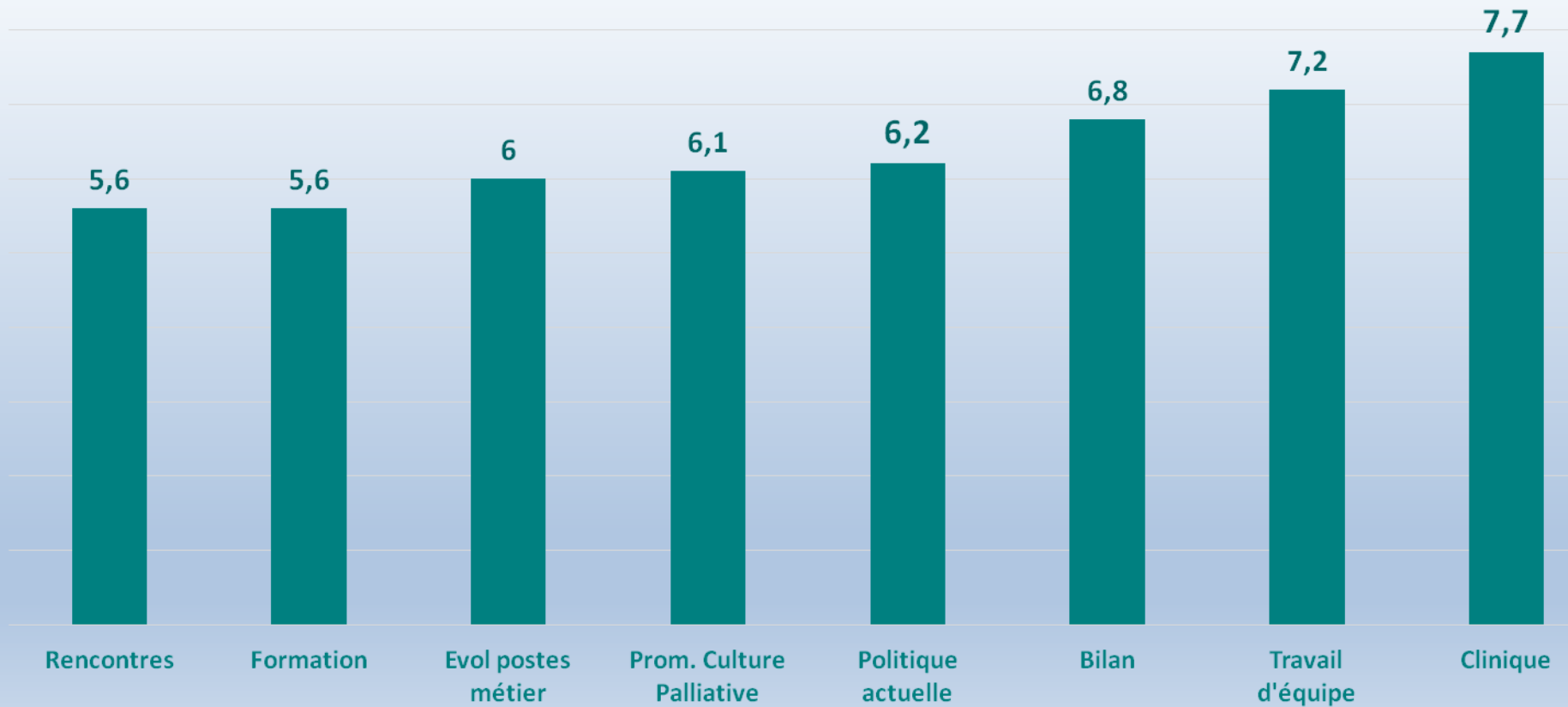
*Organisation de formation sur la diffusion culture palliative - partager les tâches pour organiser nos « journées SP » (très motivant) - Participation à l'organisation de journées SP, création groupe de travail, créer un collège des secrétaires SP - Accueil et formation bénévoles - Fait partie du quotidien en USP - Présentation de l'EMSP et SP aux étudiants en secrétariat médical - Au quotidien, à travers les appels, en contact avec les familles - Augmenter, valoriser temps de travail et missions au sein de l' EMSP - Augmentation temps de travail*



# Synthèse

## Synthèse

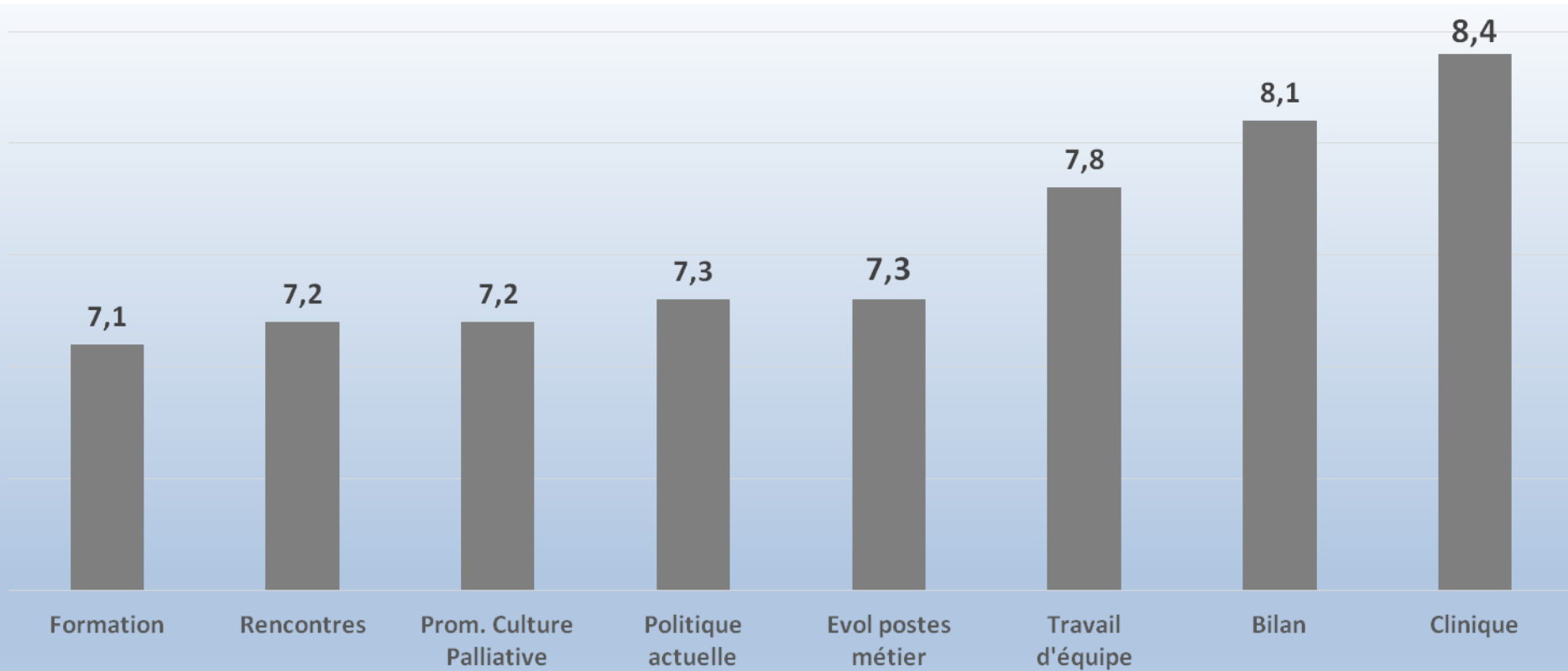
*SENTIMENT D'AUTONOMIE - moyenne de l'échelle de 1 à 10*



# 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

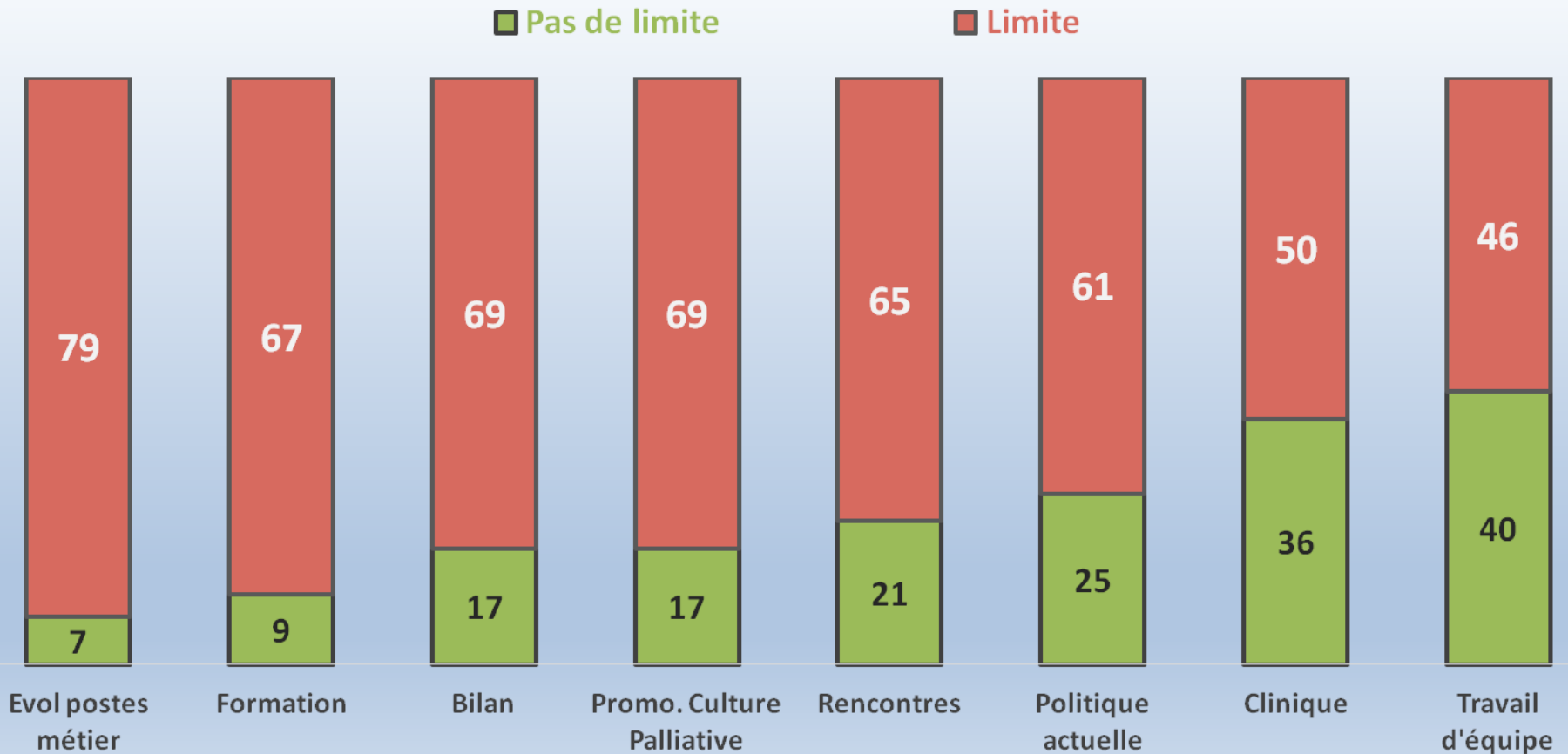
## Synthèse

*PEUVENT ÊTRE DISCUTÉS EN ÉQUIPE - moyenne de l'échelle de 1 à 10*



## Synthèse

### LIMITE SUR CHAQUE AXE





## 3ème Journée des secrétaires en soins palliatifs

### **SENTIMENT D'AUTONOMIE**

***Clinique*** **7,7**

***Travail d'équipe*** **7,2**

***Bilan*** **6,8**

### **PEUVENT ÊTRE DISCUTÉS EN ÉQUIPE**

***Clinique*** **8,4**

***Bilan*** **8,1**

***Travail d'équipe*** **7,8**

### **LIMITES**

***Evolution Postes et métier***

***Formation***

***Bilan***

***Promotion culture palliative / Rencontres***



## Axes de travail

### ➤ Evolution postes et métier

Partager avec d'autres secrétaires en SP  
Formation individuelle adaptée, spécifique  
Informers équipe, hiérarchie sur rôles et tâches

### ➤ Formations

Formation spécifique aux secrétaires SP  
Participer aux formations secrétaires SFAP

### ➤ Rencontres : départementale, régionale, nationale

Reconnaître comme formation individuelle  
Intégrer dans la fiche de poste

### ➤ Bilan d'activité

Logiciel dédié  
Grille adaptée à l'activité du service

### ➤ Culture palliative

Participation à l'organisation de journées de SP  
Création de groupe de travail

