

Le Bip

Bulletin d'information du Personnel
Hospitalier de Sedan



EDITO

L'Établissement est tenu désormais, à travers l'EPRD* de prévoir ses recettes.

L'évidence n'est pas toujours flagrante en matière de prévision d'activité.

Évaluer des quantités et des volumes peut bien sûr être réalisé avec des formules de calcul plus ou moins savantes.

Se limiter aux statistiques serait se montrer réducteur et ferait oublier les paramètres les plus importants.

Dans le contexte du Schéma Régional d'Organisation Sanitaire, les besoins réels de la population, l'évolution des technologies et la formation des opérateurs médicaux, le volet qualité de la prise en charge, les impératifs de notre organisation, l'envie de faire progresser l'établissement sont des critères nécessaires pour estimer ce que l'établissement va « produire ».

Les prévisions ne sont donc plus l'apanage des services financiers mais doivent être la résultante d'un travail de réflexion mené dans les groupes interservices, dans les commissions organisationnelles et dans les instances délibératives.

* Etat Prévisionnel des recettes et des Dépenses

Un nouveau logiciel de gestion prévisionnelle des métiers et des compétences

La mise en place du logiciel GPMC, (Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences) qui a débuté au Centre hospitalier de Sedan pour se poursuivre progressivement pendant plusieurs mois, a, comme l'explique Yannick Miragliotta, Directeur adjoint, pour objectif majeur d'impulser une nouvelle manière de gérer les richesses humaines de l'établissement.

En modernisant la fonction des ressources humaines, elle permettra de manager les personnes à partir de leurs compétences et non en fonction de l'emploi qu'elles occupent. « On revient à ce que sait faire une personne à la base. Elle possède un ensemble de compétences qui ne sont pas toujours exploitées au quotidien ».

Le logiciel en établissant un diagnostic clair favorise ainsi la mobilité. C'est donc un outil de management, mais aussi de formation pour mieux accompagner les agents dans leurs demandes de mobilité. Il permettra en effet de mieux définir les besoins des personnels et de leur donner une formation valorisant au mieux leur parcours professionnel et leurs compétences.

Il est aussi un outil utile pour améliorer le recrutement. En effet il dresse un « état des lieux » particulièrement précis des métiers présents dans l'hôpital. Plus de 70 ont pu être ainsi recensés au Centre hospitalier. A partir de ce constat, a été réalisée une cartographie des métiers. L'établissement saura ainsi de manière plus affinée ce qu'il attend comme compétences dans chacun d'eux.

Ces éléments vont permettre d'établir un référentiel des compétences. Ce qui, selon Yannick Miragliotta, sera le gage d'une meilleure visibilité et d'un recrutement plus efficace.

Améliorer les échanges

Dans ce cadre, l'ARH a doté les Centres Hospitaliers de la région du logiciel

NEEVA, dont le but est de fournir à chaque agent une « fiche d'identité » de son métier, de ses compétences théoriques, et également de ce qu'il pourrait faire. Cette démarche nouvelle doit avant tout être un moyen pour chacun de valoriser son expérience, ce qui sera un plus dans son parcours professionnel.

La mise en application de ces initiatives se fait donc par étape. Pour ceux-ci, les premières expériences seront conduites en 2010 dans les services pilotes qui seront désignés.

Dès l'an prochain, les entretiens d'évaluation seront réalisés selon les critères d'une nouvelle grille et se feront « en direct » sur informatique. Pour Mr Miragliotta, cette démarche doit conduire à des « entretiens plus objectifs et plus réalistes, en s'appuyant sur une base plus concrète ». Bien évidemment, chaque agent aura accès à sa fiche.

Là encore, l'objectif vise à améliorer la qualité des échanges entre les agents, les cadres et la DRH.

Enfin il est à noter que toutes ces dispositions s'appuient avant tout sur la base des compétences statutaires définies dans le répertoire des métiers de la santé, à la disposition de tous sur le site du Ministère de la santé.



Le secrétariat médical : une plaque tournante

« Elles sont le maillon indispensable entre le médecin, le personnel soignant, l'administration et le patient. Elles constituent en quelque sorte un pivot de l'équipe hospitalière ».

Pour avoir été la coordinatrice des équipes pendant de nombreuses années, Lysiane Lemaître sait définir mieux que personne le rôle multi facettes des secrétaires médicales.

On est bien loin de l'image caricaturale qui les représente tapant des courriers, les écouteurs sur les oreilles. Si c'est bien évidemment l'une de leurs missions, c'est loin d'être la seule.

La secrétaire médicale intervient à divers niveaux dans la gestion de la trajectoire du patient, notamment en aval des actes médicaux par la production et la diffusion des comptes-rendus, mais aussi en amont par la prise de rendez-vous ou la mise à disposition des dossiers médicaux. Les secrétaires médicales constituent une « plaque tournante » au centre du système-service, en assurant la coordination et la transmission des informations entre les professionnels, les autres services de l'hôpital, les médecins de ville et les patients. Autant d'éléments qui leur confèrent une position de médiation et de relais, et même parfois un rôle tampon entre les différents acteurs du service de soins.



En chirurgie

Interlocuteur privilégié

L'accueil du public -patients, familles ou visiteurs médicaux- est l'une de leurs missions premières, au travers de laquelle elles valorisent les aspects relationnels de leur métier.

Pour le patient, elles sont un interlocuteur privilégié. En l'accueillant, elles deviennent un peu son guide dans le labyrinthe administratif, mais également un interprète de ses interrogations et de ses angoisses auprès du médecin. C'est aussi la première image que le patient a de l'hôpital et souvent celle qu'il conserve. En même temps la secrétaire doit savoir prendre du recul face à des situations parfois délicates. Cette tâche d'accueil se fait « en direct » et par téléphone.



A la maternité

De quoi réclamer d'indéniables qualités relationnelles et même des aptitudes à la diplomatie, souvent tout aussi nécessaires dans leur mission de collaboration avec le corps médical. Là encore les tâches sont multiples et diversifiées : taper les courriers, paramétrer les rendez-vous, gérer l'activité opératoire, coder les informations médicales, préparer les consultations entre autres... Ce qui bien entendu nécessite de participer à la vie des pôles médicaux, notamment par la présence aux réunions.

Leurs interlocuteurs sont donc nombreux puisqu'elles ont aussi un rôle d'interface avec l'administration, les médecins traitants, et dans la tenue des dossiers, dont elles assurent également l'archivage. Une activité au quotidien, demandant un important travail de classement et une authentique priorité, d'autant qu'il est indispensable au suivi des patients.

Depuis la mise en place de la T2A elles remplissent également un rôle financier en intervenant dans la facturation.

Initiative et anticipation

Si elle est parfois sujette à d'inévitables « tiraillements », cette collaboration avec les équipes et services du Centre hospitalier est surtout un facteur de diversité dans le travail. Elle réclame aussi de la polyvalence. La « parfaite secrétaire médicale » doit savoir être disponible, patiente, vigilante en raison du secret médical, mais aussi faire preuve du sens de l'initiative, de l'anticipation des besoins et du contact humain. Si elle doit être capable d'intégrer rapidement une équipe, elle doit aussi posséder de bonnes connaissances administratives, mais aussi de l'activité des praticiens des différents services dans lesquelles elle est amenée à travailler. Le vocabulaire médical ne doit pas avoir de secret pour elle.

Bien évidemment, le matériel informatique performant et les logiciels spécifiques mis en place à Sedan constituent d'excellents outils de travail.

Trait d'union

Actuellement au Centre hospitalier de Sedan, il existe neuf secrétariats médicaux, répartis dans les quatre grands pôles médicaux et dont les cadres assurent la coordination : urgences, médecine, chirurgie, maternité, pédiatrie, radio et les trois maisons de retraite (Glaire, Floing, la Petite Venise). Le mode de fonctionnement, l'organisation et la répartition des tâches sont très liés à la spécificité du service auquel la secrétaire médicale est ratta-

chée. Ainsi en maison de retraite le souci du relationnel est encore accentué, car elle participe à la prise en charge ou encore aux animations et a souvent un suivi prolongé avec les familles..

Mais quel que soit leur poste, toutes doivent avoir un sens aigu de l'écoute et savoir transmettre les bonnes informations avec méthode, rigueur et discrétion.



Au service médecine

Désormais deux filières permettent de devenir secrétaire médicale : tout d'abord la classique filière « scolaire », passant par un BTS option secrétariat médical ; et ensuite des concours internes et externes pouvant offrir des opportunités de promotion à des agents administratifs. Indispensable « trait d'union » entre les services de soins, l'administration et le patient, le métier de secrétaire médicale continue de se conjuguer au Centre Hospitalier de Sedan exclusivement au féminin...



RECUP' CALENDRIER

Bientôt 2010, vous allez remplacer votre calendrier 2009 par un nouveau ... ne jetez pas l'ancien mais déposez-le au bureau diététique (près du self au 1er étage du bâtiment de cuisine), il sera transformé en "panneau" pour éducation des patients, c'est mieux que de finir au tri !

Merci d'avance...



Marie-Cécile Muller

psychologue auprès des personnes âgées

Dans le cadre de l'amélioration constante de la prise en charge du patient, les résidents des maisons de retraite doivent pouvoir bénéficier, si le besoin s'en fait sentir, d'un soutien psychologique.

C'est le rôle de Marie-Cécile Muller, psychologue clinicienne en poste au centre hospitalier depuis janvier 2009. Cette jeune femme a suivi ses études de psychologie clinique du vieillissement à Lyon, notamment auprès de Louis Ploton. A l'issue de ses études à l'été 2008, elle a donc eu l'opportunité d'obtenir son premier poste à Sedan.

Au centre hospitalier, elle a en charge le suivi des résidents de l'unité de long séjour de la Petite Venise, ainsi que ceux des Ehpad de Glaire et Floing. Ce qui représente un nombre important de patients.

Elle travaille de pair avec les équipes de soignants : « Ensemble, nous élaborons des projets pour une prise en charge adaptée et personnalisée du patient », explique-t-elle, en insistant sur « la complémentarité des rôles ».

Les tâches de la psychologue sont multiples. En effet, Mlle Muller rencontre et accompagne les nouveaux arrivants dans les structures. En cas de besoin, elle peut également intervenir en rencontrant les familles pour les soutenir lors du placement de leurs parents, face à l'évolution de la maladie,... Au quotidien, en collaboration avec les soignants, elle propose un suivi ou une aide occasionnelle aux patients en situation de douleur, de mal-être, présentant des troubles du comportement.

Elle collabore aussi avec l'équipe de soins palliatifs et participe aux travaux de réflexion conduits dans le cadre de la sensibilisation du personnel au concept de « Bienveillance » envers les personnes âgées.

Dès son arrivée, elle s'est très vite intégrée aux équipes du Centre hospitalier grâce à leur accueil, et elle se félicite de cette volonté manifestée par tous de travailler constamment à une prise en

charge globale du patient visant à améliorer sa qualité de vie.

Et si sa venue dans les Ardennes fut un déracinement, elle apprécie néanmoins le charme de cette région vallonnée à l'environnement varié.



Les échos

Le carnet rose du Centre Hospitalier

Maman BA Marie
IDE Pool Soignant
Bébé BA Mina née le
09/10/2009

Maman : GRIDAINE Aurélie
IDE en Médecine B
Bébés : GRIDAINE Mathéo et
Léo nés le 31/10/2009

Maman PECHEY Catherine
IDE en Pédiatrie
Bébé PECHEY Titouan né le
08/11/2009



FELICITATIONS