

Rôle de la secrétaire dans un Centre de la Douleur CHU de St Etienne

Melle O. Tailhardas - Mme L. Chevalier - Mme C. Grand

Fonction d'une secrétaire de structure « douleur chronique » : non seulement effectuer les tâches inhérentes au secrétariat mais **jouer un rôle clé pour ces patients** souffrant depuis longtemps d'une douleur où les composantes somato-psychiques et sociales sont prépondérantes.

Fédération de Services (Neurologie Anesthésie)

Les acteurs de santé :

- **Médecins** : équivalent 4,5 TP répartis en 12 (3 neurologues, 3 anesthésistes, 2 rhumatologues, 1 rééducateur, 1 ☒, 1 généraliste, 1 neurochirurgien, 2 ORL,

- **2 psychologues** (1,5 TP)

- **3 infirmières** (2,5 TP)

- **4 secrétaires** (3,5 TP) - 1 CAE Ad.

L'activité est sur 2 sites (Bellevue et Nord)

- Cs mono et pluridisciplinaires somato-psychiques

* Cs médicales : 31 matinées / sem.

* Cs psychologiques : 14 matinées / sem.

* Soins Inf. (Neurostimulations, perfusions, séances relaxations ...) 22 matinées / sem.

Au total depuis 5 ans et à effectifs constants

* **Activité infirmière** :

2000 = 1926

2005 = 3673 soit \uparrow 85%

* **Activité médicale** :

2000 = 6339

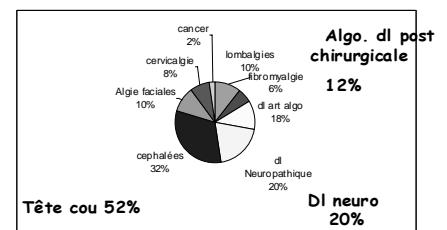
2005 = 8749 soit \uparrow 38%

* **Consultations pluridisciplinaires 2005** = 251 patients

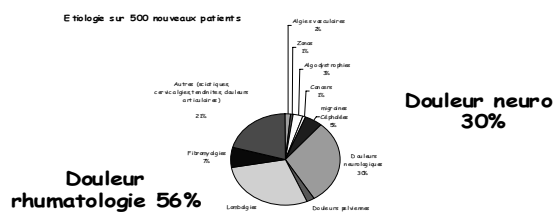
* **Consultations psychologiques 2005** = 1829 = 22,5% patients douloureux inférieur à la demande souhaitée,

* **Délai d'attente de 1ère consultation** = 3 mois

Étiologie douleur Bellevue



Étiologie Douleur Nord



Rôle du secrétariat

Gestion des appels (Divers, variés et NOMBREUX) :

Prise de rendez-vous (médecins, patients, services...)

Recueil de l'identité - RDV donné après lettre médicale, demande de certificats...

1er contact avec patient = explique son parcours médical, ses attentes parfois démesurées...

Problème de suivi thérapeutique :

Incompréhension traitement, effets indésirables, conseiller, temporiser, gérer l'agressivité, l'anxiété

LE PATIENT PARLE D'AVANTAGE A LA SECRETAIRE ET APPRECIÉ SON ECOUTE.

Rôle de la secrétaire = PERSONNAGE CLÉ

↳ Messager du patient vis à vis du médecin

↳ 1ère intermédiaire d'écoute et gestion de la priorité

Au fil du temps RELATION DE CONFIANCE

↳ Patient parle + facilement avec la secrétaire

↳ Se Confie plus (histoire médicale, vie personnelle., pb sociaux, familiaux, besoin de rester un certain tps au secrétariat, discussion ≠ complémentaire par rapport IDE, médecins.

Création de LIENS

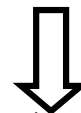
↳ Gestes de reconnaissance (cadeaux, cartes postales...)

↳ Gestes de gentillesse

↳ Remerciements, paroles gentilles, agréables...

La Secrétaire Médicale a un rôle relationnel très important, d'échange et d'écoute avec intérêt par rapport à d'autres secrétariats.

Réception de la plainte



médecin en gérant priorité et urgence

=

Écoute ≠ autres soignants
création d'1 apaisement