

Secrétaire médicale

La secrétaire médicale est la première interlocutrice du patient. Elle prend les demandes téléphoniques des médecins spécialistes, des médecins traitants ou des patients, en étant soucieuse de répondre au mieux à leur attente, notamment un rendez-vous de consultation, avec la difficulté réelle des délais d'attente, suivant les spécialités du Centre Gallouédec : rééducation et fonctionnelle, BUD, nutrition, addictologie. Sa voix rassurante fait le lien entre les patients et les médecins, en particulier à la création du dossier administratif informatisé, à l'accueil en salle d'attente, lors de la prise de rendez-vous extérieure (IRM, radiographie...) afin de les aiguiller au mieux dans leur prise en charge. Elle gère également le règlement de la consultation ou de l'acte d'examen. La secrétaire médicale fait preuve

de rigueur, lors de la gestion du planning du médecin ou des dossiers pour la consultation du jour. Elle frappe les comptes-rendus de consultation ou d'examen, tout en ayant une connaissance du vocabulaire médical utilisé par les médecins et la maîtrise de l'orthographe. Elle fait les demandes de prise en charge auprès de la caisse lors des prescriptions médicales de transport. Elle assure l'archivage des dossiers. La secrétaire médicale se doit d'être discrète, car travaillant en étroite collaboration avec l'équipe médicale et para-médicale pour une prise en charge optimale des patients au sein de l'établissement, elle est soumise au secret professionnel.

En 2013, l'AHSS employait 16 Secrétaires médicales sur les 636 salariés.

Carol, Cathy, Sonia F. et Sonia R du CMFG PSS

Ayez la « courriel attitude »

Si les e-mails permettent de gagner en efficacité et d'accélérer les échanges, ils dégradent aussi trop souvent la qualité de vie au travail en déshumanisant les relations professionnelles. Engagé dans une démarche d'employeur responsable et attentive à la qualité du lien social, l'Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe a réfléchi aux moyens de lutter contre « l'avalanche » quotidienne de messages électroniques régulièrement évoquée par ses collaborateurs.



1. Soigner l'objet

Préférez un objet court et précis. Il est lu en premier. Il détermine l'intérêt de votre destinataire à vous lire.

2. Aller à l'essentiel

Soyez factuel et informatif. N'écrivez rien que vous ne diriez pas ; si les paroles s'envolent, les écrits restent... et les e-mails se transmettent...

3. Soigner son image

Avant envoi : corrigez-vous et mettez-vous dans la peau de votre destinataire. Préférez un texte bref et aéré et indiquez les mots clés en gras.



4. Bien viser sa cible

Utilisez à bon escient le champ « à » pour les destinataires directement concernés, le champ « cc » pour ceux indirectement concernés et limitez l'utilisation du « cc ».

5. Envoyer sans envahir

Définissez les types d'e-mails dont votre responsable veut être en copie. N'utilisez pas l'option « répondre à tous », si vos remarques ne s'adressent qu'à l'émetteur. Limitez le nombre de destinataires.

6. Éviter que le chaud ne jette un froid

Un @mail envoyé à beaucoup d'utilisateurs et comportant une pièce jointe trop imposante sature le réseau informatique et empêche un fonctionnement normal des logiciels pour l'ensemble des utilisateurs.



7. Éviter la dépendance

Ne répondez pas tout de suite à un e-mail. Si vous vous sentez « attaqué(e) », Préférez toujours les échanges oraux pour les sujets sensibles.

8. Sortir du virtuel

En réunion, fermez votre messagerie. Définissez chaque jour des plages horaires pour consulter vos e-mails.



9. Se démêler du mail

Pour les conversations simples, urgentes ou avec une personne placée près de vous, préférez les échanges directs. Pour partager sur un document, un problème, il est souvent préférable de se rencontrer.

10. Se démêler du mail

Vivre des journées sans e-mail : prêt à jouer le jeu?

Source SODEYONET rubrique ressources humaines



Association d'Hygiène Sociale de la Sarthe

SOMMAIRE

Éditorial	1
Une date unique pour les élections professionnelles	1
Vie des établissements	2-3
Secrétaire Médicale	4
Ayez la « courriel attitude »	4

EDITORIAL

Charles BOUVARD, Président de l'AHSS



Ce numéro de décembre est l'occasion de présenter les actions du second semestre, notamment sur la représentation des usagers et de faire un compte rendu de ma rencontre avec eux en novembre.

Acteurs de la démocratie sanitaire, les représentants des usagers participent ainsi, à l'amélioration de la qualité du service. Les évaluateurs externes ont pu les entendre et vérifier auprès d'eux leur degré de satisfaction.

Cela permet aussi de présenter l'opération portes ouvertes de La Flèche, l'association hébergée dans nos locaux, de faire part des nouvelles élections du CVS du CSAPA, des rencontres parents-enfants professionnels du SES-SAD, des sorties du FAM, de l'ouverture de l'hospitalisation de jour en addictologie au Pôle Santé Sud, du changement de décor du Savin et de faire découvrir nos récentes éditions.

Je salue à l'occasion les secrétaires médicales de l'association qui sont le plus souvent, nos premières ambassadrices de la qualité des établissements et services.

Je souhaite aussi, inviter à l'occasion de l'envoi des vœux par voie électronique, à l'application d'une charte d'entreprise sur l'utilisation raisonnée de la messagerie.

Bonnes fêtes de fin d'année à toutes et tous.

Les enfants en activités de loisirs



Retrouver tous nos établissements sur le site www.ahs-sarthe.asso.fr

AHSS 92-94, rue Moillère Le Mans (informations interne uniquement)
Téléphone : 02 43 50 32 40 - Fax : 02 43 50 32 49
Mail : ahs@ahs-sarthe.asso.fr
N°ISSN 2104-1717

Directeur de la publication : Charles BOUVARD, Président
Comité de rédaction : Joël BARAULT, Jeanne DUPONT, Laurence LECOMTE, Marie LAHOURA-TATE, Maurice HENRY, Laurent DELAUNAY
Photos : Jean-Luc CHORIN

Une date unique pour les élections professionnelles

Suite à la signature de l'accord d'entreprise, les élections professionnelles (délégués du personnel, comité d'entreprise) seront réalisées sur la même période pour l'ensemble des établissements et services.



Pour la première fois, le vote effectuera de façon électronique, permettant à tous de participer au scrutin.

Elles se dérouleront du 29 janvier au 5 février et du 19 au 26 février 2015.



La journée porte ouverte du Pôle Fléchois de l'AHSS

Le 20 novembre, le public a découvert le fonctionnement des services installés (SSIAD, HAD, CSAPA, MAIA,...) dans les locaux de La Flèche. L'évènement a rencontré un vif succès.



- HAD
- SSIAD
- ESA
- CSAPA



Automne au Verger



La douce automnale a permis de nombreuses sorties pour la vingtaine d'usagers et la trentaine de professionnels qui les accompagnent au quotidien.



Le SESSAD a succombé à la tendance estivale des bracelets élastiques

C'est lors de la réunion de rentrée que les enfants, les parents et les professionnels ont vu les photos des activités estivales communes. L'occasion de se souvenir de la fabrication des bracelets élastiques.



« Mon beau Savin », ... que j'aime ta couleur framboise !

Les travaux d'aménagement du Savin au niveau 1 ont été menés afin d'améliorer le confort du service tout en tenant compte de la réglementation concernant l'accessibilité. L'agence kamaleon, architecte d'intérieur, a proposé des solutions adaptées sur les points spécifiques :

- L'acoustique dans la salle à manger
- Les contrastes dans les circulations
- La lumière dans l'ensemble des locaux

Le service a poursuivi son activité avec la moitié des chambres ouvertes. Les travaux se sont déroulés du 15 juillet au 1er septembre.



Ouverture de l'hospitalisation de jour en addictologie

L'ouverture le 3 novembre 2014 du service de jour d'alcoolologie constitue le dernier volet du projet de l'établissement sur le site du Pôle Santé Sud.

Sous la responsabilité du Dr DUGENET, une équipe pluridisciplinaire accompagne des groupes de patients en post cure.

L'hospitalisation de jour est un mode de prise en charge sanitaire ouvert sur l'articulation avec l'ambulatoire et la ville, afin de favoriser la consolidation de l'abstinence et la réadaptation sociale des patients.



L'équipe (de gauche à droite) : Joëlle Dugenet, médecin, Maud Moulé, infirmière, Floriane Pavageau, APA, Carol Cabaret, secrétaire médicale, Sabine De Labbey, neuropsychologue, Cindy Che-toui, Assistante Sociale et Anaëlle Gillaizeau, Art-Thérapeute.



Une plaquette a été diffusée dans les services, afin d'améliorer le niveau de connaissance par le personnel du projet d'établissement. Elle a été réalisée dans le cadre du stage de Master 2 de Marion MATTELIN.



COFADO Thérapie de Couple, Famille et ADOlescents

Qui sommes-nous ?

Formée à l'écoute et à la relation d'aide, la conseillère conjugale et familiale aide à favoriser la parole, la réflexion, l'accompagnement et la responsabilisation des personnes.

Qui peut s'adresser à une Conseillère Conjugale et Familiale ?

Toute personne, jeune ou adulte, seule, en couple, en famille.

Notre rôle :

- aider à réfléchir sur la relation conjugale, familiale, parentale
- permettre une meilleure communication entre les personnes
- parler de la contraception

Dans quelles circonstances ?

- difficultés conjugales, familiales...
- besoin de parler de sa vie amoureuse, relationnelle, de la contraception

Comment ?

Sur rendez-vous, au siège de l'association, ou dans les lieux de permanences.

LE MANS 06.77.57.90.75 MAMERS 06.03.75.92.81 FRESNAY SUR SARTHE 06.03.75.92.81

Que proposons-nous ?

- des entretiens
- des groupes d'expression
- des réunions d'information en établissements scolaires

L'association est hébergée rue Molière au Mans, depuis le 1er février 2014.

Site internet : www.couple-famille-et-adolescence.fr



Les nouveaux élus du CVS

Les Conseils de Vie Sociale (CVS) sont issus d'une recommandation de l'Agence Nationale pour l'amélioration de la qualité pour les Etablissements et Services Médico-sociaux (ANESM).

Les candidatures étaient reçues sur la base du volontariat, à partir de la liste des patients venus 2 fois entre décembre 2013 et mars 2014. L'élection des membres du Conseil de Vie Sociale du CSAPA, a eu lieu le lundi 26 mai 2014.

Mesdames Brault Jeanne et Duclos Catherine, Messieurs Geslin Christian, Deal Jean-Jacques et Giraud Olivier, sont les nouveaux représentants des usagers pour la période 2014-2017.



Livret « Douleur » par le Dr Bertrand DEVAUD médecin coordonnateur HAD Conlie

Édité en 2014, le livret est composé de 5 fiches diagnostic et de 12 fiches d'aide à la prescription.

Il se veut un aide mémoire pour les professionnels à domicile.

Un tableau « Conseils pour l'adaptation du traitement » y est intégré.



L'offre formation 2015

Sur le site de l'association, l'EspAhs rend accessible son catalogue des formations pour 2015 (www.ahs-sarthe.asso.fr/wp/pole-sanitaire-et-apparente/espahss/).

- Addictologie alcool
- Addictologie alcool et drogues
- Alimentation de la personne âgée
- Animation de groupe
- Conseil de vie sociale
- Éducation thérapeutique du patient
- Estime de soi
- Gestes d'urgence
- Gestion des soins
- Hygiène sensorielle / taborder en groupe
- Hygiène corporelle / taborder en relation duelle
- Le soutien mutuel / taborder
- Manœuvres manuelles et des muscles
- Risques psychosociaux en entreprise

Le service a reçu en septembre 2014, l'agrément de la commission scientifique de l'Organisme Gestionnaire du Développement Professionnel Continu.

