

DÉCEMBRE 2021

# GUIDE DES BONNES PRATIQUES A L'ACCUEIL ET AU SECRETARIAT D'UN CENTRE DE SANTE

GROUPEMENT DES CENTRES DE SANTÉ AUVERGNE RHÔNE ALPES



Une action réalisée par le GRCS Auvergne Rhône-Alpes avec le soutien financier de la Région Auvergne Rhône-Alpes et de l'ARS Auvergne Rhône-Alpes



**Coordinateurs du projet :** Anna CRUAUD – GRCS Auvergne Rhône-Alpes, Anouk BURTSHELL – GRCS Auvergne Rhône-Alpes

**Auteurs :** Anna CRUAUD – GRCS Auvergne Rhône-Alpes, Anouk BURTSHELL – GRCS Auvergne Rhône-Alpes, Louise BOYER Formatrice intervenante

**Contributeurs :** Ont contribué à ce guide de bonnes pratiques les professionnels des 22 gestionnaires des centres de santé ayant participé à la formation-action « Accueil et secrétariat en centres de santé » de 2018 à 2020.

**Les centres de santé participants à l'action sont :**

- AGECSA, Isère (38)
- AIMV, Loire (42)
- ASSIC, Rhône (69)
- Association Santé Aujourd'hui, Rhône (69)
- Calydial, Isère (38)
- Centre de Santé Benoit Frachon, Rhône (69)
- Centre de santé interuniversitaire de Grenoble, Isère (38)
- Centre de soins infirmiers de Dunières, Haute-Loire (43)
- Centre de soins Brondillant, Rhône (69)
- Centre de soins et santé, Drôme (26)
- Centre médical et dentaire MGEN de Lyon, Rhône (69)
- Centre municipal de Santé Amplepuis, Rhône (69)
- Centre de santé de l'Ondaine, Loire (42)
- Fondation dispensaire général de Lyon, Rhône (69)
- Centre de santé ESSOR Forum Réfugiés, Rhône (69)
- Oxance, Rhône (69)
- PLEIADES, Loire (42)
- Santé commune, Rhône (69)
- Service de Santé Universitaire de Clermont-Ferrand, Puy-de-Dôme (63)
- Soins et accompagnements du Forez, Loire (42)
- SSU Lyon 1, Rhône (69)
- SUMPPS Université Lumière Lyon2, Rhône (69)

**Soutiens financiers :** La Région Auvergne Rhône-Alpes, L'Agence Régionale de Santé Auvergne Rhône-Alpes

**Mise en page et éléments d'infographie :** Olivier MONNIER

# POURQUOI CE GUIDE ?

Un projet né de demandes des centres de santé de la région, demandes issues de la journée annuelle des centres de santé Auvergne Rhône-Alpes de Juin 2017 à partir des constats suivants...

**Une diversité des rôles**  
des secrétaires



**Une diversité des pratiques** en fonction des modes d'organisation des centres de santé



**Un rôle pivot et d'interface** entre les professionnels et les patients



**Un contexte de travail qui s'endurcit** (pressurisation de la demande devant le manque de médecins)



**Peu d'espaces d'échange** pour prendre du recul sur le métier

...or l'accueil des usagers est une question centrale qui impacte :

**L'orientation des patients**  
pour l'accès aux soins

**Les modalités d'organisation** du centre

**La qualité de la relation** établie avec les professionnels

**La qualité du travail en équipe**

**Une formation action a été mise en place dès 2018 pour permettre aux secrétaires des différents centres de santé de la région d'échanger et de se former.**

**Les objectifs de cette formation action étaient de :**

- Réaliser un état des lieux des modes de fonctionnement à l'accueil et au secrétariat des centres de santé
- Valoriser les bonnes pratiques
- Acquérir de nouvelles manières de fonctionner

**Ce guide a vocation à recenser les bonnes pratiques partagées lors des différentes sessions de la formation. Celles-ci ne sont pas exhaustives et toutes ne sont pas à mettre en place de façon systématique. Elles doivent être adaptées à chaque structure.**

# POURQUOI CE GUIDE ?

La formation-action d'où sont issues ces bonnes pratiques se déroule en 3 grandes phases

## PHASE 1

**1 journée d'échange de pratiques sur les fonctionnements à l'accueil dans les centres**

Elle permet un ETAT DES LIEUX des FONCTIONNEMENTS et l'IDENTIFICATION DE BONNES PRATIQUES



## PHASE 2

**2 journées de formation sur la posture d'accueillant en centre de santé**

Elle permet une PRISE DE RECUL sur les situations difficiles et l'expérimentation par des MISES EN SITUATION



## PHASE 3

**1 journée de retours d'expériences**

Elle permet d'approfondir la recherche de solutions et d'échanges de pratiques par du CODEVELOPPEMENT et la SYNTHÈSE DES BONNES PRATIQUES EXPERIMENTÉES



4 sessions de la formation action ont eu lieu entre l'automne 2018 et la fin 2020 permettant à 51 secrétaires de se former, travaillant au sein de 22 organisations gestionnaires de centres de santé.

Ce guide de bonnes pratiques est issu des échanges qui se sont tenus au cours de ces 4 sessions de formation-action.

# SOMMAIRE



**LA POLYVALENCE DU POSTE DE SECRÉTAIRE..... 7**



**L'ACCUEIL DU PATIENT..... 13**



**L'ORIENTATION DES PATIENTS ET L'APPUI AUX DROITS..... 17**



**LE FAIRE ÉQUIPE..... 20**

La gestion de l'attente des patients / du retard des professionnels de santé ..... **27**

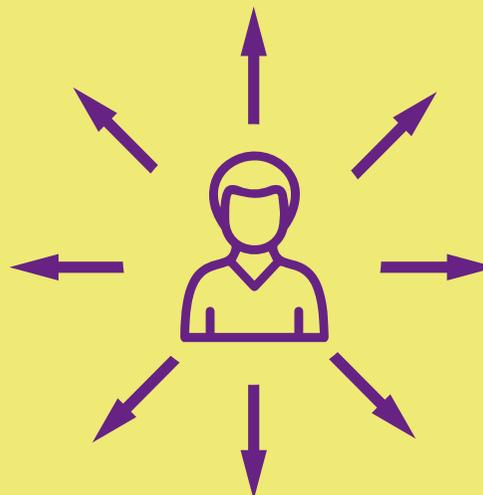
La gestion des rendez-vous non honorés ..... **28**

La gestion de l'urgence et des soins non programmés..... **29**

La gestion des patients difficiles ..... **31**



**DES APPORTS POUR COMPRENDRE MA RELATION..... 34**



# LA POLYVALENCE DU POSTE DE SECRETAIRE

# LA POLYVALENCE DU POSTE DE SECRETAIRE

## ENJEUX

Le poste de secrétaire et de personnel d'accueil recouvre des **réalités très diverses** en fonction des centres de santé ; un point est commun à tous les centres : **la forte polyvalence** que revêt ce poste qui requiert une aptitude à gérer de multiples tâches en parallèle : accueil physique, accueil téléphonique, prises de rendez-vous, dactylographie...

Cette multitude de tâches rend indispensable une **organisation du travail adaptée** afin de permettre aux secrétaires de répondre aux différentes contraintes simultanées de leur poste.

### L'enjeu est double :

- Offrir aux secrétaires et personnel d'accueil des **conditions de travail leur permettant d'effectuer le plus efficacement possible leurs missions**
- Avoir une organisation collective permettant d'**assurer une qualité d'accueil** aux usagers quelles que soient les contraintes de ressources humaines du moment (arrêt d'une secrétaire...).

### Les possibilités d'organisation étant multiples, la solution retenue doit permettre de prévenir :

- **Le risque d'épuisement** du professionnel et de sur sollicitations simultanées
- **Le risque de lassitude** du professionnel sur un poste parcellisé avec des tâches répétitives

## BONNES PRATIQUES IDENTIFIEES

### POUR LE GESTIONNAIRE

#### Proposer une organisation prévenante en termes de ressources humaines

- Partager les tâches par poste et mettre en place un roulement de poste entre secrétaires
- Avoir des postes tournants pour les secrétaires pour varier les tâches (ex : accueil physique/ accueil téléphonique /gestion des rejets et relances des paiements... ; pour les grandes structures)
- Proposer des postes en binômes pour pouvoir faciliter les remplacements et assurer la continuité des missions
- Prendre en compte la charge mentale des secrétaires au vu de la diversité et multitude de tâches

#### Dégager du temps de travail « administratif » sans sollicitations

- Avoir des permanences téléphoniques détachées de l'accueil physique
- Faire appel à des plateformes téléphoniques ou avoir une personne dédiée au téléphone sur certains créneaux horaires
- Former des binômes de travail « secrétaire » pour avoir toujours une personne compétente pour assurer le rôle pivot du secrétariat
- Avoir une deuxième personne formée dans le centre pour dégager du temps de travail « sans patient » pour facturer, gérer les problèmes d'ordonnances, classer...etc

### POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL ET DU SECRÉTARIAT

#### Gérer la charge de travail

- Identifier précisément les différentes tâches du poste
- Identifier des temps pour certaines tâches, organiser sa demi-journée ou sa semaine
- Décaler dans le temps l'arrivée des patients pour une arrivée échelonnée
- Indiquer aux collègues la disponibilité et identifier avec eux ce qui est le plus optimum

#### Dégager du temps de travail « administratif » sans sollicitations

- Avoir du temps de travail sans patients / hors accueil pour avancer sur les dossiers
- Renseigner les informations de données du patient en amont des consultations
- Adapter les tâches en fonction de la productivité des différentes périodes de la journée

“ Dans notre centre, nous sommes remplacées un jour par semaine par une personne en doublon pour avoir du temps de travail purement administratif sans accueil patients. ”

#### Je gère mieux mes priorités

- Je me dis : d'abord les patients présents, puis les collègues, puis le téléphone
- Je le dis aux collègues, je m'impose
- « Je me rappelle que c'est le patient le plus important »

“ Dans notre centre, nous avons partagé les tâches administratives entre les différents professionnels du centre. ”

# LA POLYVALENCE DU POSTE DE SECRETAIRE



## IDÉES ET PROPOSITIONS SUR « COMMENT S'ORGANISER POUR GÉRER LE MULTI-TÂCHES? »

### INTERROGER SON POSITIONNEMENT

- Prendre du recul / relâcher la pression
- Savoir dire non ou savoir dire que c'est en attente
- Refuser certaines tâches supplémentaires
- Savoir déléguer (au binôme par exemple)
- Impliquer les collègues et les informer (pense-bête)
- S'isoler pour avancer sans être dérangé

### GÉRER SON TEMPS

- S'organiser en fonction des créneaux horaires de sollicitation
- Anticiper des tâches dès qu'on peut
- Faire plusieurs choses en même temps (téléphone, rdv...)
- Fixer des jours pour réaliser certaines tâches et s'y tenir

### S'APPUYER SUR DES OUTILS

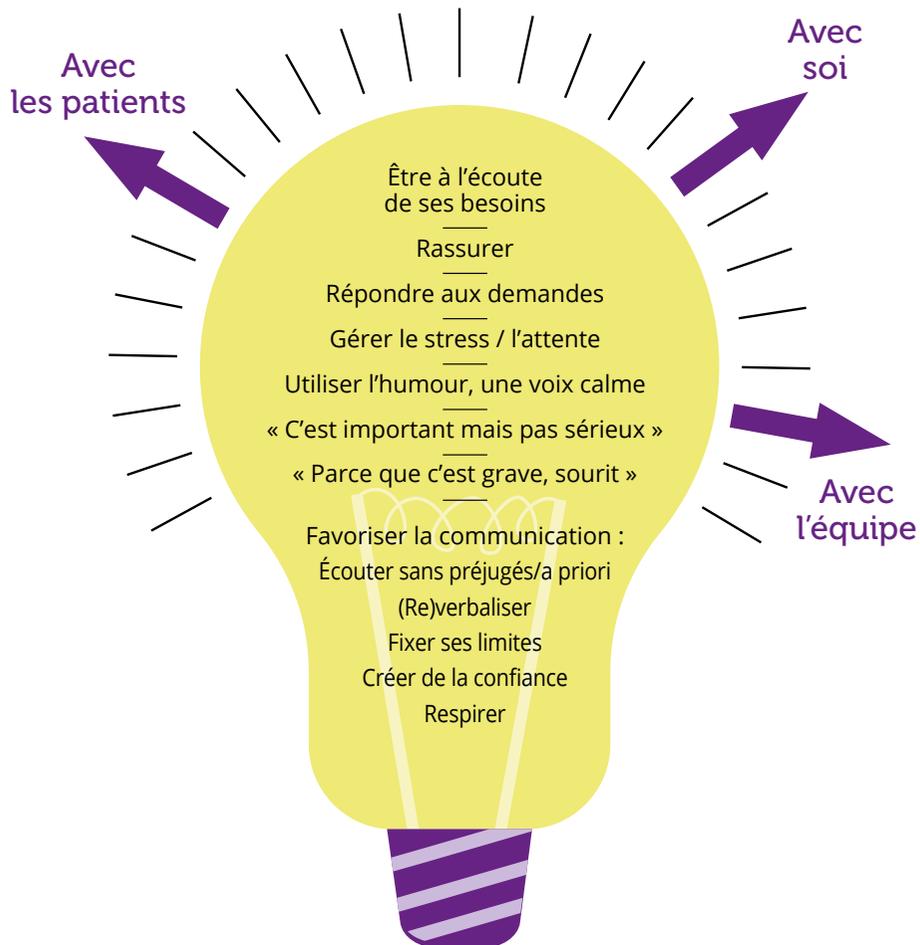
- Lister les tâches à réaliser, sur papier ou sur logiciel (ex : Trello)
- Prioriser les tâches par :
  - Degré d'urgence
  - Date butoir
  - Pénibilité de la réalisation des tâches
  - Durée de la tâche
  - Charge mentale
- Utiliser des post-it et pense-bête
- Faire des points réguliers pour intégrer les urgences et reprioriser
- Communiquer en interne avec l'équipe
- Mettre en place des outils et prendre le temps de les paramétrer pour les utiliser plus tard en gagnant du temps

# LA POLYVALENCE DU POSTE DE SECRETAIRE

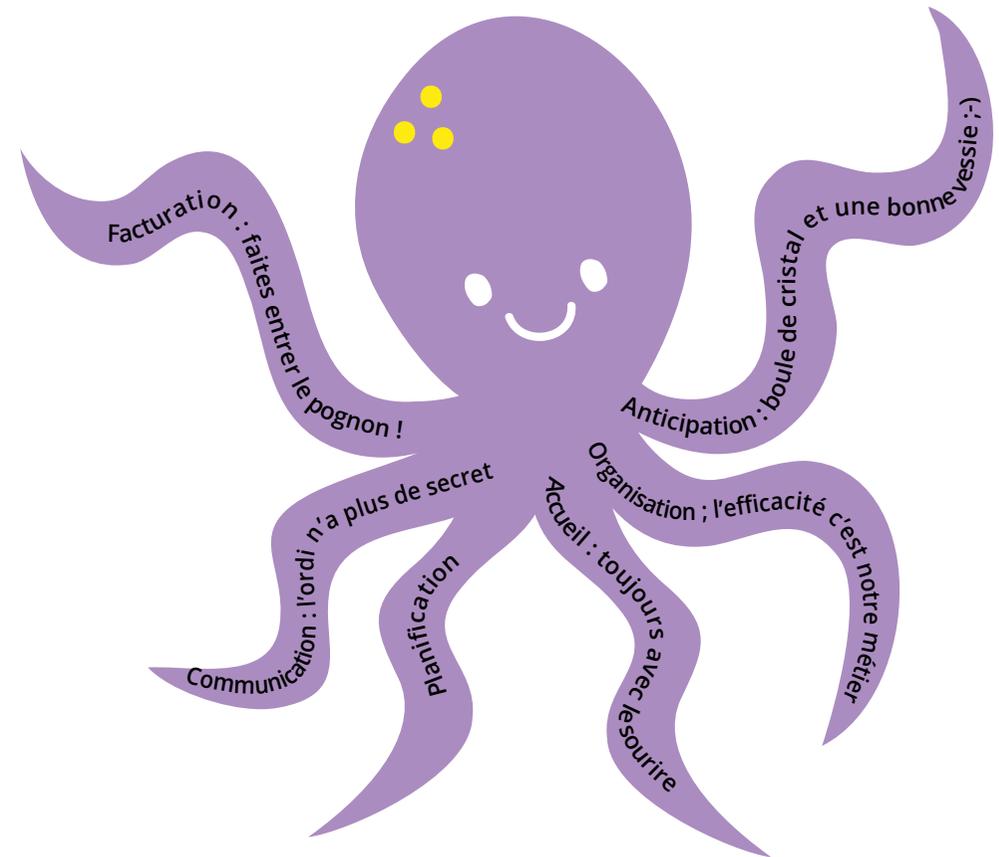


Travail de participant-es

## LE POSTE DE SECRÉTAIRE



## LE MULTITÂCHES : RESPIRER

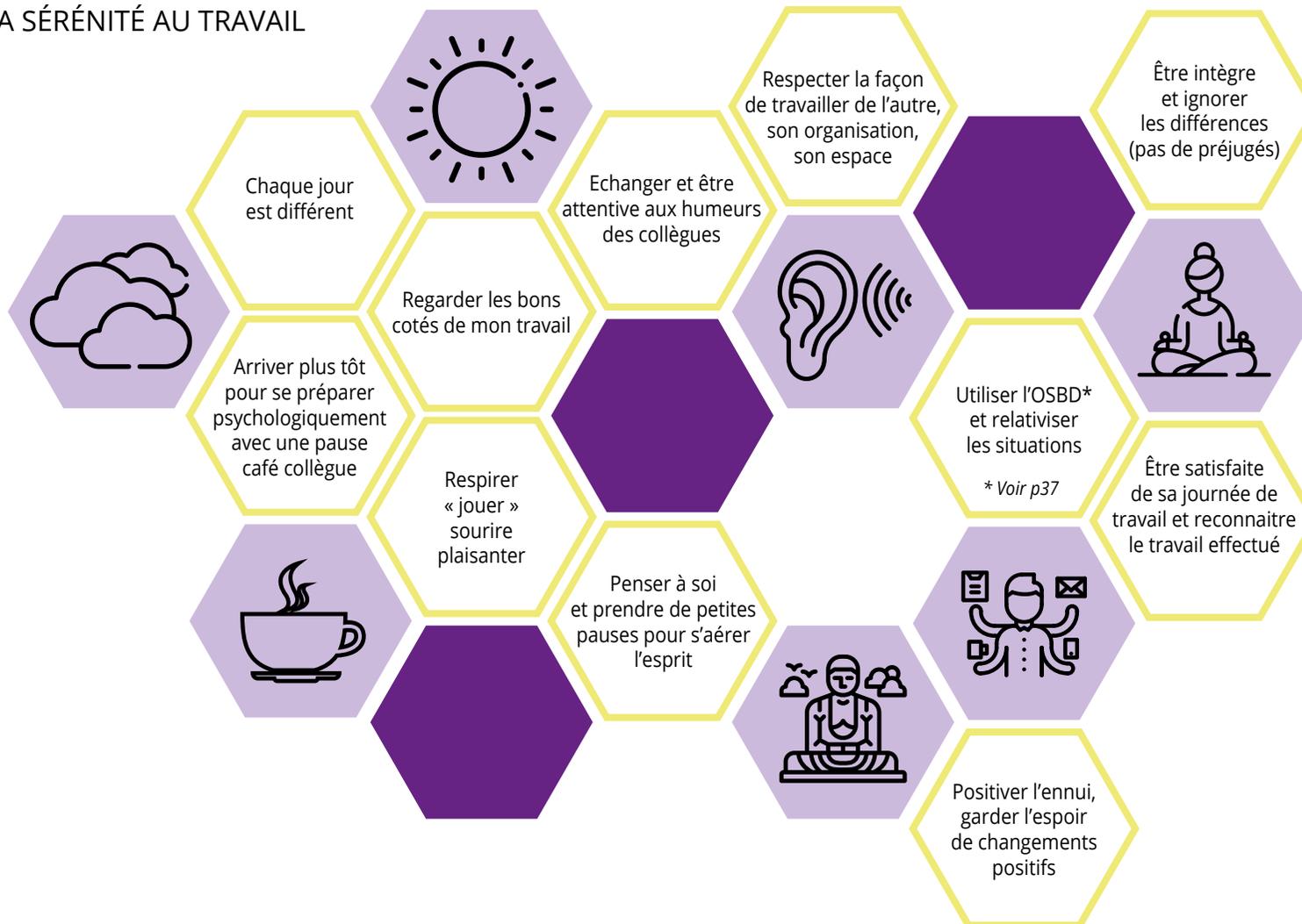


# LA POLYVALENCE DU POSTE DE SECRETAIRE



## Travail de participant-es

### LA SÉRÉNITÉ AU TRAVAIL



# LA POLYVALENCE DU POSTE DE SECRETAIRE



Travail de participant-es

ORGANISATION  
DU TRAVAIL

Renseigner/mettre à jour les informations  
de données du patient

Avoir du temps de travail  
sans patient

Bien identifier les différentes tâches  
pour pouvoir les partager par poste

Avoir des permanences téléphoniques  
détachées de l'accueil physique

Avoir un binôme pour dégager  
du temps de travail

Aller vers le zéro papier

Mettre en place la prise  
de rendez-vous en ligne

Mettre en place des postes tournants





L'ACCUEIL  
DU PATIENT

# L'ACCUEIL DU PATIENT

## ENJEUX

La **qualité de l'accueil** offerte à un patient a des **répercussions** sur :

- La suite du parcours de soin du patient (prédispositions positives ou négatives)
- L'image du centre de santé (image positive en cas d'accueil soigné)

Différents facteurs favorisent un accueil de qualité en instaurant un **climat de confiance** :

- La **disponibilité** de la personne accueillante
- La configuration des locaux avec un cadre permettant le **respect de la confidentialité**
- La **signalétique** pour permettre une orientation fluide des patients

Garantir la mise en place d'un climat de confiance à l'accueil doit permettre de :

- **Limiter les relations conflictuelles** et /ou agressives
- **Limiter le stress**/gêne ressenti par les personnels d'accueil/secrétaires
- Favoriser une **prise en charge de qualité** par les professionnels de santé du centre
- Favoriser une **image positive** du centre de santé

## BONNES PRATIQUES IDENTIFIEES

### POUR LE GESTIONNAIRE

**Mettre en place des formations d'accueil** (gestion et organisation du travail, gestion du stress et des émotions, communication)

#### Garantir la confidentialité

- Instaurer une bande de confidentialité
- Avoir un bureau isolé pour la confidentialité en plus de la bande de confidentialité qu'il y a au sol
- Utiliser un questionnaire lorsque la configuration des locaux ne permet pas de garantir suffisamment de confidentialité

#### Mettre à disposition à l'accueil les outils facilitant le travail des secrétaires

- Avoir à l'accueil des cartes CPE
- Avoir un lecteur de carte vitale à l'accueil
- Mettre à disposition des procédures claires :  
cf. guide tiers payant du GRCS
- Mettre en place des outils pour faciliter l'organisation (prise de rendez-vous)

### POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL ET DU SECRÉTARIAT

- Adopter une posture d'accueillant
- Avoir des permanences téléphoniques détachées de l'accueil physique
- Ecouter le patient et analyser sa demande
- Recueillir les informations du patient
  - Proposer au patient l'ouverture de son dossier médical partagé
  - Ne pas garder les cartes vitales au centre de santé
  - Utiliser un questionnaire pour le recueil des données administratives



“ Cette formation m'a permis de me repositionner dans ma posture d'accueillant, de prendre du recul face aux patients et d'être plus à l'écoute de leurs besoins. ”

# L'ACCUEIL DU PATIENT

FOCUS



Présentation d'une pratique à expérimenter : l'écoute active

## ECOUTER L'AUTRE SANS INTERVENIR, CELA PERMET DE :

- Favoriser une parole libre
- Être plus attentif, ne pas perdre le fil
- Prendre conscience de ce qu'on pense, conscientiser sa pensée

### Je prends le temps d'écouter le patient

- Je prends le temps de dire les choses et d'expliquer
- Je laisse parler l'autre en premier pour comprendre le ressenti
- J'essaie de comprendre la personne et d'avoir de l'empathie
- « J'ai bien entendu »
- « Je comprends »
- « Pourquoi? »

- Aller au fond de sa pensée

### Plus d'écoute des patients, je coupe moins la parole

- Plus agréable pour eux, meilleure satisfaction
- Qualité des échanges améliorée
- Pratique de l'écoute active avec le patient (permet de prendre du recul, réfléchir à la manière dont je vais lui répondre)
- Moins cinglante
- Suppression du tic de langage « à moi » quand je reprends la parole

- Lâcher prise, avec un relâchement physique, une baisse des tensions



“ Le patient ou la collègue n'est pas dans ma tête ! ”

# L'ACCUEIL DU PATIENT



## Travail de participant-es

IDÉES ET PROPOSITIONS SUR « COMMENT FAIRE POUR QU'UN DIALOGUE S'INSTALLE AVEC LE PATIENT ? »

### PRENDRE DU REcul, COMPRENDRE POURQUOI LE PATIENT NE PARLE PAS

#### SE RENDRE DISPONIBLE

#### CRÉER UN LIEN AVEC LE PATIENT : LA SECRÉTAIRE DOIT FAIRE LE PREMIER PAS

- Expliquer ce qu'on fait
- Redonner le contexte
- Discuter à mesure des tâches
- Créer un lien ; appeler les patients par leur nom
- Prendre le temps
- Engager le dialogue :
- Merci, bonne journée
  - « Ca s'est bien passé? »
  - « Quel médecin? »
  - « On va finir votre dossier »
  - « Rappelez moi votre nom »

#### Je crée un lien avec le patient

J'essaye d'individualiser, personnaliser la relation en donnant le nom de famille, le prénom

#### Je prends soins de la relation patient à l'accueil

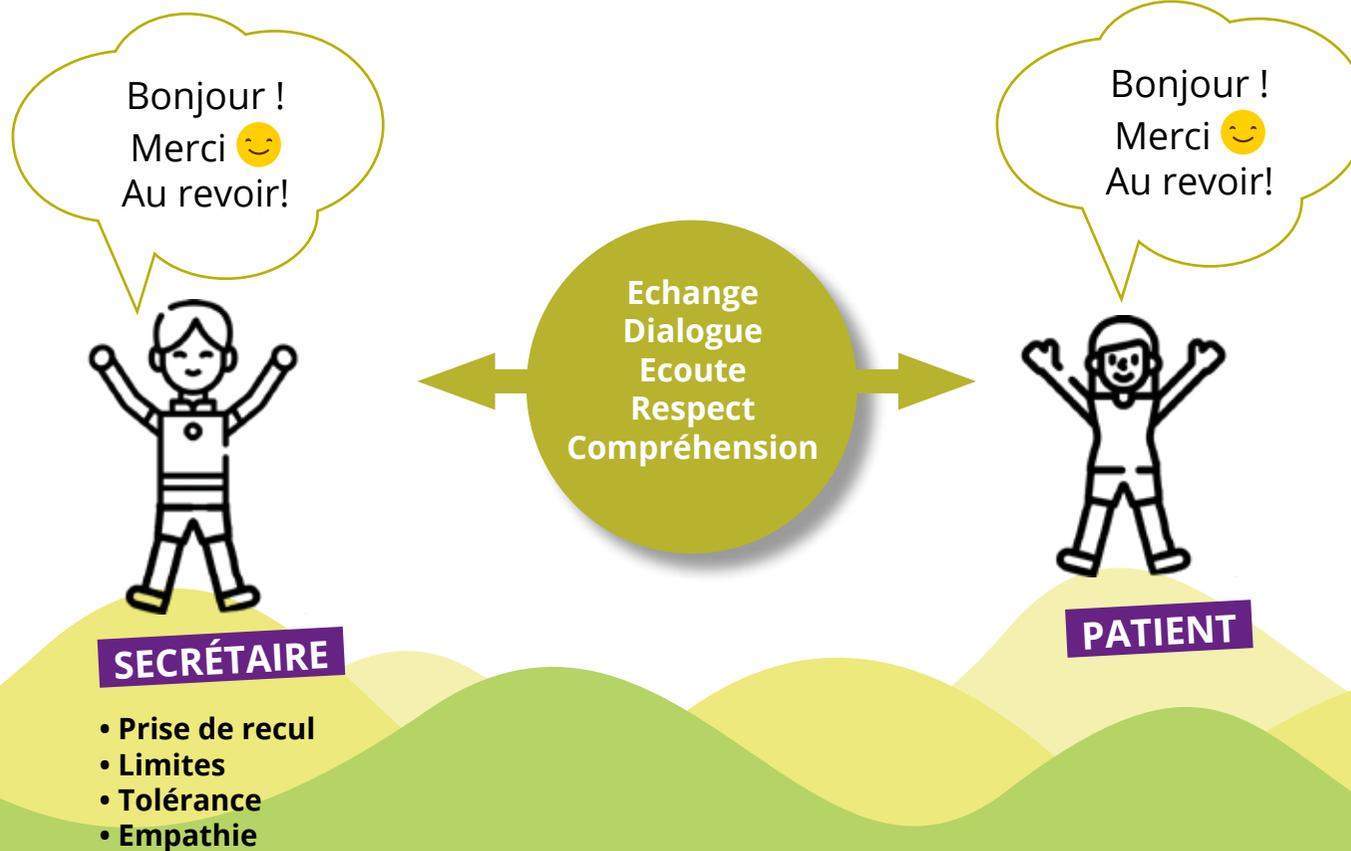
- J'ai plus d'attention, plus de petits gestes
- Je regarde les patients, je montre que j'ai vu qu'ils sont là
- Je les écoute, je prête attention
- Je me sers d'un objet marrant, je décale la conversation

# L'ACCUEIL DU PATIENT



Travail de participant-es

LES TRUCS POUR NOTRE COMMUNICATION/RELATION PATIENT





# L'ORIENTATION DES PATIENTS ET L'APPUI AUX DROITS

# L'ORIENTATION DES PATIENTS ET L'APPUI AUX DROITS

## ENJEUX

Le personnel d'accueil/ secrétaire intervient directement dans le parcours de soins du patient et a vocation à **simplifier ce parcours** en veillant à la bonne coordination des professionnels de santé, voire à garantir une bonne articulation entre tous les acteurs de la prise en charge médico-sociale du patient.

L'orientation des patients et l'appui aux droits est l'une des missions réalisées en centres de santé dont le **degré d'engagement** et d'implication par le personnel d'accueil/ secrétariat est particulièrement **variable** selon les centres. Si celui-ci dépend du besoin exprimé par le patient, il est **étroitement lié au temps dont dispose le professionnel** au moment de la prise en charge du patient ainsi qu'à **la volonté du gestionnaire** de prioriser cette mission.

**Identifier des outils** permettant de faciliter l'orientation des patients sur le territoire d'implantation et les déployer auprès du personnels d'accueil /secrétaire permet de :

- **Offrir une véritable plus-value dans la prise en charge** des patients; notamment auprès d'une patientèle des centres de santé en moyenne plus « fragile » que les autres offreurs de soins en médecine de ville
- **Limiter la perte de temps et la désorganisation du travail** pour le personnel d'accueil qui répond de fait aux demandes des patients sans avoir de démarches formalisées pour faciliter l'orientation

Accompagner le patient dans l'appui aux droits et favoriser l'accès aux droits des patients permet au centre de pouvoir **facturer correctement**.

## BONNES PRATIQUES IDENTIFIEES

### POUR LE GESTIONNAIRE

#### Orienter les patients dans leur parcours de soins

- Mettre à disposition des patients
  - Des livrets explicatifs sur le système de soins (multi langues – source INPES)
  - Une liste des numéros et structures d'urgence et adresses utiles (affichage ou plaquettes)
  - Une liste des numéros et structures sociales relais (affichage ou plaquettes)

#### Relayer de l'information aux patients

- Utiliser l'affichage télévisé en salle d'attente pour donner des informations
- Utiliser le calendrier des actions de santé en prévention disponible sur le site internet de l'ARS et permettant d'avoir de la lisibilité sur les campagnes régionales

#### Accompagner les patients pour l'ouverture des droits

- Avoir identifié un contact privilégié de la CPAM pour pouvoir ouvrir les droits en urgence de certains patients
- Accompagner les patients pour les dossiers d'aides financières de la sécurité sociale, des mutuelles et des complémentaires retraite

#### Contourner les barrières de langue

- Faire appel à des plateformes de traduction (ex : ISM Corum)
- Utiliser google traduction
- Solliciter un interprète

### POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL ET DU SECRÉTARIAT

#### Orienter les patients dans leur parcours de soins

- Solliciter un VCL pour emmener le patient chez le spécialiste

#### Accompagner les patients pour l'ouverture des droits

- Solliciter l'assistante sociale du patient
- Gérer l'appui aux droits et l'orientation du patient en dehors de l'accueil physique
- Rappeler aux patients (AME, CSS...), les dates de fin de droits 3/ 4 mois avant l'expiration pour qu'ils pensent à faire leur renouvellement
- Utiliser le CDR - <https://www.sesam-vitale.fr/cdr> - pour consulter la situation du patient sur toutes les caisses + MTT à partir du nom + prénom + date naissance
- Utiliser l'ADRI et l'intégrer dans le logiciel

“ Sur Lyon, nous utilisons l'annuaire des professionnels de santé des HCL pour prendre des rendez-vous auprès de spécialistes pour nos patients. ”

“ Sur le Rhône, nous utilisons une ligne précarité urgence (réservée aux professionnels) qui gère l'ouverture des droits au plus vite (CPAM) – Tél : 04 27 84 23 38. ”



---

---

## LE FAIRE ÉQUIPE

---

---

# LE FAIRE ÉQUIPE

## ENJEUX

Le personnel et les secrétaires jouent un **rôle pivot** dans l'équipe :

- En première ligne avec le patient lors de l'accueil physique ou téléphonique,
- A l'interface entre le patient et les professionnels de santé dans le parcours de soins du patient,
- En ressource pour les professionnels de santé qui sollicitent dans de nombreux centres ces professionnels pour régler les problèmes logistiques/informatiques divers.

Reconnaître ce rôle clé, c'est **intégrer à part entière** le personnel d'accueil/secrétaires dans l'équipe du centre et prendre en compte leur vision et avis **pour construire collectivement**, avec tous les professionnels du centre, le cadre et les règles de travail.

Le « faire équipe », au sein d'un centre de santé, avec l'ensemble du personnel qui y travaille est le **garant d'une prise en charge globale et pluriprofessionnelle** de qualité pour le patient. Le « faire équipe » se traduit par la construction commune et le **partage de valeurs, de règles, d'une posture et d'un discours** à porter aux patients qui soit **cohérent entre les membres de l'équipe et partagé**.

Ce « faire équipe » contribue à l'établissement :

- D'un cadre de travail harmonieux et **sécurisant** pour les professionnels qui interviennent
- D'un climat de confiance sécurisant pour les patients

## BONNES PRATIQUES IDENTIFIEES

### POUR LE GESTIONNAIRE

#### Proposer des outils qui facilitent les échanges au sein de l'équipe

- Avoir un logiciel unique (agenda, dossier médical, facturation) partagé par les professionnels
- Utiliser un cahier, un logiciel de transmissions pour la circulation des informations au sein de l'équipe
- Utiliser les mails pour faire les transmissions vers la direction
- Utiliser une messagerie instantanée pour échanger entre membres de l'équipe (ce qui permet également de préserver la confidentialité)
- Utiliser une fiche de demande de préparation d'ordonnances pour éviter les post-it qui permettent de renseigner les champs d'information requis

#### Avoir du temps de travail en équipe

- Consacrer du temps à échanger lors de réunions :
  - Entre administratifs ( méthodologie, se rappeler les protocoles, répondre aux problèmes)
  - Entre l'ensemble des professionnels du centre (échanger sur le travail en commun, sur les façon de répondre aux patients, ...)
  - Entre la direction et tout le personnel
  - Avec les infirmier.es lors de la relève (avoir un temps de présence commun au retour des tournées)
  - Travailler en équipe à partir des dysfonctionnements – Fiche d'événements indésirables
  - Instaurer « la météo » au sein de l'équipe
  - Favoriser la pause café
- Former des binômes de travail « secrétaires » pour avoir toujours une personne compétente pour assurer le rôle pivot du secrétariat
- Ecouter et faire confiance aux retours des secrétaires d'accueil en termes de propositions d'organisation, de retours patients...

### POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL ET DU SECRÉTARIAT

- Travailler dans un climat de solidarité entre collègues

“ Notre centre est un centre communautaire, nous avons fait le choix de le cogérer avec l'ensemble des professionnels. ”

“ Il faudrait pouvoir permettre aux infirmières de venir faire les tâches à l'accueil pour mieux comprendre la réalité des secrétaires, un « Vit ma vie de secrétaire. » ”

“ Une bonne entente entre les secrétaires de l'équipe est primordiale ; cela témoigne que la structure est stable, garantie que les échanges se passent bien et que le travail qui en découle est de qualité. ”

# LE FAIRE ÉQUIPE

## Communiquer plus par mail à la direction

- Se libérer de l'information
- Laisser une trace écrite

## Faire 100% de ses 50%

- Prendre QUE mes responsabilités
- Laisser à l'autre les siennes
- S'appuyer sur l'équipe

## M'exprimer plus facilement

- Trouver des solutions ensemble en réunion, en entretien
- Prendre la responsabilité de ses émotions



## Formuler ses demandes différemment pour être mieux entendu

- Expliquer le pourquoi du comment
- Exprimer les difficultés rencontrées
- Mettre en place une réunion d'équipe avec une zone de confiance et de confidentialité

## Mettre en place un cahier de transmission

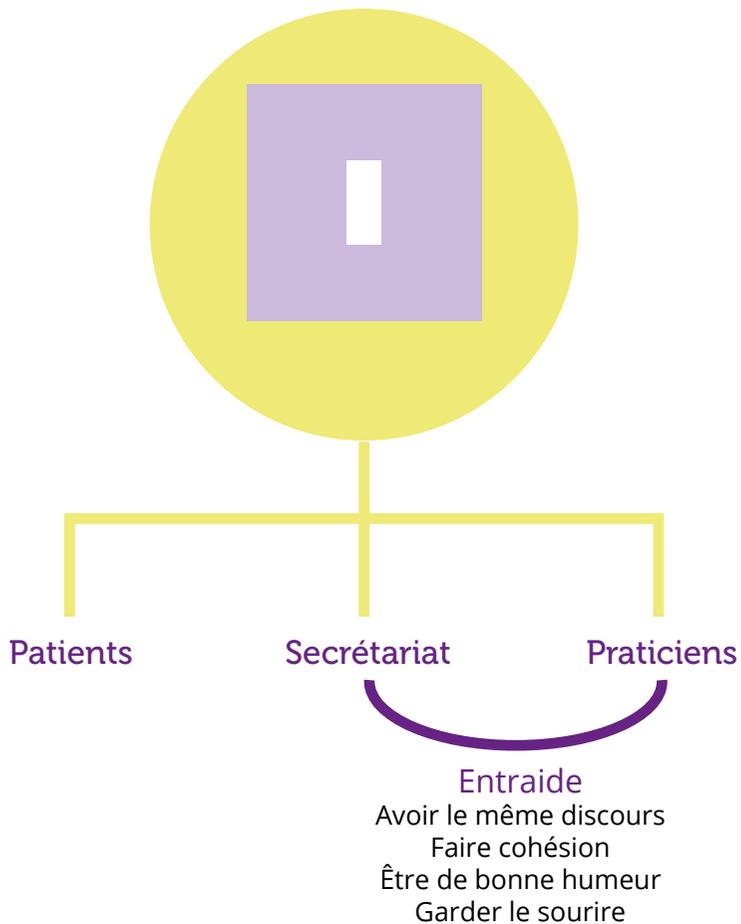
- Favoriser une meilleure communication
- Permettre un suivi efficace
- Échanger avec les professionnels de santé
- Valoriser le travail de chacun
- Être facteur de motivation

# LE FAIRE ÉQUIPE



Travail de participant-es

VEILLER A AVOIR UNE BONNE COMMUNICATION



AMÉLIORER LA COHÉSION DE GROUPE  
«UNIS COMME LES 5 DOIGTS DE LA MAIN»



# LE FAIRE ÉQUIPE

FOCUS



## Présentation d'une bonne pratique à faire en réunion d'équipe : la météo

Au sein d'un groupe, la météo est un moment où chacun exprime pour le groupe l'état dans lequel il arrive à un temps collectif (ex : réunion).

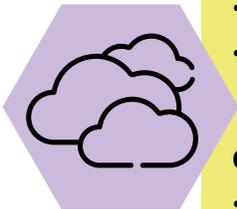
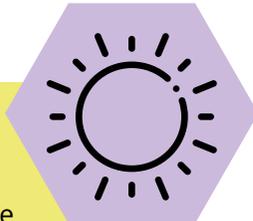
Chacun partage sa météo en souveraineté : chacun choisit ce qu'il souhaite partager. Les autres membres du groupe écoutent et ne commentent pas.

### LA MÉTÉO PERMET DE :

- Conscientiser son état
- Faire un état des lieux de comment on arrive
- Être dans le moment présent
- Mieux s'écouter et avoir des relations de qualité
- Ouvrir un espace et prendre la température
- S'adapter au groupe, aux personnes
- Déposer et passer d'une situation à une autre

### Comment ?

- Avoir un temps commun pour pouvoir échanger
- Être dans un cadre de confiance



## Travail de participant-es

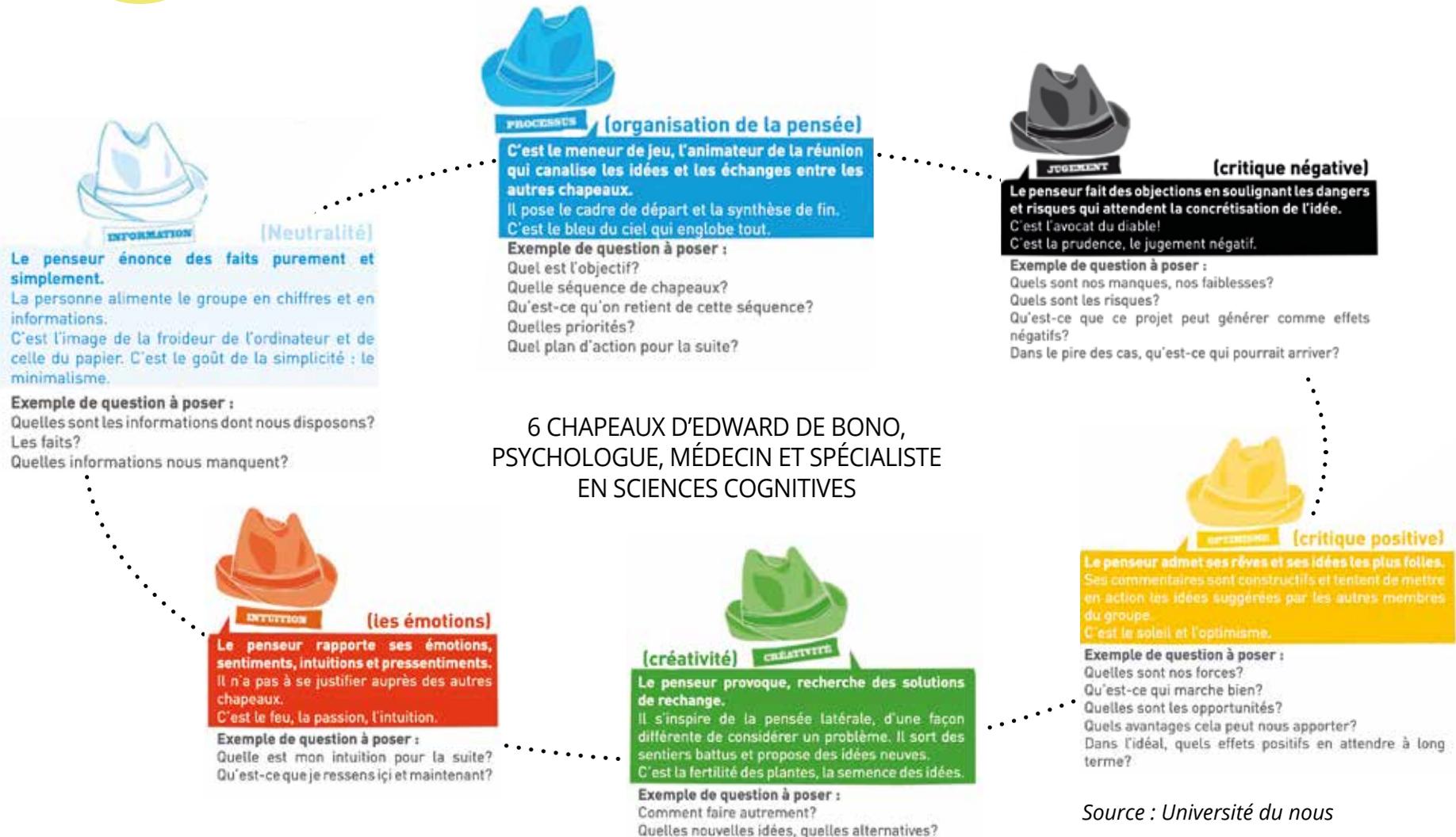


# LE FAIRE ÉQUIPE

FOCUS



## Présentation d'une méthode d'animation de réunion : les chapeaux de Bono



# LE FAIRE ÉQUIPE

FOCUS



Présentation d'une méthode qui s'appuie sur les savoirs du groupe : le Co- Développement



## CE QUE PERMET LA MÉTHODE ?

- Faciliter l'écoute
- Favoriser le séquençage de la pensée
- Structurer et avancer dans la réflexion
- Favoriser le partage des ressentis
- Clarifier la problématique
- Avoir du temps pour appréhender la situation
- Ne pas s'éparpiller

## UN CADRE DE SÉCURITÉ

Non-jugement  
Confidentialité  
Écoute  
Parler en son « Je »

# LE FAIRE ÉQUIPE

FOCUS

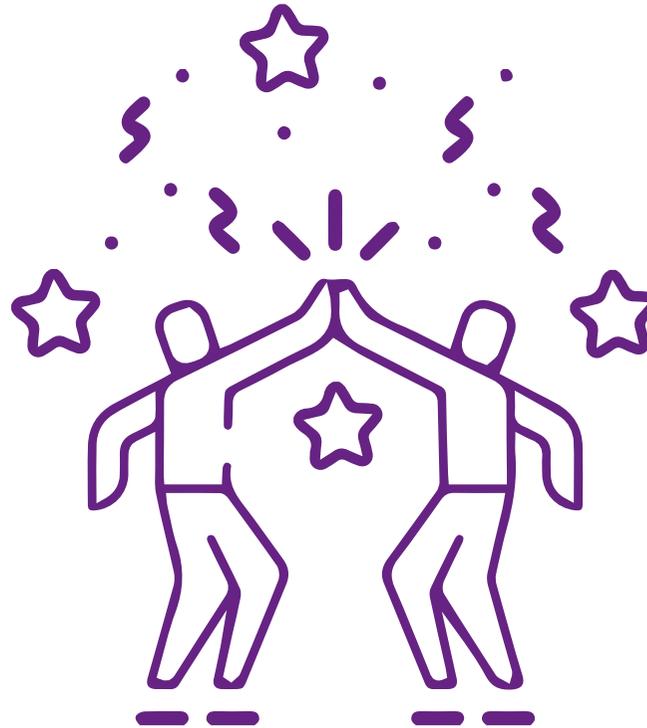


Présentation d'une bonne pratique à faire en réunion d'équipe : la célébration

**LA CÉLÉBRATION CONSISTE À SE FÉLICITER  
À L'ISSUE D'UN TRAVAIL, D'UNE RÉUNION.**

**CELA PERMET DE :**

- Créer de la bonne ambiance
- Redonner de l'énergie
- Libérer la parole



## ENJEUX

Un retard avant un rendez-vous programmé ou des temps d'attente longs avant une consultation chez un professionnel de santé sont à l'origine :

- D'un stress connu pour les patients
- De tensions pour les patients
- D'une baisse de la satisfaction des patients

**Le retard apparaît comme un facteur prédictif négatif de la qualité de soins ;** travailler sur la ponctualité contribue donc à une amélioration de la prise en charge des patients.

Pour le personnel d'accueil/ secrétaires, la gestion de l'attente des patients est une question sensible ; ces professionnels étant **en première ligne pour gérer l'impatience ou la tension** induite par le retard alors même que celui-ci n'est pas de leur fait.

Avoir une gestion de l'attente réfléchi et structurée entre l'ensemble des professionnels du centre de santé permet de :

- **Construire une cohésion d'équipe** au service d'une prise en charge globale et pluriprofessionnelle du patient
- Préserver les personnels d'accueil afin qu'ils ne se retrouvent pas en porte à faux
- **Diminuer les risques de comportements agressifs** de certains patients et les tensions

## BONNES PRATIQUES IDENTIFIEES

### POUR LE GESTIONNAIRE

- Avoir une salle d'attente accueillante (fontaine à eau, vidéos qui tournent sur une demi-heure, livres, flyers, décorations florales...)
- Utiliser la salle d'attente comme un outil/vecteur d'informations dans le domaine de la prévention et l'éducation pour la santé
- Aborder la question du retard des professionnels de santé en réunion d'équipe pour définir une conduite à tenir commune
- Utiliser un système de tickets / borne pour gérer l'arrivée des patients

### POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL ET DU SECRÉTARIAT :

#### Anticiper le retard éventuel des professionnels dans la prise de rendez-vous

- Mettre un créneau vide au milieu de la demi-journée pour éponger le retard
- Rallonger les délais de consultation pour les professionnels qui sont toujours en retard

#### Informers les patients du retard

- Rappeler les patients en amont du rendez-vous pour les informer du retard
- Envoyer des messages (mail ou texto) automatiques en cas de retard du professionnel
- Informer le patient à son arrivée au centre du retard du professionnel
- Réorienter les patients s'il n'y a pas de professionnel de santé disponible

“ Dans notre centre, s'il y a du retard avec le médecin, c'est « l'IDE parcours » qui commence à prendre en charge les patients. ”

“ Le fait de bien connaître la patientèle du centre est facilitant pour informer du retard des professionnels. ”

# LA GESTION DES RENDEZ-VOUS NON HONORES

## ENJEUX

Les rendez-vous non honorés sont une difficulté rencontrée par l'ensemble des centres de santé ; cette problématique a des répercussions négatives à plusieurs titres :

- **Perturbation du planning** et de l'agenda des professionnels
- **Perte de créneaux médicaux** dommageable pour la prise en charge d'autres patients qui pourraient bénéficier de plages de consultation libérées, dans un contexte de démographie médicale tendue
- **Perte de recettes** pour le centre de santé, les rendez-vous non honorés ne pouvant être facturés.

Facteurs de désorganisation du travail, les rendez-vous non honorés peuvent également être **sources de tensions** entre le personnel d'accueil / secrétaires et les patients.

Avoir une démarche spécifique de prévention des rendez-vous non honorés doit permettre au centre de santé de :

- **Optimiser le temps médical**
- **Améliorer l'organisation du travail**
- **Anticiper le manque à gagner financier** du centre

## BONNES PRATIQUES IDENTIFIEES

### POUR LE GESTIONNAIRE

#### **Limiter l'accès au centre des patients n'honorant pas leur rendez-vous**

- Afficher en salle d'attente la nécessité d'honorer les rendez-vous
- Utiliser un système d'alarme au sein du dossier patient pour les patients qui n'honorent pas leur rendez-vous de manière fréquente
- Ne pas proposer de nouveau rendez-vous à un patient qui n'honore pas plusieurs fois ses rendez-vous
- Bloquer l'accès au centre des patients qui accumulent les rendez-vous non honorés et les impayés

### POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL ET DU SECRÉTARIAT

#### **Accompagner le patient dans son parcours et notamment en amont du rendez-vous pour qu'il n'oublie pas de l'honorer**

- Sensibiliser les patients dès la prise de rendez-vous de l'importance de prévenir en cas d'annulation du rendez-vous
- Rappeler au patient le délai de prise de rendez-vous et l'importance de l'honorer
- Relancer les patients avant leur rendez-vous pour éviter les rendez-vous non honorés :
  - Utiliser un SMS de rappel pour diminuer l'absentéisme
  - Téléphoner aux patients « à risque d'oubli »
  - Adresser un courrier au patient en cas de rendez-vous non honoré avec en copie le professionnel de santé concerné pour l'informer de l'oubli

“ Avec Doctolib, nos patients reçoivent automatiquement des rappels et alertes en amont du rendez-vous. ”

# LA GESTION DE L'URGENCE ET DES SOINS NON PROGRAMMÉS

## ENJEUX

Le personnel d'accueil et les secrétaires n'ont pas les compétences pour juger de la réalité d'une situation d'urgence et **ne peuvent en porter la responsabilité**. Pour autant, ils reçoivent directement les demandes et sollicitations des patients qui expriment des urgences.

Ils se retrouvent de fait régulièrement en situation de devoir décider des prises de rendez-vous de créneaux d'urgence et de soins non programmés. Cela dans un contexte où l'accès à un médecin généraliste sur certains territoires est tendu ce qui renforce **la pression exercée** sur le personnel d'accueil.

**Définir en équipe le cadre de prise en charge** des demandes de soins non programmés et situations d'urgence apparaît indispensable pour :

- **Diminuer le stress** et l'anxiété du personnel d'accueil et le sécuriser
- **Clarifier les responsabilités**
- **Sécuriser la prise en charge** des patients

## BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES

### POUR LE GESTIONNAIRE

#### Former l'ensemble du personnel aux gestes de premiers secours

#### Clarifier les process et responsabilités pour évaluer l'urgence et orienter les patients en situation d'urgence

- Avoir des critères de priorisation clairs pour la gestion des urgences qui soient définis et partagés par l'ensemble de l'équipe : ( enfants de moins de 2 ans, personnes âgées, diabétiques, patients du centres avant les autres...)
- Coconstruire avec l'ensemble de l'équipe du centre (administratif et médicaux) un protocole à suivre à l'accueil avec des questions à poser face à un patient en situation d'urgence et des réponses à apporter en retour et définir le rôle de chacun
- Rappeler que c'est le professionnel de santé qui a la responsabilité de définir ce qu'est une urgence en dernière instance.
- Prévoir un professionnel de santé ressource pour les urgences à l'accueil (un médecin ressource par demi journée, ... )

#### Organiser l'accueil des soins non programmés

- Avoir un planning de gestion des soins non programmés détaché des autres planning des praticiens
- Réserver des plages pour les soins non programmés (demi-journée pour un médecin ou un créneau par heure ou créneau en début de demi journée, ...)
- Ouvrir l'accueil des urgences physiques 30 minutes avant l'accueil téléphonique

### POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL ET DU SECRÉTARIAT

#### Evaluer l'urgence et orienter les patients en situation d'urgence

- Utiliser une grille de questions à poser, coconstruite avec l'équipe médicale, pour la gestion des urgences
- Orienter les patients vers le 15 ou le 18 pour les urgences vitales
- Avoir le dossier médical du patient en visu pour la gestion des urgences

#### Renvoyer et faire appel à un médecin généraliste dès que

- Une question se pose
- Le patient n'est pas clair sur le professionnel qu'il souhaite rencontrer

“ Dans notre centre, nous sollicitons une infirmière pour assurer la régulation des urgences. ”

#### Exemples d'organisation pour les soins non programmés :

- Réserver une heure de plage disponible pour les urgences à l'ouverture du centre le matin et l'après-midi
- Avoir un médecin disponible tous les matin pour prendre en charge les soins non programmés par ordre d'arrivée
- Avoir un médecin référent chaque jour pour gérer les urgences en appui à l'accueil

# LA GESTION DE L'URGENCE ET DES SOINS NON PROGRAMMÉS



## Travail de participant-es

### LA GESTION DE L'URGENCE



**Mettre en place de plages d'urgences**



**Evaluer le degré d'urgence**



**En cas de doute, voir avec le médecin ou l'infirmier.e**



**Faire preuve d'empathie**



**Orienter le patient si le centre de santé ne peut pas le recevoir : maison de garde, ....**



**Garder sa sérénité face à la situation**



Apprécier l'état physique ou moral du patient

--

Recevoir la personne dans le calme

--

Écouter la plainte, garder soi-même son calme

--

Prendre l'avis du médecin, ou dentiste, après l'avoir questionné succinctement

--

Recevoir la personne ou si impossible l'orienter

--

Si appel téléphonique = redonner les numéros d'urgence + raisons médicales

--

Proposer une liste de services d'urgence (ex. école dentaire...)

# LA GESTION DES PATIENTS DIFFICILES

## ENJEUX

La gestion des relations humaines tient une place prépondérante dans le poste de secrétaire, et ce quelque soit le type de centre de santé. Les secrétaires et personnels d'accueil sont **en première ligne** avec le patient et **en interface directe entre le patient et les professionnels de santé**. Ce poste nécessite des compétences d'écoute et de communication pour adopter une attitude et un discours adaptés à la situation et ce notamment dans un contexte où :

- L'utilisateur exprime une exigence croissante quant à la qualité de sa prise en charge et ses modalités ;
- Le patient « acteur de santé » est désireux d'informations ;
- La part de population vieillissante et/ou en situation de maladies chroniques qui requiert plus d'accompagnement augmente ;
- Le manque de respect, les incivilités et comportements agressifs sont de plus en plus fréquents ;
- Les facteurs de stress situationnels tels que les contraintes de temps lors des consultations, les biais négatifs à l'égard de certains problèmes de santé et les soucis personnels peuvent avoir une incidence sur la rencontre/ l'échange.

Ce contexte requiert **un cadre de travail sécurisant** pour les secrétaires et personnel d'accueil avec **des règles partagées** qui favorisent le respect mutuel, un climat d'écoute et de confiance. Ce cadre de travail doit :

- Prévenir le sentiment d'insécurité du personnel, le stress et l'énerverment
- Diminuer les risques d'épuisement professionnel et de ruptures de parcours de soins pour les patients.

## BONNES PRATIQUES IDENTIFIEES

### POUR LE GESTIONNAIRE

#### Impulser une cohésion d'équipe et des outils communs

- Définir en équipe des modalités de fonctionnement en cas de situation problématique
- Décider ensemble des positions à tenir
  - Définir et tenir le même discours entre collègues d'une équipe
  - Construire en équipe, en fonction des précédents, une procédure sécurité
  - Créer une alliance secrétaire/professionnel de santé pour avoir le soutien du professionnel en cas de difficulté
  - Proposer des groupes d'analyse de la pratique pour travailler en équipe sur les difficultés rencontrées
  - Mettre en place de la supervision
- Mettre en place un système de recensement des incivilités ou incidents rencontrés avec les patients:
  - Mettre en place un outils de suivi des incivilités (ex : cahier d'incivilités, des feuilles d'événements indésirables) dans lequel sont recensées les incivilités et sur lequel s'appuyer pour analyser les incidents lors de réunions
  - Inscrire dans le dossier médical du patient tous les faits factuels en cas d'incivilité
- Envoyer un courrier au patient de la part de la direction en cas d'altercation

#### Penser l'organisation des lieux

- Installer des caméras de surveillance
- Installer des banques d'accueil à deux niveaux
- Installer une sonnette d'alarme en cas de comportement agressif d'un patient permettant d'alerter et de mobiliser d'autres personnes de l'équipe
- Afficher au sein du centre la possibilité d'exclusion en cas d'altercation

#### Inscrire dans le plan de formation des formations à destination des secrétaires et de toute l'équipe sur la gestion de patients difficiles

“ Dans notre centre si le téléphone sonne (SOS) tout le monde doit se rendre au service concerné. ”

“ Dans notre centre, il y a une alarme discrète qui alerte uniquement certaines personnes ressources identifiées en amont. ”

#### Être moins stressée face à certaines situations

- Prendre du recul
- Renvoyer les responsabilités à qui de droit
- Solliciter la direction quand c'est hors de mon cadre d'intervention

#### Mieux accueillir les patients mécontents

- Mettre la personne à l'écart, se mettre en position d'écoute et de disponibilité
- Offrir la possibilité de s'exprimer en proposant de faire un courrier à la direction
- Je sollicite une tierce personne pour faciliter la sortie de situation lors de situations cycliques
- « Je comprends votre problème, j'ai le même problème »
- « Je suis en face de vous et je vous écoute »

# LA GESTION DES PATIENTS DIFFICILES

## ENJEUX

La gestion des relations humaines tient une place prépondérante dans le poste de secrétaire, et ce quelque soit le type de centre de santé. Les secrétaires et personnels d'accueil sont **en première ligne** avec le patient et **en interface directe entre le patient et les professionnels de santé**. Ce poste nécessite des compétences d'écoute et de communication pour adopter une attitude et un discours adaptés à la situation et ce notamment dans un contexte où :

- L'usager exprime une exigence croissante quant à la qualité de sa prise en charge et ses modalités ;
- Le patient « acteur de santé » est désireux d'informations ;
- La part de population vieillissante et/ou en situation de maladies chroniques qui requiert plus d'accompagnement augmente ;
- Le manque de respect, les incivilités et comportements agressifs sont de plus en plus fréquents ;
- Les facteurs de stress situationnels tels que les contraintes de temps lors des consultations, les biais négatifs à l'égard de certains problèmes de santé et les soucis personnels peuvent avoir une incidence sur la rencontre/ l'échange.

Ce contexte requiert **un cadre de travail sécurisant** pour les secrétaires et personnel d'accueil avec **des règles partagées** qui favorisent le respect mutuel, un climat d'écoute et de confiance. Ce cadre de travail doit :

- Prévenir le sentiment d'insécurité du personnel, le stress et l'énerverment
- Diminuer les risques d'épuisement professionnel et de ruptures de parcours de soins pour les patients.

## BONNES PRATIQUES IDENTIFIEES

### POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL ET DU SECRÉTARIAT

#### Solliciter des formations pour réinterroger sa pratique

#### Adopter une communication verbale et non-verbale d'écoute

#### Adapter sa posture

- Lâcher prise et ignorer le patient
- Prendre les choses à la rigolade / avec légèreté et faire preuve d'humour
- Raccrocher le téléphone
- Rester calme/ baisser d'un ton
- Prendre du recul et ne pas trop s'impliquer moralement
- Se détacher de ses émotions
- Garder une distance physique par rapport aux patients agressifs

#### S'appuyer sur l'équipe et sur des ressources extérieures

- S'appuyer sur ses collègues
- Demander leur soutien
- Se faire rire et s'entraider
- Éviter les faces à faces avec les patients et ne jamais être seule
- Informer le gestionnaire et les professionnels en cas de situation problématique
- Faire relais ou faire intervenir un professionnel tiers
- Débriefing
- Repérer dans l'équipe la personne qui a les meilleures compétences pour gérer la situation

#### Accepter certaines solutions

- Ne pas rentrer dans le conflit
- Comprendre la coresponsabilité de la situation
- Formuler les difficultés plus en détails

#### Mieux gérer les patients au téléphone en cas de conflits

- Adopter une voix douce, calme
- Accueillir le besoin : reformuler, écouter
- Expliquer les raisons de ses réponses
- Rechercher des compromis
- Désamorcer l'agressivité
- Expliquer qu'on s'occupe du problème
- Proposer de rappeler pour tenir informé

#### Réfléchir avant de répondre

- Prendre le temps de considérer le patient, l'écouter
- Apporter des alternatives
- Reformuler la phrase dans ma tête avant de l'exprimer pour adoucir les angles

# LA GESTION DES PATIENTS DIFFICILES



Travail de participant-es



## LA RELATION AVEC LE PATIENT

### PATIENT

Identifier les besoins

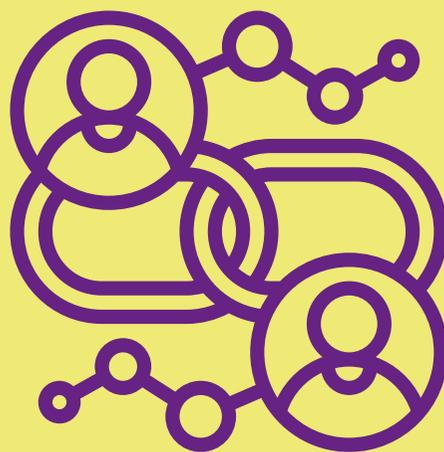


### MÉDECINS

Noter les actes d'agression dans le dossier médical et envoyer un courrier au patient si le nombre d'incivilités est important

### SECRÉTAIRES

Afficher en salle d'attente la nécessité d'honorer les rendez-vous



---

---

## DES APPORTS

---

---

# POUR COMPRENDRE MA RELATION

---

---

# DES APPORTS POUR COMPRENDRE MA RELATION

FOCUS



Présentation d'un cadre d'analyse des relations : le triangle de Karpman



**PERSÉCUTEUR**

« Je suis droit,  
c'est comme ça qu'il  
faut faire ! »



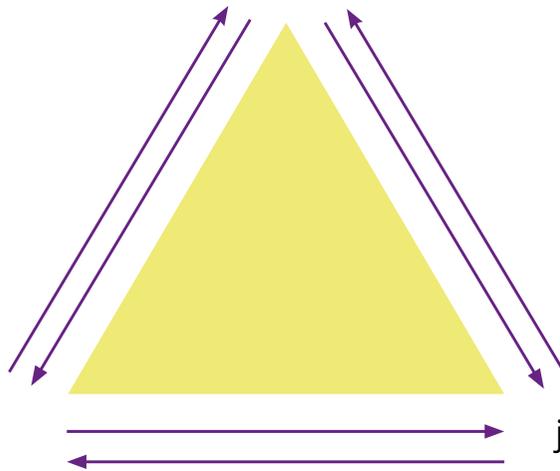
**VICTIME**

« Je suis irréprochable,  
je ne suis pas  
comprise »



**SAUVEUR**

« Je suis bon,  
je fais ce qu'il faut  
pour aider »



**QUAND UNE RELATION DYSFONCTIONNE,  
REGARDER SI JE NE SUIS PAS DANS LE TRIANGLE DE KARPMAN**

Est-ce que j'ai une de ces attitudes?

Est-ce que je peux changer de point de vue ?

**PERSÉCUTEUR / BOURREAU** > SOUTENEUR / CHALLENGER

**SAUVEUR** > COOPÉRATEUR / COACH

**VICTIME** > HÉROS / CRÉATEUR

## DES APPORTS POUR COMPRENDRE MA RELATION

FOCUS



Présentation d'une astuce de changement de point de vue :  
ma colline et celle de l'autre

### COMPRENDRE LE POINT DE VUE DE L'AUTRE

**Accepter le fait que le patient  
ne pense pas comme moi**

- Composer avec ce que l'autre est
- Se mettre à la place du patient
- Faire avec
- Essayer d'accepter la différence
- Faire preuve de tolérance



**MA COLLINE**

Je vois les  
choses depuis  
ma colline



**SA COLLINE**

Et si je regardais  
la situation  
depuis la colline  
de l'autre?

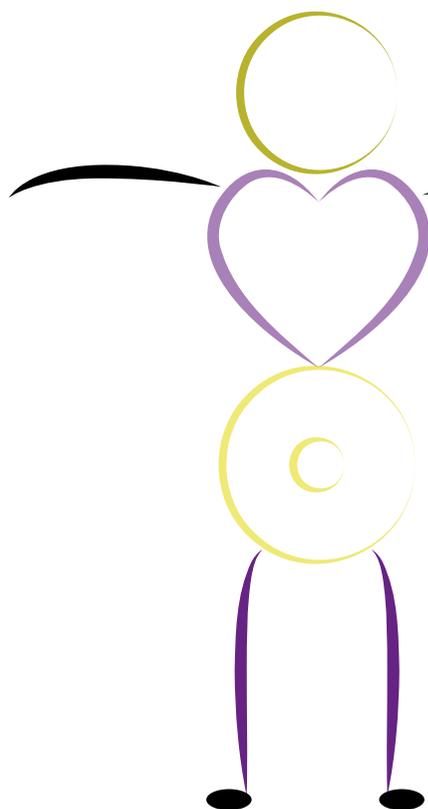
# DES APPORTS POUR COMPRENDRE MA RELATION

FOCUS



## Présentation d'une méthode pour une communication bienveillante

### OSBD, MON SCAN POUR M'EXPRIMER



#### Mon observation

Décrire factuellement la situation sans jugement, ni évaluation  
« *Quand j'ai vu/entendu que...* »

#### Mon sentiment

Reconnaître et exprimer son émotion, sensation physique en disant « je »  
« *Je me suis senti(e)...* »

#### Mon besoin

Nommer le besoin, la nécessité vitale à l'origine du sentiment éprouvé sans parler d'action  
« *Parce que j'ai besoin...* »

#### Ma demande

Formuler une demande positive, concrète et réalisable sans exiger  
« *Je te propose...* »

#### Ecouter les émotions

- Trouver des solutions
- Etre plus calme
- Prendre de la distance avec les conflits
- Etre moins stressé(e)

#### Comment ?

- En prenant un moment de centrage
- En prenant une pause avant de répondre

#### Reformuler ce que l'on a entendu,

- Identifier les besoins
- Valider la compréhension
- Se sentir entendu

#### Comment ?

- En prenant un espace, le temps

Source : [vedacom.fr](http://vedacom.fr) #REVELONS

## DES APPORTS POUR COMPRENDRE MA RELATION

### FOCUS



### Présentation des différentes façons de se positionner vis-à-vis d'une proposition

- Être pour : je suis ok
- Être avec : je suis ok, je m'investis et je donne de mon énergie
- Être contre : je suis contre, je ne veux pas, je suis en opposition
- Être sans : je ne participe pas, je n'ai pas d'avis, je ne m'intéresse pas

### FOCUS



### Présentation d'une pratique de sophrologie (respiration / centrage)

- Prendre un temps, un espace pour soi
- Garder son calme dans des situations difficiles
- Canaliser sa colère
- Relativiser
- Evacuer son stress
- Faire retomber la pression



## DES APPORTS POUR COMPRENDRE MA RELATION

### Dire non plus facilement, de manière diplomate

- « Marre d'être une bonne poire »
- Je n'impose plus mes idées
- Je prends en considération l'autre
- Je considère ma position au sein de l'équipe
- Je suis force de proposition
- Je prends le temps de réfléchir et de mieux m'écouter
- Je mets mon équipe face à leurs erreurs au lieu de les prendre pour moi
- J'ai obtenu le soutien de ma direction sur la priorisation des actions
- J'ai plus de facilité à déléguer
- Je me suis déchargée de ce qui n'était pas de ma part à moi
- J'ai donné les moyens à l'équipe de s'appuyer sur des outils formalisés qui ne dépendent plus de ma personne

### Je prends de la distance

- *Quand un patient arrive, j'analyse ce qui se passe, je scanne, je réagis et je m'adapte, je donne une réponse*
- *Je me dis « il y a du bon chez tout le monde »*
- *Je me dis « Souris parce que c'est grave ». »*

### Je distancie mieux les émotions

- Je me dis « je ne suis pas responsable », « c'est pas contre moi »,
- Je vais dans leur sens.

### J'ai gagné en sérénité

- Je partage mon ressenti et l'exprime
- J'essaie de me positionner, de me faire entendre
- Je fixe des limites ”



### J'utilise l'humour et prend les choses avec dérision

- J'attire l'attention sur autre chose que le cadre
- Je personnalise mon bureau
- J'essaie d'équilibrer la relation / descendre en pression quand le patient monte
- « C'est important mais pas sérieux » ”

### Je comprends mieux mes réactions

Je me pose, j'entends ce qu'on me dit, je m'isole, j'analyse pourquoi, je diffère ma réponse, je propose une alternative, j'ai confiance dans mes propositions

### Je prends du recul

- « C'est leur vie, leur problème »
- « Ce n'est pas contre moi »
- J'essaie de comprendre le point de vue de l'autre
- Je laisse couler
- Je garde mon calme
- Je fais avec les réactions de chacun et m'adapte
- Je prends sur moi ”

# RETOURS D'EXPÉRIENCE SUR LA FORMATION - UN AN APRÈS

## QUE VOUS A APPORTÉ LA FORMATION ?

### EN TERMES D'IMAGE DE LA PROFESSION

- Une lumière sur notre profession
- La valorisation de notre métier – de la reconnaissance
- Une prise de conscience des compétences
- Voir d'autres façons de travailler dans les autres centres et considérer qu'il n'y a pas qu'une manière de faire

### EN TERMES DE « FAIRE ÉQUIPE »

- Sentiment d'équipe, faire équipe
- Clarifier la responsabilité de chacun, voir où l'on se situe dans la relation
- Amélioration de la communication, prise de décision collective en équipe
- Recréer du lien et de la cohésion au sein de l'équipe
- Partager

*« Dans mon centre, il y a eu une période où de nombreux patients sont décédés du COVID sur une période courte ; cela a été très dur à vivre pour ma collègue et moi. Nous voyions les médecins qui avaient des accompagnements psychologiques et nous souhaitions également en bénéficier. Avant je n'aurais pas osé demander et là je me suis dit, ce n'est pas parce qu'on est secrétaires qu'on ne peut pas y avoir droit. J'ai donc sollicité la direction pour demander un accompagnement et nous l'avons obtenu. Nous avons été entendu. Je suis très fière d'avoir réussi à le demander ; cela nous a fait un bien fou. »*

### EN TERMES DE COMPÉTENCES ACQUISES

- Lors d'une problématique, j'ai plus de recul, moins la tête dans le guidon
- Cela m'a donnée des acquis, cela crée un socle, une base commune
- Ça a permis de désamorcer, de s'exprimer
- Lâcher prise, diminuer la pression
- Gagner en tolérance
- Apprendre à faire confiance, et se rappeler que c'est la finalité qui compte
- Je me remets en question par rapport à ma façon de communiquer, m'exprimer, façon de travailler
- Apprendre à dire stop, « mettre en attente »
- Mieux gérer les émotions
- S'exprimer, exprimer ce dont on a besoin
- Mieux écouter
- « Tout n'est pas parfait »
- Poser des mots sur ce qu'on fait

*Cette formation aide car permet une reconnaissance.*

*Cette formation nous bonifie et nous valorise.*

---

---

## RETOURS D'EXPÉRIENCE SUR LA FORMATION - UN AN APRÈS

---

---

QU'EST-CE QUI A ÉTÉ DIFFICILE À METTRE EN PLACE? QUELLES SONT LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ?

**PASSER DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE : PLUS OU MOINS FACILE SELON LE CONTEXTE**

**ARRIVER À METTRE EN PLACE CE QU'ON A VU EN FORMATION :**

- Changer nos habitudes
- Convaincre les collègues du bienfait de changer les choses
- Faire face aux résistances aux changements

**METTRE EN PRATIQUE CE QUE L'ON A VU EN FONCTION DE L'INTERLOCUTEUR**

**ACCEPTER LES DÉLAIS DE MISE EN ACTION**

**ÊTRE CONFRONTÉ AU FAIT QUE TOUS LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE N'AIENT PAS ÉTÉ FORMÉ**

CONTACT  
[centresdesante.grcs@gmail.com](mailto:centresdesante.grcs@gmail.com)

GRCS / *Auvergne  
Rhône-Alpes*  
GROUPEMENT RÉGIONAL DES CENTRES DE SANTÉ



**La Région**  
Auvergne-Rhône-Alpes