

ÊTRE SECRÉTAIRE EN TRANSPLANTATION RÉNALE



Amandine MAUROY, Secrétaire, Transplantation, Hôpital
Maison Blanche, CHU, REIMS

Le secteur de néphrologie comprend plusieurs unités :

- Un secteur d'hémodialyse, avec 36 postes.
- Un secteur d'hospitalisation traditionnelle avec 26 lits.
- Un secteur de soins intensifs (et transplantation rénale) avec 6 lits.
- Un secteur d'hôpital de jour (HDJ) (5 places) et consultations externes.

Le service de consultations externes et HDJ néphrologie-transplantation accueille des consultations :

- De transplantation rénale tous les matins : 5 médecins consultants.
- De consultation néphrologique : 3 à 5 médecins consultants. Il suit une file active de xx patients transplantés rénaux.

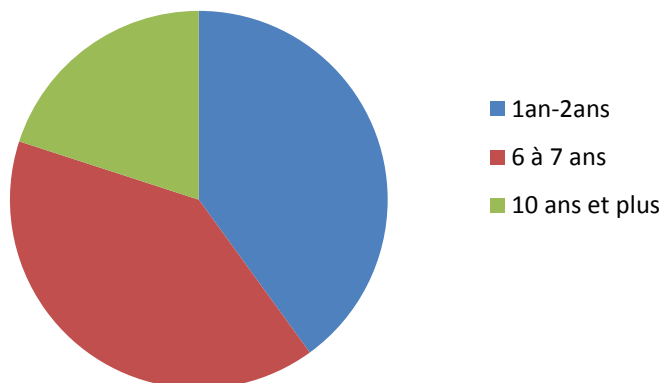
L'ÉQUIPE DE SECRÉTAIRES

Au sein du secteur de néphrologie, l'équipe de secrétaires est composée de 9,5 ETP (Equivalent Temps Plein de secrétaires), soit 11 secrétaires. Cette équipe est répartie en 4 secteurs :

- Le secrétariat d'hémodialyse.
- Le secrétariat d'hospitalisation.
- Le secrétariat du chef de service.
- Le secrétariat du secteur HDJ et consultations externes.

L'équipe de secrétaires au sein de la consultation et secteur HDJ comprend 5 secrétaires :

Nombre secrétaires/
ancienneté en néphrologie



LA SECRÉTAIRE EN TRANSPLANTATION RÉNALE

La secrétaire de transplantation rénale, comme toute secrétaire médicale hospitalière, occupe une fonction clé au sein du service et de la structure hospitalière : elle est l'interlocutrice privilégiée des médecins, de l'équipe paramédicale, des secteurs partenaires et des patients chroniques transplantés rénaux.

La secrétaire, en plus des tâches liées à la fonction administrative, a un rôle majeur dans l'accueil du patient.

La secrétaire de transplantation coordonne quotidiennement 4 à 5 consultations médicales, avec une activité moyenne de 30 à 35 patients par jours.

Elle suit annuellement plus de 670 patients chroniques transplantés rénaux

L'OBJECTIF DE LA PRÉSENTATION

L'objectif de cette présentation est de pouvoir mettre en avant la complexité du rôle de la secrétaire de transplantation, que ce soit dans les attentes médicales ou paramédicales mais surtout des patients chroniques.

Ces derniers ont un parcours hospitalier long, complexe et qui dure dans le temps.

LA FONCTION DE LA SECRÉTAIRE EN TRANSPLANTATION RÉNALE : MAILLON FORT DU SYSTÈME QUALITÉ

► La mission générale

Elle exerce une fonction administrative :

- Capable d'assurer l'accueil téléphonique et physique des patients

hospitalisés et/ou consultants,

- gestion du courrier,
- gestion du dossier patient (création, classement, entretien..),
- archivage des dossiers,
- programmation et la prise de rendez-vous.

► Les compétences

Ses compétences organisationnelles lui permettent de planifier les rendez-vous dans un délai correspondant aux contraintes de suivi de la transplantation. Elle connaît où en est le patient dans son parcours : consultation annuelle ? Contrôle suivi ? Consultation à 1 mois ?...

Elle est la mémoire du service en termes de suivi, de rendez-vous reportés.

Son expérience en transplantation et sa capacité à questionner le patient transplanté permettent d'évaluer le degré d'urgence et d'orienter à bon escient vers l'équipe médicale et paramédicale.

Ses compétences relationnelles permettent une écoute attentive des patients, de les rassurer, de répondre à leurs attentes mais aussi de faire face à certaines situations compliquées liées à l'attachement que l'on porte aux patients, à l'agressivité parfois manifestée, à la « trop grande connaissance » de leurs habitudes.

► Quelles formations peuvent aider les secrétaires à remplir leurs missions ?

Il est connu que le partage des connaissances, des expériences par l'intermédiaire des formations permettent de faciliter l'accomplissement des missions.

Au sein de la néphrologie, l'infirmière de coordination en transplantation rénale dispense aux secrétaires une présentation présentant les caractéristiques de la prise en charge des patients greffés rénaux.

Les secrétaires peuvent également accéder aux cours proposés par les néphrologues aux équipes soignantes.

De même, des formations institutionnelles sont disponibles et proposées aux secrétaires :

- Sensibilisation au rôle de la coordination de PMO (prélèvement Multi-Organes).
- Gestion du stress.
- Gestion de l'agressivité.
- Posture éducative.
- L'identitovigilance.
- Accueil des patients et des familles : dimension relationnelle.
- Accueil téléphonique.

CONCLUSION

La secrétaire est la pierre angulaire du parcours du patient transplanté.

Elle est son interlocutrice à chaque étape de son suivi.