# L’information

**FI1**

**2**

Dans la séquence « Assurer la communication écrite des informations », vous avez appris à prendre des notes et à garantir la traçabilité des informations traitées. Dans le secteur sanitaire, social et médico-social, la transmission et la communication d’informations sont des missions essentielles qui engagent la responsabilité du secrétaire assistant médico-social.

Dans le cadre de vos futures missions, vous serez amené au quotidien, à collecter des informations, pour le bon fonctionnement des services, la continuité des soins prodigués aux patients ou l’accompagnement des usagers. Analyser l’information et la restituer aux interlocuteurs concernés sous la forme adaptée est donc fondamental.Une mauvaise interprétation ou transmission de l’information peut être lourde de conséquence pour la structure, le patient ou l’usager et vous-même.

* **I. CHAMP DE RESPONSABILITE**

1. Champ de responsabilité du SAMS dans le recueil et la transmission d’informations

La circulation de l’information est d’autant plus capitale que nous sommes aujourd’hui bien installés dans une « médecine de parcours ».

Si les questions administratives peuvent, pour la plupart, être gérées par le secrétaire assistant médico-social de façon autonome, toute **demande à caractère médical** doit être communiquée au médecin, aux personnels soignants, au cadre de santé et/ou aux membres de l’équipe pluridisciplinaire.

La rapidité et la fiabilité de transmission des informations permettent d’assurer une sécurité optimale pour les patients ou les usagers, dont le secrétaire assistant médico-social doit être garant. Il faut donc définir des critères précis dans le recueil et le traitement de l’information afin de limiter les risques éventuels, avec possibilité pour le secrétaire d’assurer une transmission au médecin ou à l’équipe pluridisciplinaire, au moindre doute.

Dans toute son activité, le secrétaire doit veiller au respect du secret et de la confidentialité. C’est particulièrement le cas dans la réception des appels téléphoniques.

* **II. Le cercle vertueux des flux d’informations**

Les termes ou expressions figurant dans le schéma ci-après représentent des mots clés en matière de circulation et de traitement de l’information. En vous aidant d’un dictionnaire ou à partir d’une recherche Internet, donnez la définition de chaque termes ou expressions suivants :

Procédures : **Les procédures sont des instructions ou des étapes spécifiques à suivre pour accomplir une tâche ou un processus de manière standardisée et conforme aux normes établies.**

Démarche qualité : **La démarche qualité est un ensemble de pratiques et de processus visant à améliorer en permanence la qualité des services ou des produits, en répondant aux besoins et aux attentes des clients tout en respectant les réglementations et normes en vigueur.**

Traçabilité : **La traçabilité est la capacité de retracer l'historique, l'utilisation ou la localisation d'un article ou d'une activité, par des enregistrements identifiables. Cela permet de suivre un produit ou une information tout au long de la vie.**

Partage de données : **Le partage de données consiste en l’échange d’informations entre différentes parties prenantes ou systèmes, de manière à faciliter l’accès à des données pertinentes et à améliorer la coopération et l’efficacité**

Règlementation : **La réglementation est l'ensemble des règles et des lois établies par les autorités pour encadrer et réguler les activités dans un secteur donné. Elle vise à assurer la sécurité, la qualité et la conformité des pratiques.**

Secret professionnel : **Le secret professionnel est l'obligation légale pour certains professionnels de ne pas divulguer les informations confidentielles obtenues dans le cadre de leur travail. Cela protège la vie privée et les données personnelles des individus.**

Identitovigilance : **L'identitovigilance est la démarche visant à assurer l'exactitude et la sécurité des informations d'identité des patients dans le secteur de la santé, afin de prévenir les erreurs liées à l'identification.**

Gestion des risques : **La gestion des risques est le processus d'identification, d'évaluation et de contrôle des menaces potentielles qui pourraient nuire à une organisation, ses actifs ou ses activités.**

* **III. Le recueil de l’information**

Les questions à se poser : quelques exemples obtenus grâce à la méthode « C.Q.Q.C.O.Q.P. »

|  |  |
| --- | --- |
| Qui ? | Qui est le demandeur ?  Qui est le destinataire ?  A qui transmettre l’information ? |
| Pourquoi ? | Quels sont les attentes et les besoins de l’interlocuteur ?  Quel est l’objectif visé ? => Informer, orienter, transmettre, rendre compte… ? |
| Quoi ? | Quel est l’objet de la demande ?  Quelles sont les informations en ma possession ?  Dois-je rechercher des informations complémentaires ?  Quelle procédure/règlementation dois-je respecter ? |
| Quand ? | Quels sont les délais, échéances ?  S’agit-il d’une urgence ? |
| Comment ? | Suis-je en mesure de traiter la demande ?  Quels moyens/outils de transmission/communication vais-je utiliser ? |
| Quelle est ma responsabilité ? | Quelles sont les conséquences de mon action ?  La confidentialité est-elle respectée ? |
| Où ? | Où trouver l’information ?  Où transmettre cette information ? |
| Combien ? | Combien d’interlocuteurs sont impactés ?  Combien d’outils de transmission sont nécessaire ? |

* **IV. Les principales étapes de l’information**

La circulation des informations se déroule selon un circuit, composé d’étapes qui correspondent aux actions à réaliser :

**Collecte de l’information**

Accueil physique et téléphonique

Échange avec membres de l’équipe et autres interlocuteurs externes

**Saisie**

Prise de notes, renseignement d’imprimés,

mise à jour du système d’information (SI), …

**Traitement**

Sélection, classement, regroupement,

analyse, vérification, synthèse

**Transmission interne/externe**

Communication aux acteurs, collaborateurs, partenaires…

**Traçabilité**

Sous forme dématérialisée et/ou papier (DPI,

dossier usager), cahier de transmission, SMS, SI…

**CREDITS**

* ŒUVRE COLLECTIVE DE L’AFPA

sous le pilotage de la Direction de l’Ingénierie, de la Formation et de la Qualité (DIFQ)  
Centre d’ingénierie sectoriel tertiaire-services

* EQUIPE DE CONCEPTION

Sylvie CULAT (Ingénieur de formation)

Eugénie MULLER (Formateur – CRP Beauvoir)

Pascale SEMASSEL (Formateur)

* DATE DE MISE A JOUR

17/07/2019

**© afpa 2019 - fi1\_analyse\_traitement\_informations\_sea-032314-01**

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

« Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l’auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l’adaptation ou la transformation, l’arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque ».

**agence nationale pour la formation professionnelle des adultes**

Tour Cityscope - 3 rue Franklin - 93100 Montreuil

[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr/)