



## Outils Organisation des secrétariats médicaux

### ❖ Objectifs

Analyser et évaluer la performance des secrétariats médicaux.

### ❖ Public concerné

Directions, Contrôleurs de gestion, Responsables des secrétariats médicaux, Cadres de santé

### ➤ Genèse :

Les secrétariats médicaux font partie des fonctions transversales essentielles au bon déroulement du parcours du patient au sein de l'établissement car elles permettent de faire le lien avec les équipes médicales. Par exemple en imagerie, l'optimisation des délais de rendez dépend bien entendu du planning des radiologues, mais ce sont les secrétariats médicaux qui sont garants de la bonne application des règles d'attribution. De même, pour la gestion des comptes rendus, leur rôle est essentiel dans la mise à disposition de ce document qui valide la réalisation de la prestation pour le patient.

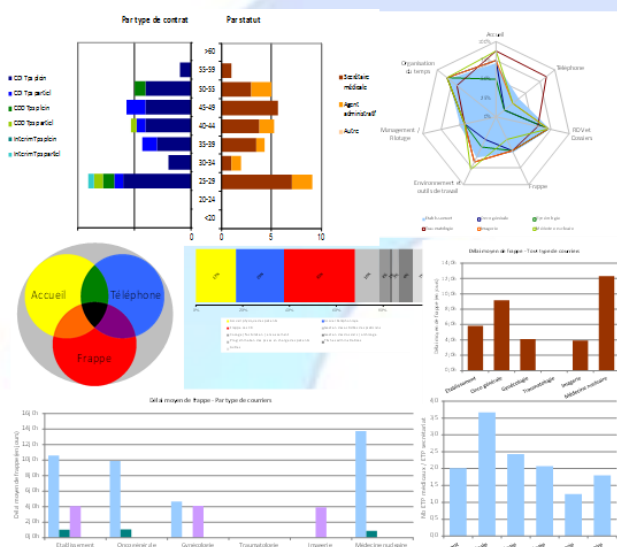
Ainsi, au cours de nos différentes missions concernant l'amélioration du fonctionnement des services d'imagerie, des plateaux de consultations ou des services d'hospitalisation, l'organisation des tâches des secrétariats est apparue comme un des leviers importants pour l'optimisation de la prise en charge du patient.

L'outil Organisation des secrétariats médicaux résulte de la capitalisation des expériences du CERCLH.

### ✓ Description des outils :

Il permet d'évaluer la performance de l'organisation des secrétariats médicaux en :

- Analyser la répartition et le niveau de spécialisation des postes
- Analyser les délais de frappe, la joignabilité téléphonique...
- Evaluer la maturité organisationnelle des secrétariats médicaux
- Comparer la performance des secrétariats médicaux au sein de l'établissement





➤ Références & résultats :

Pour accéder à la présentation de nos références de missions appuyées par ces outils et incluant des exemples de résultats obtenus, veuillez consulter notre site : [www.cerclh.com](http://www.cerclh.com) dans la rubrique « **Références** »

➤ Téléchargement de l'outil proposé par le CERCLH :

- Outil Organisation des secrétariats médicaux

➤ Pour aller plus loin :

La mise en œuvre des outils de diagnostic est la première étape d'une démarche d'amélioration de la performance des organisations. Ils permettent d'identifier les points de difficultés sur lesquels l'établissement devra se focaliser pour définir un plan d'actions.

En complément, le CERCLH vous propose 2 types de prestations :

- Une aide à l'interprétation et à la formalisation d'une feuille de route
- Un audit complet du service, avec recommandations et accompagnement à la mise en œuvre

Pour de plus amples informations et des échanges constructifs, contactez-nous par mail à [contact@cerclh.com](mailto:contact@cerclh.com) ou par téléphone au 04 77 23 78 57.

