



## CERCLH ET LES SECRÉTARIATS MÉDICAUX : VERS UNE PERFORMANCE DES ORGANISATIONS

Bien que le secrétariat médical soit crucial pour la qualité et la continuité des soins, il rencontre des défis qui ont des impacts sur la performance financière et l'efficacité opérationnelle.

CERCLH est à vos côtés pour lever ces problématiques.

### Optimiser les ressources

Les établissements nous font fréquemment remonter leurs questionnements en termes de juste ressource, notamment au niveau des secrétariats médicaux.

La difficulté d'évaluer la charge de travail des secrétaires s'oppose aux demandes constantes d'augmentation d'effectifs de la part de la communauté médicale.

Et pourtant, cette évaluation et objectivation de la charge de travail des secrétaires médicales ou Assistants Médicaux Administratifs (AMA) est essentielle.

Chez CERCLH, nous sommes convaincus qu'elle peut servir de base à la compréhension de l'organisation du management et de l'animation d'équipe.

Et permettre également d'apporter des perspectives d'évolution pour les secrétaires médicales et les AMA, tout en garantissant leur bien-être au travail.



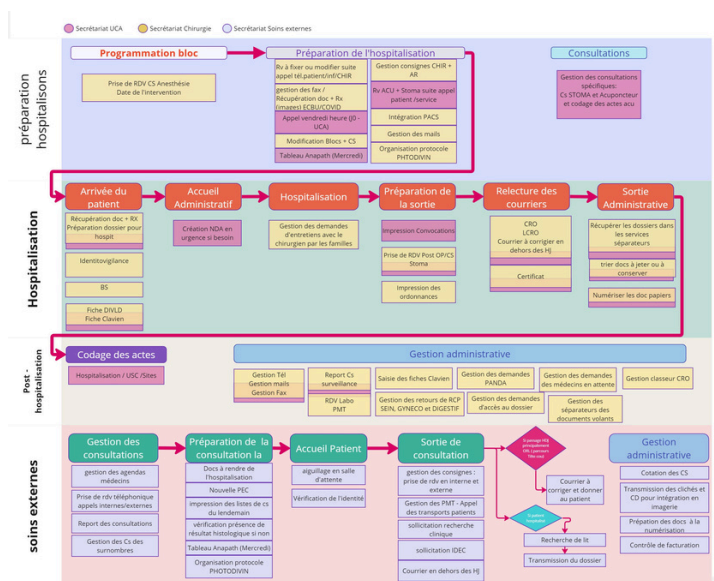
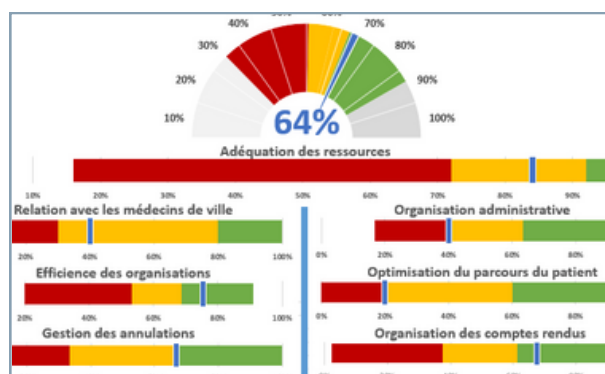


## L'audit organisationnel

L'audit est centré sur l'optimisation du parcours des patients, depuis les consultations externes jusqu'à l'hospitalisation, avec une focalisation sur les rôles et responsabilités des secrétaires médicales.

### Un questionnaire d'auto-évaluation :

Il permet à l'encadrement des secrétariats médicaux de positionner son organisation et de la comparer à plus de 500 services que CERCLH a accompagnés, que ce soit pendant une campagne de Benchmark ou de manière autonome.

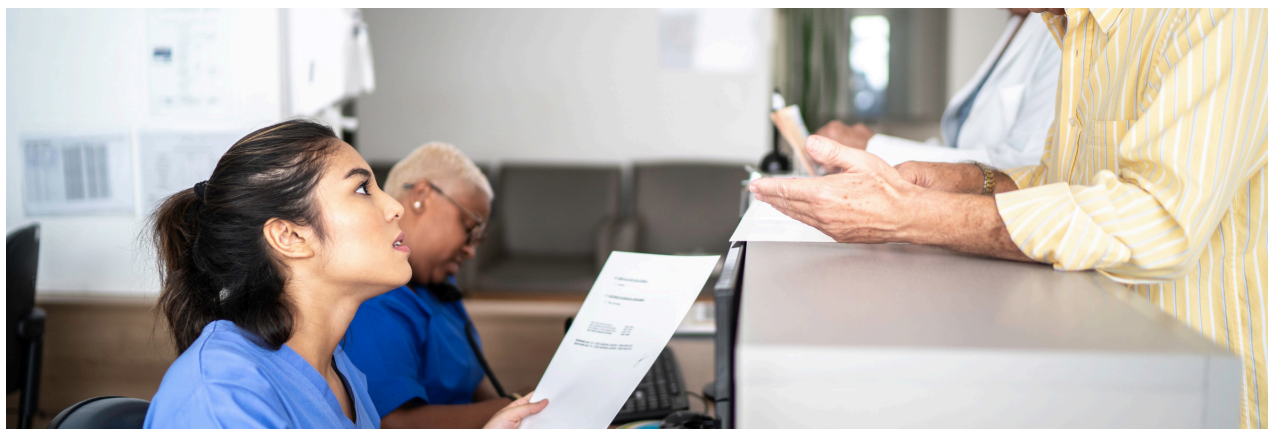


### Une formalisation du parcours patient et des irritants :

Des sessions de réflexion sont organisées avec les secrétaires médicales afin d'examiner les différents irritants et points d'achoppement dans les parcours des patients.

L'objectif est d'identifier les domaines d'amélioration et de proposer des solutions créatives.

En rassemblant les secrétaires médicales autour du parcours du patient, l'audit doit non seulement permettre d'identifier des domaines d'amélioration mais aussi d'initier un processus d'innovation organisationnelle.

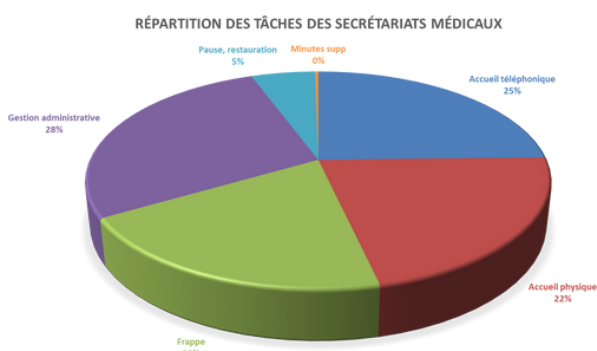


### Une objectivation de la charge de travail :

CERCLH a développé un outil d'évaluation de la charge de travail des secrétariats médicaux. Pour ne pas trop impacter les agents dans leur activité quotidienne, l'étude est réalisée sur une semaine et permet d'évaluer le nombre de tâches et surtout le temps imparti à ces tâches, par secrétaire et par poste.

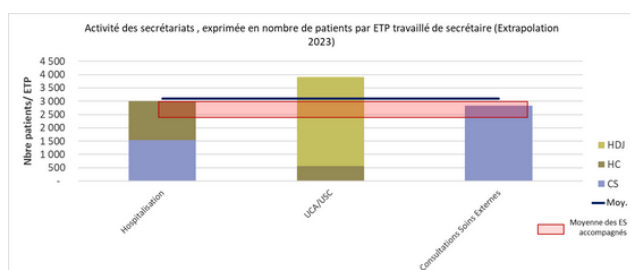
L'analyse des données permet notamment:

- De réaliser une étude statistique de la répartition des tâches et des temps impartis,
- De déterminer la répartition des tâches par secteur,
- De déterminer l'adéquation entre l'activité et la répartition des tâches



### La cartographie des ressources humaines :

Le croisement des données RH avec les données d'activité permet d'obtenir une vision claire de la répartition de l'activité par Équivalent Temps Plein (ETP).



Ces données sont ensuite comparées avec celles d'autres établissements permettant de positionner l'organisation des secrétariats médicaux vis-à-vis d'autres services de même dimension.

# RÉUSSIR LA TRANSITION VERS UN NOUVEAU MODÈLE ORGANISATIONNEL



L'audit doit permettre la mise en lumière des différents défis auxquels les secrétaires médicales sont confrontées dans la gestion des parcours des patients.

Nous offrons un accompagnement personnalisé.  
A cet égard, l'expertise de notre cabinet de conseil spécialisé peut être inestimable pour plusieurs raisons comme :

- **Conduire** l'analyse organisationnelle
- **Améliorer** l'efficacité des secrétariats médicaux
- **Analyser** la chaîne de Valeur
- **Cibler** les actions prioritaires
- **Optimiser** la gestion des ressources
- **Évaluer** les besoins technologiques
- **Accompagner** la transformation digitale
- **Piloter** la conduite du Changement
- **Assurer** la conformité et la sécurité
- **Faire Évoluer** les organisations
- **Optimiser** les parcours patients
- **Standardiser** les processus



Repenser en profondeur les pratiques et les modes d'organisation, c'est mettre à votre disposition une véritable expertise en gestion de projet.

Et en conduite du changement !

## Pour en savoir plus



Visitez notre site web à l'adresse  
<https://cerclh.com>



Contactez nous  
[marketing@cerclh.com](mailto:marketing@cerclh.com)