# Audit organisationnel des Secrétariats Médicaux

Les secrétariats médicaux occupent une position stratégique au sein des établissements de santé, **assurant le lien entre les patients et les équipes soignantes**. Ils contribuent directement à la qualité de l'accueil, à la fiabilité de la traçabilité administrative et à la continuité du parcours de soins.
Dans un contexte de transformation du système de santé (développement de la e-santé, essor de l'ambulatoire, renforcement des coopérations ville-hôpital), leur organisation mérite d'être repensée pour **mieux répondre aux attentes des usagers et gagner en efficience**.
Nous vous proposons un audit organisationnel structuré pour analyser les pratiques existantes et co-construire des leviers d'amélioration adaptés aux enjeux médico-économiques actuels.

**Le + de l'accompagnement :**

- **Une méthodologie structurée**, adaptable aux spécificités de chaque établissement.
- **L'intervention d'un binôme d'expert**s pour croiser les analyses et gagner en efficience.
- Une approche orientée sur l'**efficience médico-économique et la satisfaction des usagers**.
- Des outils et recommandations pratiques pour une **mise en œuvre rapide et efficace**.

## Objectifs

1. **Améliorer l'accueil et la relation aux usagers**
    - Développer la qualité de l'écoute, de l'orientation et de l'information délivrée aux patients
    - Garantir une posture conforme à l'éthique et au respect des droits des usagers
2. **Optimiser les pratiques des secrétariats médicaux**
    - Améliorer la rapidité de saisie et la qualité des comptes rendus médicaux
    - Sécuriser les processus administratifs grâce à une meilleure traçabilité
3. **Renforcer les conditions de travail**
    - Identifier les facteurs de pénibilité et proposer des leviers d'amélioration
    - Agir sur la charge mentale et promouvoir un environnement de travail plus équilibré
4. **Rationaliser les moyens et les organisations**
    - Revisiter l'organisation du travail pour gagner en efficience
    - Mutualiser certaines fonctions ou ressources dans le respect des spécificités de chaque service
5. **Sécuriser la chaîne de facturation**
    - Analyser les étapes du processus de facturation pour prévenir les pertes de recettes
    - Repérer les points de blocage et définir des actions correctives adaptées

### Le + de la formation

Un serious game pour permettre aux participants de se mettre dans la peau des différents acteurs du développement durable et de comprendre les enjeux de manière plus concrète.

## Public concerné et pré-requis

- Directions générales et administratives des établissements de santé.
- Cadres responsables des secrétariats médicaux.
- Personnel des secrétariats médicaux impliqué dans les processus organisationnels.
- Connaissance des enjeux liés aux pratiques administratives et organisationnelles des secrétariats médicaux.
- Volonté d'optimiser les processus pour une meilleure performance globale.

## Programme

**Programme de l'audit organisationnel des secrétariats médicaux**

1. **Phase de cadrage**
    - Définition des objectifs de la mission et des axes prioritaires à explorer
    - Mise en place d'un comité de pilotage pour suivre l'avancement du projet
    - Élaboration d'un calendrier détaillé des différentes étapes de l'audit
2. **Phase de préparation**
    - Identification des données et documents nécessaires à l'analyse
    - Organisation des modalités logistiques pour la collecte d'informations sur site
3. **Collecte terrain**
    - Observation des pratiques professionnelles des secrétariats médicaux
    - Réalisation d'entretiens avec les équipes pour recueillir leurs perceptions, difficultés et propositions
    - Analyse des circuits de communication, des outils utilisés et des interfaces avec les autres services
4. **Analyse et formulation du diagnostic**
    - Exploitation des données recueillies pour repérer les points de blocage et axes d'optimisation
    - Élaboration de recommandations concrètes pour fluidifier les processus et favoriser la mutualisation des ressources
    - Étude des impacts organisationnels, humains et économiques des pistes d'amélioration proposées
5. **Restitution et livrables**

    - Rédaction d’un rapport complet incluant les constats, recommandations et un plan d’action structuré
    - Présentation des résultats aux parties prenantes, avec des propositions de mise en œuvre adaptées au contexte de l’établissement

## Votre intervenant

Nos missions sont menées par un **binôme d’experts expérimentés**, combinant :

- Des compétences complémentaires : expertise en organisation sanitaire et médico-sociale.
- Une approche terrain : connaissances issues de missions similaires dans divers établissements.
- Une méthodologie éprouvée : outils adaptés pour analyser, diagnostiquer et accompagner le changement.

## Notre démarche

- Analyse complète : Approche globale pour évaluer les pratiques et les processus des secrétariats médicaux.
- Collaboration étroite : Travail avec les équipes locales pour garantir l’appropriation des solutions.
- Recommandations stratégiques : Propositions concrètes pour améliorer les performances tout en respectant les contraintes médico-économiques.
- Accompagnement post-audit : Suivi personnalisé pour assurer la mise en œuvre des actions validées.

## Moyens techniques

### Livrables

- Diagnostic détaillé des pratiques actuelles.
- Rapport d’audit incluant des recommandations et un plan d’action concret.
- Supports de communication pour accompagner la mise en œuvre des recommandations.
- Suivi post-audit pour ajuster les actions en fonction des besoins.

### Evaluation

- Analyse des indicateurs clés de performance (temps de traitement, qualité des comptes rendus, satisfaction des usagers).
- Feedback des équipes sur les changements proposés et leur mise en œuvre.
- Bilan final pour mesurer les améliorations et identifier les prochaines étapes.

## Demande de devis

Company

Ce champ n’est utilisé qu’à des fins de validation et devrait rester inchangé.

Civilité

Mme ▼

Nom(Nécessaire)

Prénom(Nécessaire)

Nom de l'établissement / structure(Nécessaire)

Téléphone(Nécessaire)

E-mail(Nécessaire)

Fonction(Nécessaire)

Adresse

Code postal(Nécessaire)

Ville

Objet

Formation en inter-établissements ▼

Nombre de personnes à former

Période souhaitée

Commentaire(Nécessaire)

Je souhaiterais avoir de plus amples informations.

Pourriez-vous me recontacter s’il vous plait ?

Je souhaite être rappelé(e)

☐ Je souhaite être rappelé(e)

Conformément au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles, les informations vous concernant sont destinées à Infor Santé, responsables du traitement. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez l'exercer en adressant un e-mail à l'adresse électronique suivante : rgpd@avenirsanteformation.fr. (Merci de ne pas ajouter d’informations personnelles ou sensibles) En savoir plus ici

Envoyer

## Intra

**Tarif :** Devis personnalisé sur demande

**Dans votre établissement** - Partout en France

Demande de contact

Demande de devis

Dernière modification le 10 février 2026 à 12h24

---

INFORSANTE
50 rue Tudelle - 45100 ORLEANS
02 38 84 67 67
contact@formasante.fr