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'experts 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

Objectifs de l'accompagnement

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

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

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

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

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 Prérequis

- 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 pédagogique

- 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

Pas de moyens techniques spécifiques

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

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

Phone

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

Envoyer

Demande de contact

Pré inscription

Demande de devis

Dernière modification le 19 août 2025 à 13h58

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