Audit organisationnel des Secrétariats Médicaux

Les secrétariats médicaux jouent un rôle clé dans le fonctionnement des établissements de santé, agissant comme interface entre les usagers et les équipes soignantes. Ils garantissent la qualité de l'accueil, la traçabilité des informations, et la continuité des soins. Face aux évolutions du secteur (e-santé, ambulatoire, coopération ville-hôpital), il est crucial de repenser leur organisation pour répondre aux attentes des patients et optimiser leur efficacité. Formavenir Performances propose un audit organisationnel structuré pour analyser vos pratiques actuelles et co-construire des solutions adaptées aux défis médico-économiques.

Objectifs

Améliorer l'accueil des patients :

- Renforcer la qualité relationnelle et l'orientation des usagers.
- Assurer le respect de l'éthique et des droits des patients.

Optimiser les pratiques des secrétariats :

- Augmenter la vitesse de frappe et améliorer la qualité des comptes rendus.
- Garantir la traçabilité et le respect des procédures administratives.

Renforcer les conditions de travail :

- Identifier les leviers pour améliorer les conditions de travail des secrétaires médicaux.
- Proposer des actions pour réduire la charge mentale et favoriser un environnement de travail équilibré.

Mutualiser les moyens :

- Repenser les logiques organisationnelles pour améliorer l'efficience.
- Partager les ressources tout en respectant les spécificités locales.

Optimiser la chaîne de facturation :

- Analyser et améliorer les processus liés à la facturation pour éviter les pertes financières.
- Identifier les points de blocage et proposer des solutions adaptées.

Le + de la formation

Le + de l'accompagnement :

Public concerné et pré-requis

Public concerné :

- Directions générales et administratives des établissements de santé.
- Cadres responsables des secrétariats médicaux.
- Personnel des secrétariats médicaux impliqué dans les processus organisationnels.

Prérequis :

- Connaissance des enjeux liés aux pratiques administratives et organisationnelles des secrétariats médicaux.
- Volonté d'optimiser les processus pour une meilleure performance globale.

Programme

1. **Cadrage initial**
    - Définition des objectifs de l'audit organisationnel et des contours de la mission.
    - Constitution d'un comité de pilotage pour suivre les étapes du projet.
    - Élaboration d'un calendrier précis pour chaque phase de l'audit.
2. **Préparation**
    - Identification des données clés nécessaires à l'audit.
    - Organisation logistique des collectes sur site.
3. **Collecte de données sur site**
    - Observation des pratiques des secrétariats médicaux.
    - Entretiens avec les équipes pour identifier les points forts et les axes d'amélioration.
    - Analyse des flux de travail, des outils utilisés et des interactions avec les autres services.
4. **Analyse et diagnostic**
    - Évaluation des données recueillies pour identifier les écarts et les dysfonctionnements.
    - Proposition de solutions concrètes pour optimiser les processus et mutualiser les moyens.
    - Analyse des impacts organisationnels et financiers des recommandations.
5. **Rapport final**

    - Rédaction d’un rapport détaillé avec diagnostics, recommandations et plan d’action.
    - Présentation des résultats aux parties prenantes avec des pistes de mise en œuvre.

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.

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.

Intra

Durée : À définir selon vos besoins

Tarif : Devis personnalisé sur demande

Dans votre établissement - Partout en France

Demande de contact
Demande de devis

Dernière modification le 21 septembre 2026 à 15h08

FORMAVENIR PERFORMANCES
139 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS
01 53 19 80 30
contact@formavenir-performances.fr