



## CONSULTATIONS EXTERNES ET SECRÉTARIATS MÉDICAUX

Partager les solutions organisationnelles pour la performance des consultations externes et des secrétariats médicaux



<http://ressources.anap.fr/consultation-secretariat/publication/2365-evaluer-et-analyser-la-performance-des-secretariats-medicaux>

Kit de productions

## Evaluer et analyser la performance des secrétariats médicaux

**Les secrétariats médicaux participent à l'accueil et la prise en charge des patients à l'hôpital. L'organisation et le bon fonctionnement des secrétariats médicaux, la gestion des ressources humaines constituent des prérequis importants pour que l'établissement de santé soit attractif.**

Depuis sa création, l'ANAP a eu l'occasion de travailler sur de nombreux projets abordant la thématique des secrétariats médicaux. Dans ce cadre, des outils ont été développés pour aider les secrétariats médicaux à analyser leur pratique, nous vous en proposons deux ci-dessous :

- L'autodiagnostic des secrétariats médicaux
- L'outil d'analyse détaillé des secrétariats médicaux

### Présentation de l'autodiagnostic secrétariats médicaux

L'autodiagnostic secrétariats médicaux est un outil d'analyse de la maturité organisationnelle d'un ou plusieurs secrétariats médicaux. Il permet aux professionnels des établissements de santé de :

- réaliser un diagnostic qualitatif de l'organisation et du fonctionnement de leur secrétariat
- s'appuyer sur des données objectives pour définir les actions prioritaires de transformation à conduire afin d'améliorer leur performance
- identifier les points forts et les axes d'amélioration dans l'organisation de leur secrétariat
- se situer par rapport aux bonnes pratiques organisationnelles

L'outil repose sur une démarche d'analyse qualitative qui prend la forme d'un questionnaire organisé autour de 5 chapitres :

- A. Ressources humaines
- B. Accessibilité Patient
- C. Gestion médico-administrative
- D. Efficacité opérationnelle
- E. Management et Pilotage

Il faut prévoir environ 1h30 heures pour compléter le questionnaire, qui comporte 54 questions.

### Présentation de l'outil d'analyse des secrétariats médicaux

L'outil d'analyse des "Secrétariats médicaux" permet à l'utilisateur de réaliser deux études différentes :

- Analyse synthétique : auto évaluation organisationnelle des secrétariats, mesure d'indicateurs clefs. Ce diagnostic peut être utilisé pour identifier les secrétariats sur lesquels concentrer la démarche et les actions d'améliorations.
- Analyse détaillée : analyse approfondie des missions des secrétariats, de leur niveau de spécialisation et mesure des indicateurs opérationnels associés (joignabilité, délai de frappe...). Le diagnostic détaillé peut être utilisé pour approfondir l'étude sur des secrétariats ciblés.  
Chacun de ces volets intègre une étude comparée permettant de positionner jusqu'à 5 secrétariats médicaux entre eux.

### A qui s'adressent ces outils ?

L'autodiagnostic et l'outil d'analyse des secrétariats médicaux s'adressent aux responsables des

secrétariats médicaux, aux coordinateurs des secrétariats médicaux, aux cadres de pôles et cadres de santé ainsi qu'aux directions souhaitant conduire une démarche d'amélioration de la performance de leurs secrétariats médicaux. Pour mener à bien la démarche et utiliser au mieux les outils, il est important de former une équipe pluridisciplinaire et d'associer des personnes ressources (contrôle de gestion, systèmes d'information...).

**Date de parution : 04/12/2017**