



## CONSULTATIONS EXTERNES ET SECRÉTARIATS MÉDICAUX

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



<https://ressources.anap.fr/consultation-secretariat/publication/2120-completer-votre-analyse-avec-les-outils-consultations-et-secretariats-medicaux>

Outil

### Compléter votre analyse avec les outils consultations et secrétariats médicaux

En complément des Autodiagnostic consultations externes et secrétariats médicaux, nous mettons à votre disposition des outils complémentaires issus des différents travaux et missions de l'ANAP. Ces outils ont été conçus, avec l'aide d'un groupe utilisateurs constitué de professionnels de santé, issus d'établissements publics et privés. Ils sont aujourd'hui mis à disposition de l'ensemble de la communauté hospitalière. Ces outils, indépendants et complémentaires, vous aideront à identifier les points forts et les axes d'amélioration à mettre en place pour une organisation plus efficiente.

**L'outil détaillé des consultations externes** permet de disposer d'éléments concrets pour objectiver les situations propres aux consultations.

Il permet de :

- Calculer l'activité réalisée
- Identifier le personnel affecté
- Analyser la typologie de patient et l'attractivité des consultations

**L'outil détaillé des secrétariats médicaux** permet de disposer d'éléments concrets pour objectiver les situations propres aux secrétariats.

Il permet de :

- Mesurer la performance de l'activité des secrétariats médicaux
- Evaluer la maturité organisationnelle des secrétariats médicaux
- Comparer la performance des secrétariats médicaux au sein de l'établissement
- Identifier les marges de progrès organisationnels

**L'outil d'analyse des délais de prise de rendez-vous** permet d'obtenir une vision quantitative des délais de prise de rendez-vous par modalité et type d'examen en distinguant s'il s'agit de patients ambulatoires ou hospitalisés.

**L'outil d'analyse des délais de compte-rendu** permet d'analyser aussi bien le délai global de mise à disposition du compte-rendu que celui des différentes étapes de production :

- La dictée du compte-rendu
- La frappe du compte-rendu
- La validation du compte-rendu

**L'outil de dimensionnement des vacances** permet d'obtenir un dimensionnement théorique d'un plateau de consultations en nombre de box et de vacances.

**L'outil d'analyse de la satisfaction des patients** permet d'évaluer la satisfaction des patients pour un point de consultations ou un secrétariat.

### A qui s'adressent ces outils ?

Les outils de diagnostic s'adressent aux professionnels des consultations externes et des secrétariats médicaux souhaitant conduire une démarche d'amélioration de la performance de leur service et aux acteurs investis dans la démarche qualité institutionnelle.

Pour mener à bien la démarche et utiliser au mieux les outils, il est conseillé de constituer une équipe pluridisciplinaire et d'associer des personnes ressources pour offrir une vision complète et objective du fonctionnement des secrétariats et consultations externes.

## Glossaire

ANAP