

## Bulletin d'inscription

OUI, je souhaite participer à la formation ayant pour thème **Journée Experte - Organiser et optimiser les secrétariats médicaux** : 2300 € TTC\* pour la journée de formation (\* prix annoncé à titre indicatif)

J'ai bien pris note des conditions d'annulation\*.

(NB : le nombre de places est limité, les inscriptions seront traitées par ordre d'arrivée\*\*)

### Vos coordonnées

Établissement.....

Adresse.....

CP..... Ville.....

Stagiaire Nom, Prénom.....

Fonction.....

E-mail.....

Responsable formation Nom, Prénom.....

Tél. .... Fax.....

E-mail.....

Cachet :

### Inscriptions :

- par courrier : retournez ce bulletin à LEH Formation : 253-255, cours du Maréchal-Gallieni • 33000 Bordeaux
- par courriel : [formation@leh.fr](mailto:formation@leh.fr)
- par télécopie: 05 57 57 08 69
- en ligne : [www.leh.fr/formation](http://www.leh.fr/formation)

Date:

Signature:

**Le présent bulletin d'inscription vaut acte d'engagement dès signature.**

\* Conditions d'annulation : les frais d'inscription seront facturés en cas d'annulation la veille de la formation, ou le jour même, ou en cas de non-présentation à la formation. Toute annulation devra être confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception reçu par LEH Formation au moins 10 jours ouvrés avant la formation. Les remplacements sont admis, sans frais et à tout moment.

\*\*Cachet de la poste ou date d'émission de la télécopie ou de l'email faisant foi.

### Contact

Tél. 05.57.57.08.68

Fax 05.57.57.08.69

[formation@leh.fr](mailto:formation@leh.fr)



Numéro d'existence en qualité  
d'organisme de formation :

11753475275

SIRET : 434 161 741 00013

# LEH Formation

## Ressources Humaines



## JOURNÉE EXPERTE - ORGANISER ET OPTIMISER LES SECRÉTARIATS MÉDICAUX

**1 jour (soit 6 heures)**

Proposition sur mesure en INTRA (délai de 2 mois)

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification pour toute information vous concernant. Bulletin d'inscription à retourner par courrier affranchi à l'adresse indiquée au verso ou par télécopie au 05 57 57 08 69

**Groupe LEH** un groupe d'experts au service des professionnels de santé

Édition Formation Conseil Évènement

## Pré-requis

Aucun pré-requis exigé

## Objectifs pédagogiques

- Évaluer l'activité et la charge de travail des secrétariats médicaux
- Identifier les principales problématiques organisationnelles des secrétariats médicaux
- Optimiser l'organisation et l'efficacité des secrétariats médicaux

## Public concerné

Cette formation s'adresse à des cadres en charge des secrétariats médicaux, des référentes de secrétariats médicaux, des contrôleurs de gestion des établissements de santé publics et privés. Formation accessible aux publics en situation de handicap.

## Durée

1 jour (6 heures)

## Méthode pédagogique

Dans une logique interactive, la formation recourt à diverses méthodes pédagogiques : exposés et apports théoriques et méthodologiques de l'intervenant, discussions débats, exercices d'application et d'entraînement.

## Profil intervenant

Jean-Pierre DANOS, consultant en management, organisation et gestion des ressources humaines. Il est l'auteur d'ouvrages et d'articles dans le domaine du management, de la gestion des ressources humaines et de l'organisation hospitalière.

## Évaluation de fin de formation

En début de formation: recueil des attentes des participants - En fin de formation: bilan avec le formateur sur l'évaluation de la formation grâce à une fiche d'évaluation qui porte sur l'atteinte des objectifs et un questionnaire de satisfaction à chaud. Un compte rendu est remis par le formateur.

## Documents remis aux stagiaires

- Les supports de cours sont disponibles sur l'espace client ou distribués lors de la formation.
- **Les + : remise d'un livre** sur le sujet ou un thème d'actualité + **accès d'un mois à Hopitalex**, base de données de veille et d'information juridique hospitalière

## Introduction

L'organisation et l'optimisation des moyens affectés aux secrétariats médicaux est une problématique constante de l'organisation hospitalière. Elle exige une expertise technique et organisationnelle forte. Sur quels critères évaluer l'activité et la charge de travail? Comment dimensionner les effectifs? Comment aménager les espaces et les locaux? Quels sont les outils et les méthodes de travail les plus adaptés ? Quels sont les modèles organisationnels possibles ? Toutes ces questions et ces thèmes seront abordés et débattus. La formation proposée est destinée à donner des réponses, des outils et des repères pour améliorer l'organisation des secrétariats médicaux dans un établissement de santé.

## L'analyse de l'activité et l'évaluation de la charge de travail

- Les indicateurs clés de l'activité et le repérage des missions ;
- Segmentation et analyse de l'activité
- Normes en matière de vitesse de frappe ;
- Les analyses ciblées de l'activité : volumes d'appels entrant, volume des CR, etc.
- L'analyse de la productivité.

## Effectif et temps de travail

- Calculer et affecter les effectifs en fonction de l'activité ;
- Les horaires, la gestion des plannings et des effectifs des secrétariats ;
- La construction de la cohérence des temps dans l'organisation avec les médecins, les soignants.

## Les principales problématiques relatives à l'architecture, aux méthodes et outils

- Architecture et ergonomie des postes de travail ;
- Les différents outils utilisés et leur impact organisationnel.

## Les différents modèles organisationnels des secrétariats médicaux

- Le secrétariat unique ;
- Le secrétariat intégré ;
- Le secrétariat de flux, etc.

## Organiser le secrétariat au regard des parcours patients

- Formaliser et analyser le parcours patients au regard du secrétariat médical
- L'analyse ciblée et l'amélioration du parcours médico-administratif du patient
- Améliorer les étapes et processus clés : entrée, sortie, etc.
- Améliorer le circuit des comptes rendus
- Les principes organisationnels : secrétariat rattaché à un médecin ou à un parcours patient et flux d'activité, travail en différé ou au fil de l'eau, etc.

## Les outils d'organisation du secrétariat médical

Les bonnes pratiques en matière de méthodes de travail ;

- Le guide d'organisation du secrétariat, les procédures ;
- Étude de cas.

## Les évolutions du métier de secrétaire médicale

- Les facteurs d'évolution ;
- Quel métier pour demain ?

## Clôture de la formation

- Évaluation à l'aide d'un questionnaire de satisfaction