

Centre Hospitalier de Brive-la-Gaillarde

Etude d'organisation et de charge de travail des secrétariats médicaux

Avril 2008-Juin 2008

Périmètre : Secrétariats médicaux

Mr Monzaugé
Directeur des Ressources Humaines et
des Affaires Médicales

Contexte :

La nouvelle organisation du centre hospitalier de Brive-la-Gaillarde en pôles n'avait pas été répercutée sur les secrétariats puisqu'ils restaient organisés de manière très diverse entre les différents services. Par ailleurs, l'absence d'une mise à jour des fiches de postes et d'un rattachement à une coordinatrice, ainsi que l'hétérogénéité du niveau de compétence n'aidaient pas à résoudre les difficultés.

Une bonne organisation de la fonction « secrétariat » était devenue un objectif majeur pour le bon fonctionnement de l'établissement. En effet, son harmonisation devait permettre d'accroître la qualité de prise en charge des patients. Ainsi, le centre hospitalier avait fait appel à la société ADOPALE pour l'aider dans l'évaluation de la charge de travail de chaque poste des secrétariats ainsi que la mise en place de formations.

Objectifs de la mission :

- Analyser la fonction « secrétariat »
- Proposer des actions concrètes

Contributions d'Adopale:

- Réalisation d'une liste de tâches
- Diffusion d'un recueil de données pour la mesure d'indicateurs de volumétrie
- Mesure de la charge de travail
- Analyse comparative des secrétariats sur la base d'indicateurs chiffrés