

Centre Hospitalier Louis Pasteur (Dole)

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

Mars 2010-Juin 2010
(Projet en cours)

Périmètre : Secrétariats médicaux

M. Bouchard

Directeur des Ressources Humaines

Mme Cadier

Coordinatrice des secrétaires médicales

Contexte :

Dans l'établissement, environ 60 ETP de secrétaires médicales ou agents administratifs sont répartis sur une trentaine de secrétariats.

Dans une volonté d'amélioration de l'organisation, l'établissement souhaite revoir l'organisation de la fonction secrétariat au sein de l'établissement. Ceci vient en réponse aux nombreuses difficultés dont les secrétaires ont fait part en 2009 après la mise en place dans l'établissement d'un logiciel de prise de rendez vous.

L'établissement avait déjà entamé les démarches en réunissant un groupe de travail, en effectuant un diagnostic interne et en soulevant plusieurs problématiques. Cependant ils se sont heurtés à certaines difficultés comme l'estimation de la charge de travail.

Ainsi ils ont sollicité l'intervention d'Adopale avec une méthodologie simple, efficace, qui a déjà fait ses preuves dans d'autres établissements.

Objectifs de la mission :

- Analyser la fonction « secrétariat »
- Repérer les dysfonctionnements
- 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 de chaque secrétaire
- Analyse comparative des secrétariats sur la base d'indicateurs chiffrés