



20
années
d'expérience

900
projets
de conseil,
accompagnement,
formation & audit

23
consultants
*Formant une équipe
jeune et dynamique*

50 projets
secrétariats



Une forte
présence
sur l'ensemble du
territoire français

+ de **15%**
de croissance
par an

SECRÉTARIAT

Une méthodologie dédiée pour améliorer le fonctionnement de vos secrétariats médicaux



Les secrétariats médicaux constituent un secteur clé des établissements de santé. Véritable vitrine de l'hôpital, ils sont au cœur de l'activité et jouent un rôle déterminant pour les patients et les services de soins

Notre expérience nous a permis d'identifier différents enjeux, qui constituent le socle de notre approche

Evaluer la charge de travail des secrétariats médicaux afin de mettre en adéquation les ressources à l'activité des services

Améliorer la qualité de service rendu par l'intermédiaire d'une meilleure réponse téléphonique



Préparer et accompagner la transition vers le numérique



Obtenir une meilleure lisibilité des organisation actuelles



Définir les bonnes pratiques d'organisation interne



Mettre en place un suivi et un pilotage de la fonction secrétariat



Plus de 50 établissements accompagnés



Audit transversal de la fonction : mise en évidence des **hétérogénéités** et **clarification des attentes institutionnelles**

Centre Hospitalier de Bligny, Hôpitaux Drôme Nord, CHRU de Nancy, Centre Hospitalier de Gonesse, etc.



Amélioration de la **qualité de prise en charge** des patients (réponse téléphonique, réception des comptes rendus, délais de prise de rendez-vous, etc.)

Centre Hospitalier de Villefranche-sur-Saône, Institut Gustave Roussy, GHT Rance Emeraude, etc.



Mesure des **impacts de la mise en place des outils** numériques

Centre Hospitalier de Perpignan, Hôpitaux Pédiatriques de Nice CHU-Lenval, Centre Hospitalier Princesse Grace (Monaco), etc.

Des compétences métier au service de vos projets

Construire des outils innovants

- Outil d'analyse de l'adéquation des ressources à l'activité et d'aide à la répartition des effectifs
- Méthodologie de quantification des impacts liés à la mise en place de nouveaux outils (prise de rendez-vous en ligne, reconnaissance vocale)

Appuyer les réflexions stratégiques

- Simulation financière et chiffrage de ROI
- Appui à la prise de décision stratégique
- Coopération entre plusieurs entités
- Gestion du projet et communication auprès des différents acteurs

Accompagner les acteurs

- Formation des équipes
- Coaching des responsables de terrain
- Appui à la mise en place des nouvelles organisations et modes de travail
- Accompagnement à la préparation et à la conduite du changement

Favoriser une démarche participative

- Implication des profils à travers l'animation de groupes de travail pluridisciplinaires
- Support pédagogique adaptés au(x) différent(s) public(s)
- Connaissance des contraintes des différentes fonctions (administrative, soignante, médicale etc.)

Autant de compétences que nous pouvons mettre en œuvre dans le cadre de nos missions

Une équipe de consultants expérimentés

Adopale compte 23 consultants, tous issus de formations d'excellence et pour la plupart de grandes écoles d'ingénieur. Ils accompagnent depuis plusieurs années ou dizaines d'années les établissements de santé.

2 associés

2 managers

3 consultants

7 consultants intervenant particulièrement sur les secrétariats médicaux



Jonathan
KRIEF
Centrale Paris



Rémi
SAURAT
EDHEC



Maeva
BERTHELIN
Centrale
Marseille



Gwenaëlle
BOUHIER
EHESP



Luna
MACHAT
Paris Dauphine



Hortense de
NICOLAY
EM Lyon



Quentin
ESQUIROL
GEM

Pour nous contacter : jonathan.krief@adopale.com – 01 40 06 98 60 – www.adopale.com