



CONSULTATIONS EXTERNES ET SECRÉTARIATS MÉDICAUX

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



<http://ressources.anap.fr/consultation-secretariat/publication/2629-evaluer-et-analyser-la-performance-des-consultations-externes>

Kit de productions

Evaluer et analyser la performance des consultations externes

Pour aider les établissements dans l'évaluation et l'analyse de la performance de leurs consultations externes, l'ANAP propose deux outils distincts et complémentaires : un autodiagnostic et un outil d'analyse détaillé des consultations externes

Les consultations externes, vitrines de l'établissement, sont pour nombre de patients, le premier point de contact avec ses professionnels. Elles concentrent des enjeux majeurs pour les établissements de santé en termes :

- d'amélioration du service rendu aux patients de conditions
- d'intervention et de travail des professionnels
- d'efficacité opérationnelle et de performance économique

L'ANAP propose deux outils distincts et complémentaires, conçus dans le cadre de missions d'accompagnement :

- **L'autodiagnostic des consultations externes** : outil d'analyse de la maturité organisationnelle des consultations externes
- **L'outil d'analyse détaillée des consultations externes** : outil d'analyse quantitative des consultations externes

Autodiagnostic consultations externes

L'autodiagnostic consultations externes est un outil d'analyse de la maturité organisationnelle d'un ou plusieurs points de consultations. Il permet aux professionnels des établissements de santé de :

- réaliser un diagnostic qualitatif de l'organisation et du fonctionnement de leurs consultations externes
- s'appuyer sur des données objectives pour définir les actions prioritaires de transformation à conduire afin d'améliorer leur performance
- identifier les points forts et les axes d'amélioration dans l'organisation
- des consultations se situer par rapport aux bonnes pratiques organisationnelles

L'outil repose sur une démarche d'analyse qualitative qui prend la forme d'un questionnaire organisé autour de 7 chapitres :

- A. Accessibilité Patient
- B. Gestion médico-administrative
- C. Relation Médecine de ville
- D. Efficacité opérationnelle
- E. Gestion des ressources humaines
- F. Efficacité médico-économique
- G. Gouvernance et pilotage

Il faut prévoir environ 3 heures pour compléter le questionnaire, qui comporte 89 questions.

Outil d'analyse détaillée des consultations externes

L'outil d'analyse détaillée des consultations externes permet de réaliser un diagnostic détaillé de l'activité d'un point de consultations. Il détaille ainsi :

- L'activité réalisée
- Le personnel affecté
- Le profil des consultants : attractivité et typologie de patient

Une fois les données renseignées, l'outil vous restitue des tableaux de bord avec des indicateurs d'efficacité opérationnelle des consultations externes, d'adéquation des ressources humaines affectées et une analyse du profil des consultants. L'analyse des résultats permet d'identifier les marges potentielles de progrès organisationnel au sein du point de consultations considéré.

A qui s'adressent ces outils ?

L'Autodiagnostic et l'outil d'analyse des consultations externes s'adressent aux professionnels des établissements de santé souhaitant conduire une démarche de réorganisation ou d'amélioration de leur activité de consultations externes : directeurs ou responsables administratifs, médecins, directeurs des soins, responsables des secrétariats, responsables des consultations, cadres de santé, personnels soignants,...

Pour mener à bien la démarche et utiliser au mieux les outils, il est important de former une équipe pluridisciplinaire et d'associer des personnes ressources (contrôle de gestion, systèmes d'information,...).