



SEXTANT 76

CPTS GRAND HAVRE

Projet efficience de soins : L'efficience en cabinet, le secrétariat

27 10 2022

Docteurs Sandrine Ratkoff Rojnoff, Olivier Nguyen, Matthieu Blondet

Projet porté par l'association SEXTANT 76

Témoignage

Journée type d'une secrétaire de cabinet médical :

- Organisation
- Liste des tâches quotidiennes
- Les « plus » de son poste

Exercice individuel et collectif

Secrétaires, quelles sont les problématiques que vous rencontrez sur votre poste ?

Médecins, quelles sont les tâches que vous effectuez et qui pourraient être déléguées ?

Y-a-t-il des tâches qui pourraient être modifiées ou supprimées ?

Différents modes de secrétariat

Efficiency cabinet – octobre 2022 – CPTS Grand Havre
- ONKH

Différents types de secrétariat

	Secrétaire dédiée	Télésecrétariat + RDVs en ligne	Pas de secrétariat
+	<p>Formation personnalisée ++</p> <p>Autonomisation / expérience</p> <p>Connaissance de la patientèle / des médecins</p>	<p>Coût +</p> <p>Horaires étendus</p> <p>Prise de rdv "dématérialisée"</p>	<p>Coût +++</p> <p>Pas d'aspect ressource humaine</p> <p>Régulation de tous les appels aboutis</p>
-	<p>Aspect ressource humaine / influençabilité</p> <p>Coût (environ 1/3 frais déduits)</p> <p>Espace</p> <p>Horaires / perte d'appels</p>	<p>Prestation facturée</p> <p>Prise en charge individualisée pratiquement impossible sur le long terme</p> <p>Initiatives "malheureuses"</p> <p>Pertes d'appels</p> <p>Epanouissement télésecrétaire?</p>	<p>Dérangement téléphonique max</p> <p>Efficiences médicale / secrétariat limitée</p>

Alternatives

- Solutions hybrides : combinaison des différents types de secrétariat pour pallier aux limites des uns et bénéficier des forces des autres.

Une solution insolite



Madeformed = combinaison SVI + site internet + rdv en ligne + messagerie centralisée



+ : technologie speech to texte, émission de sms/mails "no reply" à partir de la fiche patient, catégorisation du parcours téléphonique selon le patient, pas de perte d'appels. Coût minime.



- : configuration "geekofastidieuse", mentalisation du parcours téléphonique, phase d'appropriation des patients, difficulté à faire apparaître le clavier numérique

Madeformed

Dr NGUYEN Khoa-Huân Olivier

Samedi 15 octobre 2022

Choisir une date

Patients

Rendez-vous

Événements

Tâches

Imprévus

Imprimer

Vues



13h

14h

15h

16h

17h

18h

19h

20h

21h

22h

20:30 NGUYEN Khoa-Huân Oli...

M. LIFANTE Pierre

Sam. 15 oct. 20:30

M. NGUYEN Khoa-Huân Olivier

Absent ?

Né le 30/08/1982 · 40 ans · Régulier

09.51.73.37.82

06.10.51.22.93

olivier@dr.com

Profil Contacter Actes Historique RDV Tâche

30' ECG

Refresh, Video, Undo, Calendar, Delete icons

Motif de Cs

Honoraires

Chronologie

Motif de consultation

Note privée (invisible du patient)

Messagerie - Dr NGUYEN Khoa-Huân Olivier (Cabinet Médical du Dr NGUYEN)

<input type="checkbox"/>	Statut	Reçu le	Expéditeur	Liste	Message	Actions
<input type="checkbox"/>		14/10/2022 12:22	06.30.95 [redacted]	Ajouter	<p></p> <p>[92%] « oui bonjour Docteur c'est Madame [redacted] donc la fille de Monsieur Madame [redacted] j'ai complètement oublié de vous parler de résultats d'analyse d'urine qu'il a eu hier donc il y avait deux infection au niveau de l'analyse donc voilà je sais pas je pense que vous avez eu les résultats mais comment on en a pas parler je sais pas du tout du tout tu vas le faire me j'a rappelé en fait tu comptes rendus voilà donc si vous voulez bien me rappeler pour me dire si tout est ok aussi il faut faire autre chose merci beaucoup bonne journée et puis je vous laisse mon numéro 06 30 95 [redacted] merci »</p>	
<input type="checkbox"/>		14/10/2022 11:37	02.35.42 [redacted]	Ajouter	<p></p> <p>[90%] « re-bonjour docteur Nguyen va c'est Monsieur [redacted] j'ai eu le docteur [redacted] au téléphone et puis il va me refaire une écho en fait lundi aujourd'hui à partir de 14h voilà c'était pour pour votre info merci bonne journée »</p>	
<input type="checkbox"/>		14/10/2022 11:22	06.34.19 [redacted]	Ajouter	<p>Bonjour je me permets de revenir vers vous suite a mon message que je vous ai laissé mercredi resté sans reponse. Baidy va mieux mais il me faut l'ordonnance pour qu'il puisse prendre sa ventoline à l'école et aussi l'ordonnance pour la chambre d'inhalation que le docteur filete à oublié de donner. Cordialement. Mme [redacted]</p>	
<input type="checkbox"/>		14/10/2022 10:41	06.61.75 [redacted]	Ajouter	<p></p> <p>[92%] « docteur Nguyen Bonjour Madame [redacted] au téléphone je vous appelle parce que j'ai chez un examen biopsie au niveau de mon sein droit je voulais savoir si vous aviez eu les papas biopsie et pour pouvoir en parler avec vous donc si vous pouvez me rappeler au [redacted] Madame [redacted] j'attends votre appel merci bonne journée au revoir »</p>	
<input type="checkbox"/>		14/10/2022 08:31	06.86.34 [redacted]	Ajouter	<p></p> <p>[92%] « bonjour Docteur je me permets de vous appeler concernant mon fils [redacted] si loin nous sommes passés hier voir votre collègue concernant son état de santé et aujourd'hui il a déjà deux fois l'entiéreté de ses biberons a pas mal de fièvre donc j'aurais voulu avoir un rendez-vous avec moi aujourd'hui pour contrôler tout ça pour être sûr que tu vas bien est-ce que vous pouvez me rappeler au 06 46 34 [redacted] merci »</p>	

Outils

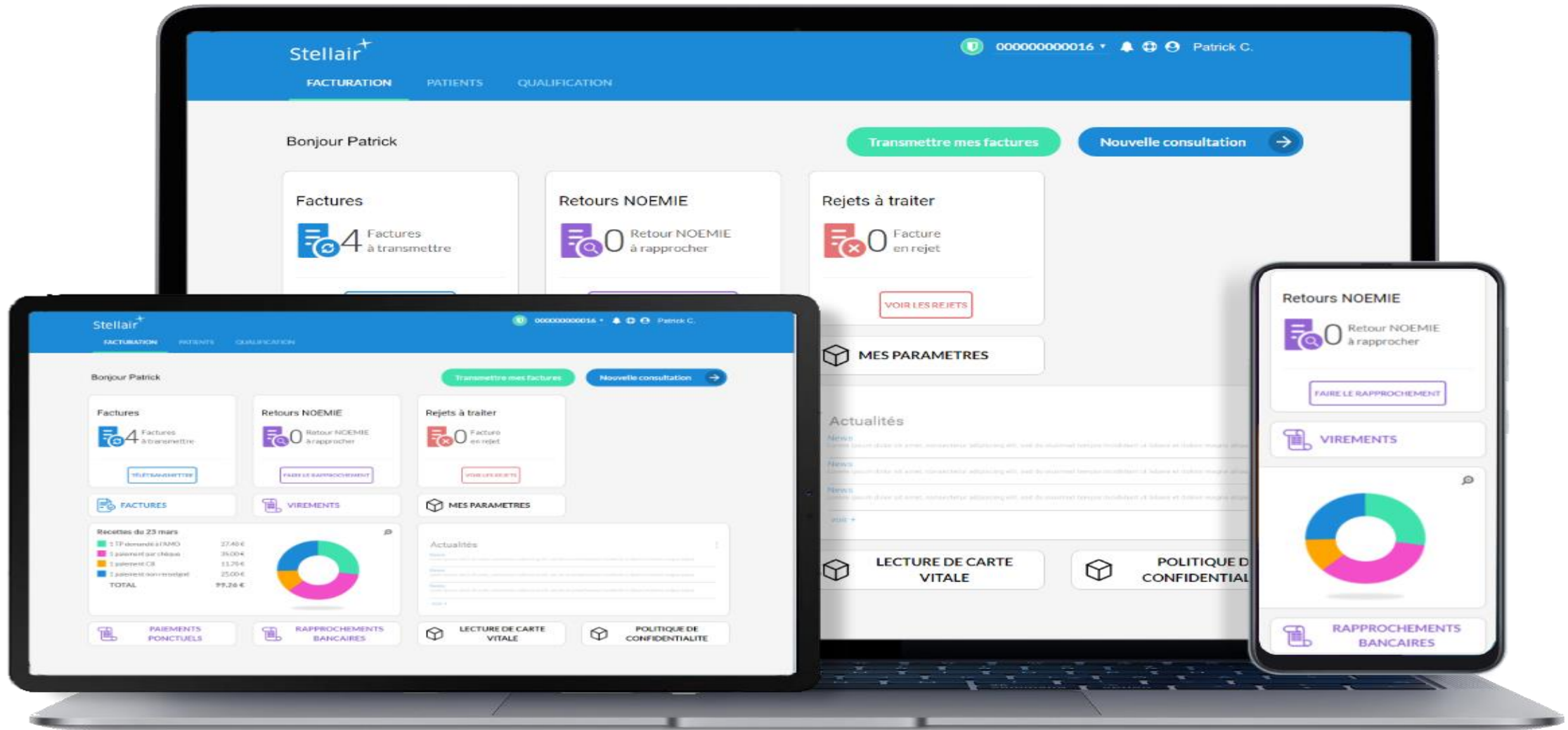
- Standard professionnel avec logiciel "base patients"
- Mail to fax : Orange pro, BBOX pro, OVH...
- Plateforme SMS en ligne : Orange pro, OVH... (manque base données patients)
- FSE dégradées?
- DMP / Interopérabilité Apicem-Ms Santé
- Logiciels version Ségur

- Compta libérale en ligne : ex INDY...

The screenshot displays a web interface for managing transactions. At the top, there is a search bar labeled 'Rechercher', a filter icon labeled 'Filtres', and a button '+ Ajouter une transaction'. Below this, the user's name 'Bonjour Nelly' is visible, along with the total balance 'Solde total : 4 431,65 €'. A summary bar indicates '2 Transactions n'ont pas encore de catégorie' with a link 'Classer ces transactions ->'. The main area contains a list of transactions with columns for date, description, category, amount, and balance.

Date	Description	Catégorie	Montant	Balance
28 Oct	Priv Orange	Télécom, fournitures, docum.	20,00	-36,99
15 Oct	CB Ratp	Frais de déplacement	10,00	-17,81
	Priv Sepa Urssaf Rhone Alpes Ur Oct	Cotisation sociale Urssaf		-1359,00
	Amzn Mktp Fr Amazon.fr Lu	Matériel et outillage	20,00	-8,65
11 Oct	Vir Sepa Symbiosis SAS	Recette	20,00	1516,05
10 Oct	Priv Sepa Macsf Assu Macsf Prelevement Global Macsf Assurances	Assurance professionnelle		-123,21

- Facturation, télétransmission, services connectés, Tiers payant en ligne : Stellair OLAQIN...





SEXTANT 76

CPTS GRAND HAVRE

Les différents points RH

- Le management → les attendus, la relation de travail, la considération et les points réguliers
- Le recrutement → le bon profil pour le bon cabinet, la fiche de poste



SEXTANT 76

CPTS GRAND HAVRE

Merci à toutes et tous pour
votre attention et votre
participation !