

DIRECTION GÉNÉRALE

DÉCISION DU DIRECTEUR N° 2025 - 068

Projet d'accueil et d'amélioration des parcours patients - Réorganisation des secrétariats médicaux

Céline VIGNÉ
Directrice des Centres Hospitaliers
de VIENNE, BEAUREPAIRE, CONDRIEU
et du PILAT RHODANIEN

Magdelène HUSTACHE
Chargée des Affaires Générales
et de la Communication
Tel : 04 74 31 32 06
Mail : m.hustache@ch-vienne.fr

Vanessa MORISOT
Secrétaire – Direction Générale
Tel : 04 74 31 32 03
Mail : direction@ch-vienne.fr

Élodie GUEDES
Secrétaire – Direction Générale
Tel : 04 74 31 32 01
Mail : sec.direction@ch-vienne.fr

Le Directeur,

- Vu le Code de la Santé Publique, notamment les articles L. 6143-7 et suivants,
- Après concertation avec le Directoire en sa séance du 26 août 2025,
- Vu la présentation du document en séance du 26/08/2025 comme suit,

Le directoire émet un avis favorable sur le projet présenté en séance et sur le plan d'actions d'amélioration de l'accueil et de l'organisation des secrétariats médicaux. Les principaux points concernent :

Axe 1 : Amélioration de l'accueil physique et téléphonique :

- Accueil physique du patient :
 - Poursuivre le développement des pré admissions en consultations externes
 - Etudier la possibilité d'un agent mobile au niveau du bureau des admissions pour accompagner patients et consultants
 - Mettre en place un accueil dans les secteurs de consultations externes
 - Confier aux soignants l'accueil des patients dans les unités d'hospitalisation
- Accueil téléphonique
 - Assurer une ouverture téléphonique au niveau des secrétariats médicaux de 08 h 30 à 17 h voire 17 h 30
 - Garantir la continuité téléphonique et d'accueil pendant les pauses déjeuner
 - Avoir un seul point d'entrée téléphonique pour les patients (1 ligne) et pour les professionnels (1 ligne) par activité
 - Mettre en place des indicateurs de suivi
- Prise de rdv en ligne
 - Déploiement du portail ESPRI et organisation des prises de rdv en ligne : réponse immédiate / réponde dans le jour ouvré pour les demandes en ligne ; pour cela, il est nécessaire d'améliorer la visibilité des plannings médicaux à 3 mois ;
- Compte rendu :
 - Remise du compte rendu le jour même (objectif pour l'hospitalisation, la consultation, l'examen)
 - Mise en place de la transmission dématérialisée (programme national / Mon espace santé)

Axe 2 : Utiliser le numérique comme un levier : déployer un outil de reconnaissance vocale

- Services volontaires pour l'expérimentation (liste dans le support)

Axe 3 : Améliorer l'organisation des secrétariats

- Regrouper les secrétariats isolés pour garantir la continuité des activités (plan d'actions RH)
- Définir les missions des secrétariats : différenciation des missions (profil secrétariat général / secrétariat spécialité)
- Identification de nouvelles tâches à confier au secrétariat dans la perspective d'un déploiement d'un outil de reconnaissance vocale et d'un gain de temps sur la frappe

Axe 4 : Expérimenter la mise en place d'un secteur de consultations externes

- Secteur de consultations externes au 2^{ème} étage du bâtiment B
- Poursuivre la réflexion en vue de la définition d'une organisation cible (nouvelle réunion organisée par la DRH en septembre 2025 associant chirurgiens et secrétariats)

Emet un avis favorable au projet d'accueil d'amélioration des parcours patients et à la réorganisation des secrétariats médicaux.

Fait à Vienne, le 26 août 2025.

