



## Responsable Parcours Administratif Patient

### CHEFFE DE PROJETS

#### MURIELLE GAUTHIER

📍 10 La Morinière, 44390, Nort sur Erdre

☎ 0771863835

✉ melisor71@gmail.com

#### COMPÉTENCES

- Formation pour adultes
- Gestion de projets
- Management d'équipes
- Communication thérapeutique
- Gérer le stress professionnel
- Animer et organiser une équipe
- Bed management

#### CHEFFE DE PROJETS

AUDITS, CAHIERS DES CHARGES,  
FORMATIONS, SUIVIS DE PROJETS,  
RÉTROPLANNINGS.

#### PROJETS RÉALISÉS

- Création d'un poste de coordinatrice générale des secrétariats médicaux
- DOCTOLIB
- E-PREAD
- BORNES ACCUEIL PATIENTS
- RECONNAISSANCE VOCALE
- SCOR
- ROC
- DMP
- HOPEN 2
- LIFEN

#### GESTION DE CRISES

Plan Blanc  
Clinique de l'Anjou

Crise COVID

2019-2021

Clinique de l'Anjou

CHU Rennes

Cyber attaque

2020 Clinique de l'Anjou

2024 Clinique Jules Verne

#### PROFIL PROFESSIONNEL

Professionnelle dotée de nombreuses années d'expérience dans le secteur de la santé, combinées à une solide formation dans le domaine du management et une forte aptitude à acquérir de nouvelles connaissances. Capable à la fois de travailler en équipe et de fonctionner de manière autonome, je fais preuve d'un solide sens de l'organisation et compétences avérées en gestion de projets et en management d'équipes pluridisciplinaires.

#### PARCOURS PROFESSIONNEL

Avril 2024 - Actuel

**Clinique Jules Verne | NANTES - CDI**

**Responsable Parcours Administratif Patient**

Responsable facturation, accueil, admissions, secrétariats médicaux, archives.

Effectifs :

40 agents d'accueil, préadmissions, admissions, sorties :

40 secrétaires médicales

5 agents facturation

5 agents archives

1 responsable adjointe

Management de proximité et qualité :

o s'assurer de la qualité de la prestation rendue par l'équipe

o S'assurer de la vente et la satisfaction des patients quant aux prestations

hôtellerie

Evolution des prestations hotellières

Cheffe de projet :

- Doctolib

- SCOR

- ROC

- BORNES ACCUEIL

- Préadmissions en ligne

- Réorganisation back office gestion des dossiers patients

Référente établissement identitovigilance

- Assurer le lien avec la DGCCRF

Août 2021 - Avril 2024

**CHI Elbeuf Louviers Val de Reuil | ELBEUF - CDI**

**COORDINATRICE GENERALE DES SECRETARIATS MEDICAUX, CHEFFE DE PROJETS**

- **Création du poste de coordinatrice générale des secrétariats médicaux**  
Equipe de 100 agents multi sites  
Cheffe de projets métier
  - o Doctolib
  - o Reconnaissance vocale

## LOGICIELS METIER

SILLAGE  
SIGEMS  
HOPITAL MANAGER  
OCTIME

- o Numérisation du dossier patient
- o DPM
- o Ms Santé
- Réorganisation des secrétariats Amélioration des axes fixés
  - Décrochage téléphonique 80%
  - Remise des CR aux patients à la sortie
- Mettre en place des formations métier
- Développement personnel
- Gérer et évaluer les stagiaires, reconversion professionnelle
- Recruter et Evaluer les AMA
- Actrice du Projet d'établissement sur l'axe "Partenariat lien ville/hôpital"

Décembre 2020 - Août 2021

**CHU RENNES** | Rennes - CDI

**RESPONSABLE SECRETARIATS MEDICAUX Pôle imagerie**

- Gérer les plannings
- 65 secrétaires médicales et adjoints administratifs
- Gérer les organisations en place
- Collaborer avec les décideurs hiérarchiques pour la création et mise en place des projets institutionnels (Projet ADOPAL)
- Collaborer en équipe en communiquant, en partageant les idées et en mutualisant les efforts
- Gestion des situations d'urgence avec calme et sang-froid (Situation de crise COVID)

Janvier 2006 - Décembre 2020

**CLINIQUE DE L'ANJOU** | Angers

**RESPONSABLE DES SECRETARIATS ADMINISTRATIFS**

**Responsable Bed Management**

**Référente Identitovigilance**

**Dans le cadre du regroupement de 3 établissements sous une même entité**

- 7 Pôles administratifs, 45 agents administratifs
- Coordination avec 80 secrétaires médicales de cabinets privés
- Accompagner les équipes dans le changement
- Harmoniser les pratiques
- Collaborer avec les décideurs hiérarchiques pour la création et mise en place des projets institutionnels
- Gérer les différentes missions RH (renouvellements de contrats, évaluations annuelles, recrutements, congés, planning.)
- Etablir un contrôle continu et mettre en place des axes d'améliorations afin de maintenir la qualité de gestion et de facturation du dossier administratif et du séjour patient
- Mettre en place des moyens de communication et d'information entre les services
- Etablir et suivre les indicateurs d'activité du service
- Gestion et traitement des FSEI

Janvier 2003 - Décembre 2005

**SSR St Claude** | Angers

**SECRETAIRE MEDICALE REFERENTE PARCOURS PATIENT**

- Dans le cadre du regroupement de 3 établissements de santé sur un même site
- Identification des besoins en écoutant attentivement les demandes formulées et les spécificités de l'environnement
- Contribution à la résolution des problèmes en apportant les solutions adaptées et en formulant des propositions d'amélioration
- Définition claire des problèmes rencontrés et identification des causes

**Immobilière 49** | Angers  
SECRETAIRE ADMINISTRATIVE

**CHU** | Angers  
SECRETAIRE MEDICALE

**ADMIR** | Angers  
SECRETAIRE ADMINISTRATIVE

---

## FORMATION

Janvier 2023 - Mai 2024

**FORMATEUR POUR ADULTES**

**MANAGEMENT TRANSVERSAL** : Certification niveau 6

**MANAGEMENT DE PROXIMITE** : BTS

CESI Campus universitaire | NANTES

**FORMATION SECRETAIRE MEDICALE** : CAP EMPLOYEE DE BUREAU

---

## LANGUE

**Anglais :**



Intermédiaire

