

Partie Intéressée	Qualité de service	Rentabilité
Patients	x	x
Personnel	x	x
Médecins externes	x	x
Fournisseurs & prestataires	x	x
Investisseurs	x	x
Assurances/IPM	x	x
Etat	x	x
Voisins		
Prospects		
Visiteurs/Accompagnants	x	
Concurrents		x

a

Image	Pertinente
x	oui
x	oui
x	oui
x	oui
x	oui
x	oui
x	oui
x	non
x	non
x	oui
x	oui



19/08/2019

Partie Intéressée Pertinente

Patients

Personnel

Médecins externes

Fournisseurs & prestataires
Investisseurs
Assurances/IPM
Etat
Concurrents
Visiteurs



Lauriane Le Flour
Khadidiatou Nakoulima

Exigences
Bon accueil
Délai court de prise en charge
Compétences des équipes
Suivi personnalisé
Ecoute, disponibilité et réactivité du personnel
Qualité et sécurité des soins
Environnement sûr, propre et accueillant
Qualité de l'hôtellerie
Accessibilité d'un point de vue financier
Bonnes conditions de travail (cadre, salaire...)
Bonne définition de l'organisation et des rôles et responsabilités de chacun
Ecoute et disponibilité en interne (communication interne)
Sécurité de l'emploi
Valorisation du travail, reconnaissance, récompense et équité
Sens et vision globale
Amélioration des compétences (formation continue)
Sécurité et qualité du cadre pour une bonne prise en charge (hygiène, stock...)
Disponibilité des équipements
Compétences et efficacité des équipes
Bon suivi post-intervention des patients

Rémunération et délai de paiement

Respect des engagements contractuels

Partenariats stables et durables

Clarté des exigences à l'achat

Païement dans les délais

Reporting régulier

Atteinte des objectifs de rentabilité et d'impact social

Transparence sur la gestion

Maîtrise des risques

Amélioration de l'image de marque (RSE, qualité de service...)

Transparence sur les prestations fournies et intégrité

Respect des procédures établies

Bonne qualité de la facturation (délai de transmission, conformité...)

Satisfaction de leurs clients

Bonne communication des informations et des documents requis

Respects des normes et des lois

Gestion efficiente des ressources allouées (PEV...)

Disposition de données pour les statistiques

Respect des obligations fiscales

Concurrence loyale

Bon accueil

Environnement sûr, propre et accueillant

Ecoute, disponibilité et réactivité du personnel

Bonne orientation

Acquis
Support de formation à l'accueil
Procédures de recrutement avec règles d'intégration
Échographe pour paralléliser les consultations
Formation et accompagnement de nouveau collaborateur
Évaluation des équipes
CRM déployé
Formation des personnels d'accueil
Procédures, protocoles, règles d'hygiène...
Contrat pour le ménage, la blanchisserie et le gardiennage
Contrat pour la blanchisserie
Restauration internalisée
Évaluation des prestataires
Forfaits et programmes sociaux
Conventions avec les assureurs
Satisfaction client sur le rapport qualité/prix
Politique RH
Évaluations
Fiches de poste
Organigramme
Livret d'accueil
Notes de service
Contrats formalisés
Cabinet juridique
Rémunération / prime à l'acte pour les sages-femmes et les aides opératoires
Entretiens individuels
Partage de l'identité de Nest
Plan de formation
Procédure de gestion des stocks
Logiciel de gestion des stocks
Société de ménage
Stérilisation
Maintenance curative et préventive
Contrats de maintenance
Matrice des compétences
Programme d'évaluation
Dossier médical
Fiche de suivi

Procédure de règlement des honoraires

SI

Contrats entre NEST et les prestataires

Factures et bons de commande avec les fournisseurs

Maintien de la relation avec les partenaires

Évaluation des prestataires

Cahier des charges si besoin

Tableau de suivi

Service comptable

Tableaux de bord

Transmission annuelle des comptes

Revue de direction annuelle

Comités de direction / comités qualité

Certification ISO 9001 v 2015

Procédures de facturation

Conventions avec les assureurs

Procédure de recouvrement

Procédure de recouvrement

Procédures de facturation

Cabinet juridique

Statistiques non remontées

Respect des obligations fiscales

Veille concurrentielle

Respect de la concurrence

Support de formation à l'accueil

Procédures de recrutement avec règles d'intégration

Contrat pour le ménage, la blanchisserie et le gardiennage

Formation des personnels d'accueil

Signalétique

A faire

Améliorer l'espace d'accueil

Recruter un Responsable d'Accueil

Trouver d'autres médecins partenaires (gynécologues et pédiatres)

Définir la politique d'intégration

Améliorer et automatiser le CRM

Élargir la formation à l'ensemble du personnel

Formaliser les procédures du cœur de métier

Respecter les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité

Mettre en place le CLIN

Développer des offres sociales pour de nouveaux services

Gérer les évolutions de carrière

Recruter des managers (responsable accueil, ROQSI)

Motiver le personnel avec teambuilding

Intégrer le personnel dans les projets à long terme

S'assurer du respect des valeurs et des règles internes de NEST

Assurer le développement et le maintien des compétences

Mettre en place la procédure de prévision des commandes / besoins

Réaliser la revue des équipements et des infrastructures

Mettre en œuvre un plan de formation

Permettre aux médecins de contrôler à distance grâce au SI

Informatiser la procédure d'achats

Informatiser la procédure d'achats

Informatiser la procédure d'achats

Lier logiciel comptable et BI

Finaliser la mise en place de la BI

Mettre en place un SIG permettant un enregistrement en temps réel des données comptables

Sensibiliser les médecins et les personnes chargées de facturer

Signer autant de conventions que possible définissant clairement les exigences

Sensibiliser les médecins et les personnes chargées de facturer

Organiser le suivi des dépenses et des ressources allouées par l'Etat

Récolter et stocker les données demandées par l'état

Vérifier en interne le respect de la fiscalité

Nommer un responsable de veille concurrentielle

Améliorer l'espace d'accueil

Respecter les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité

Mettre en place le CLIN

Élargir la formation à l'ensemble du personnel

Moyens de surveillance
Niveau de satisfaction client sur l'accueil
Appel ou client mystère
File d'attente des rendez-vous
Fréquence des évaluations de compétences
Niveau de satisfaction client
Niveau de satisfaction client
Appel ou client mystère
Évaluation de la qualité et de la sécurité des soins
Niveau de satisfaction client sur l'environnement
Niveau de satisfaction client sur l'hôtellerie
Nombre de nouveaux patients bénéficiant des packages sociaux
Nombre de conventions avec les assureurs
Nombre de réclamations clients
Turnover
Démissions
Niveau de compréhension des rôles par le personnel
Connaissance de l'organigramme et des fiches de poste
Niveau de circulation de l'information
Niveau de satisfaction du personnel sur la sécurité de l'emploi
Turnover
Niveau de performance et de motivation des équipes
Turnover
Niveau d'implication du personnel dans les projets à long terme
Turnover
Evaluations de formation
Fréquence de rupture de stocks
Niveau de satisfaction des médecins et des paramédicaux sur l'hygiène
Fréquence d'indisponibilité des équipements
Evaluations de compétences

Surveillance délai de paiement
Nombre de contrats établis et signés
Enregistrement des incidents prestataires
Conformité des documents d'achats
Taux de paiement hors délais
Production d'indicateurs définis pour le reporting
Impact social
Reporting sur les données comptables
Nombre d'erreurs
Indicateurs
Nombre d'erreurs sur la facturation
Conventions
Rejet de factures
Contentieux avec les assureurs
Nombre d'erreurs sur la facturation
Tableau de bord de suivi
Retour sur l'analyse des données
Niveau de satisfaction client sur l'accueil
Appel ou client mystère
Niveau de satisfaction client sur l'environnement
Niveau de satisfaction client
Appel ou client mystère
Niveau de satisfaction des visiteurs quant à l'orientation et l'obtention des informations correctes