

Comité du 27 juin 2019

SMQ



Fiche d'identité du processus

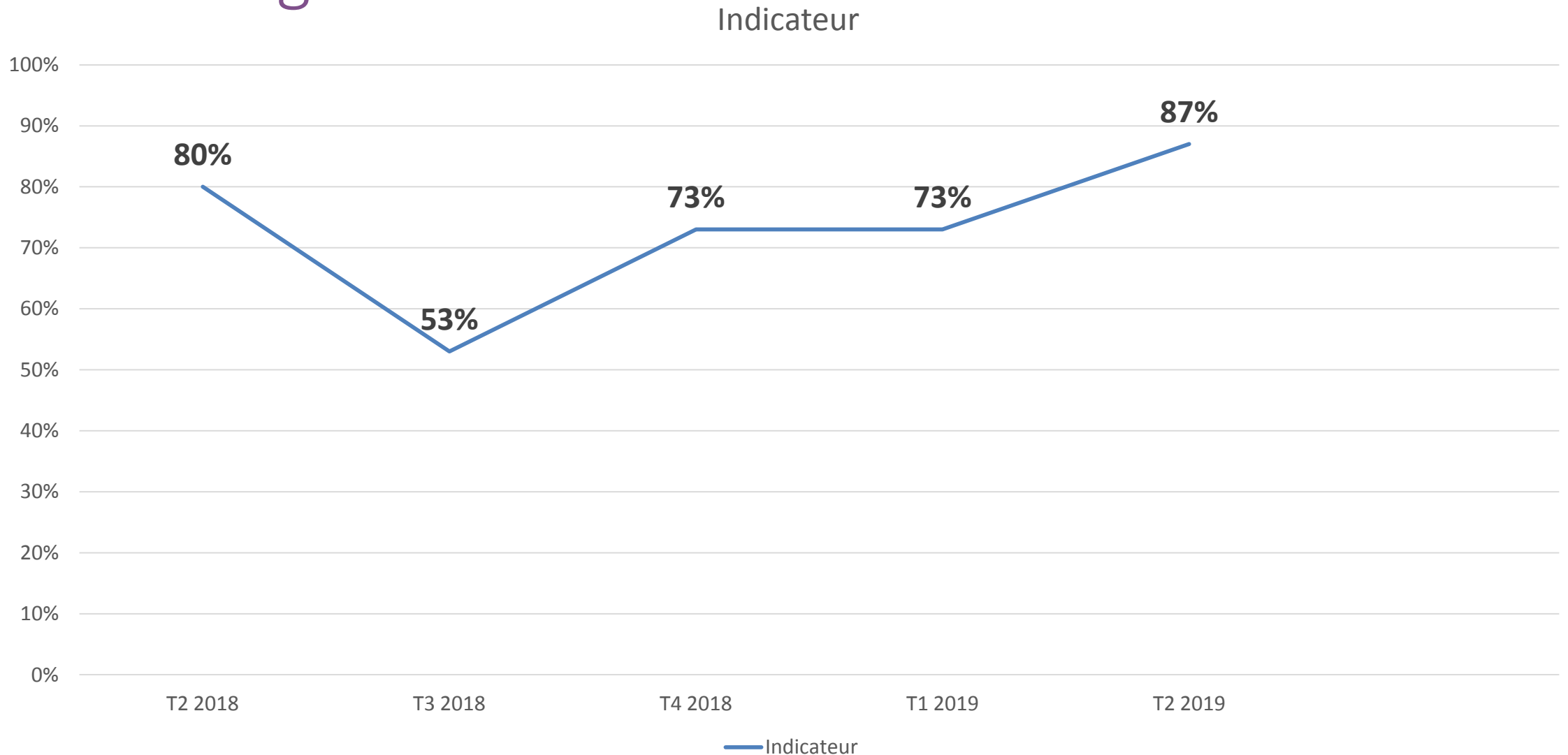
- Processus : Marketing et Communication
- Entrée :
- Sortie :
- **Finalité** :
 - Assurer à l'entreprise une bonne notoriété et la fidélisation de ses clients en vue de l'atteinte des objectifs de croissance.
 - Maîtriser l'image de l'entreprise auprès de toutes les parties intéressées et maintenir la relation de confiance avec celles-ci.



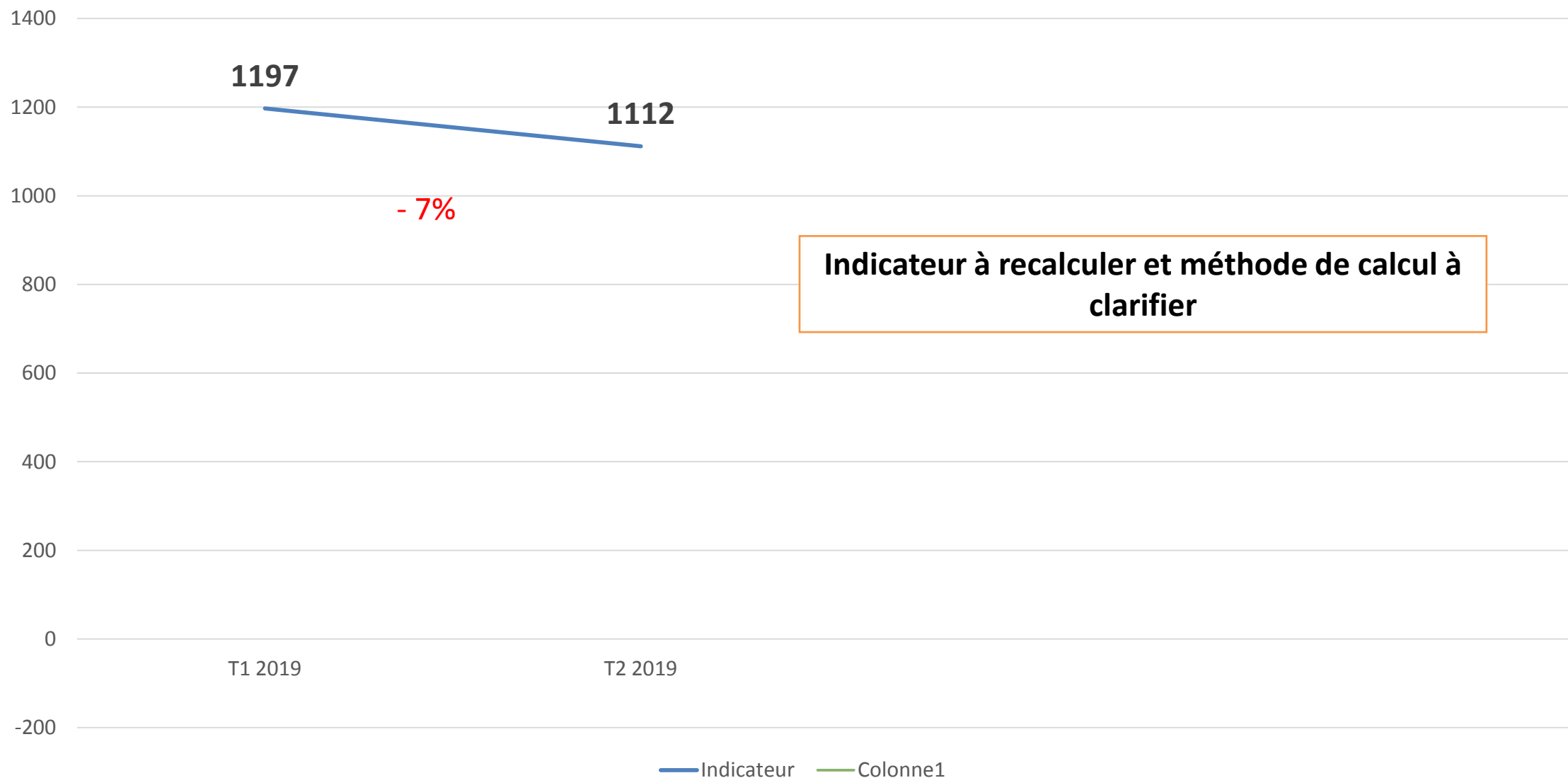
Indicateurs

Indicateur	Responsable	Fréquence	Cible	Méthode de calcul
Taux de réalisation des actions marketing	Khadi TOURE Responsable Marketing	Trimestrielle	70%	Nombre d'actions réalisées / Nombre d'actions planifiées
Nombre de nouveaux patients	Khadi TOURE Responsable Marketing	Trimestrielle	+ 25%	Taux de variation nouveau patients T /

Indicateur mensuel: Taux de réalisation actions marketing



Acquisition Nouveaux patients



Audits du processus

- Nombre d'audits internes réalisés sur le processus : 1
- Nombre d'audits internes clôturés sur le processus : 1
- Pourcentage d'audits internes clôturés : 100%
- Date du dernier audit : 27/11/2018
- Date du prochain audit: Décembre 2019



Écarts sur le processus

- Nombre d'écarts identifiés :
1 écart: Indicateur sur l'acquisition de nouveaux Patients pas disponible (mise en place du CRM)
- Nombre d'écarts soldés :
 - 1
- Pourcentage d'écarts soldés :
 - 100%
- Liste des écarts ouverts :
 - ...
 - ...

Fiche d'identité du processus

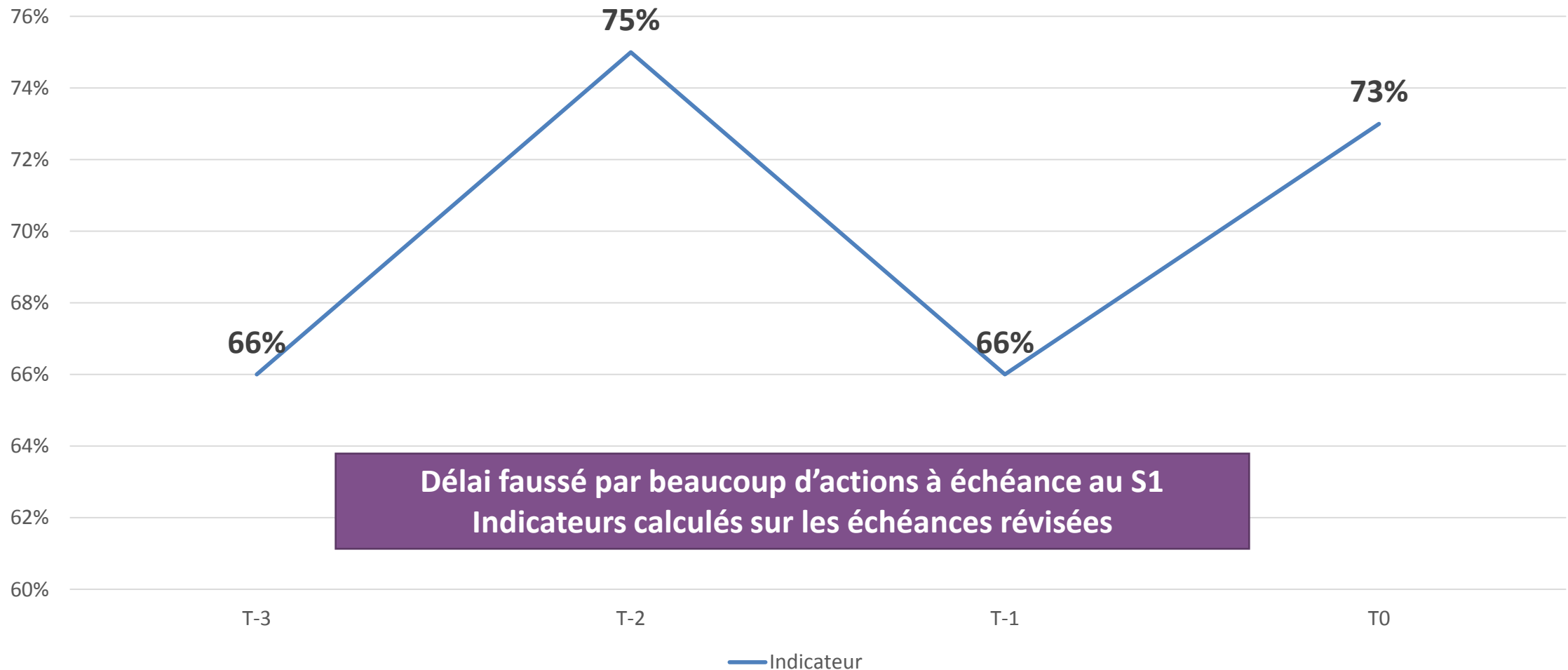
- **Processus** : PM03 – Organisation du Système Management Qualité et amélioration continue
- **Entrée** : Exigences des parties intéressées et enjeux
- **Sortie** : Satisfaction des exigences et atteinte des objectifs
- **Finalité** : Soutenir la dynamique de l'amélioration des performances, assurer la satisfaction des parties intéressées et l'atteinte des objectifs

Indicateurs

Indicateur	Responsable	Fréquence	Cible	Méthode de calcul
Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident	Pilote	Trimestrielle	70%	Taux d'actions en retard
Nombre de non-conformités répétées	Pilote	Semestrielle	5	Décompte du nombre de non-conformités répétées

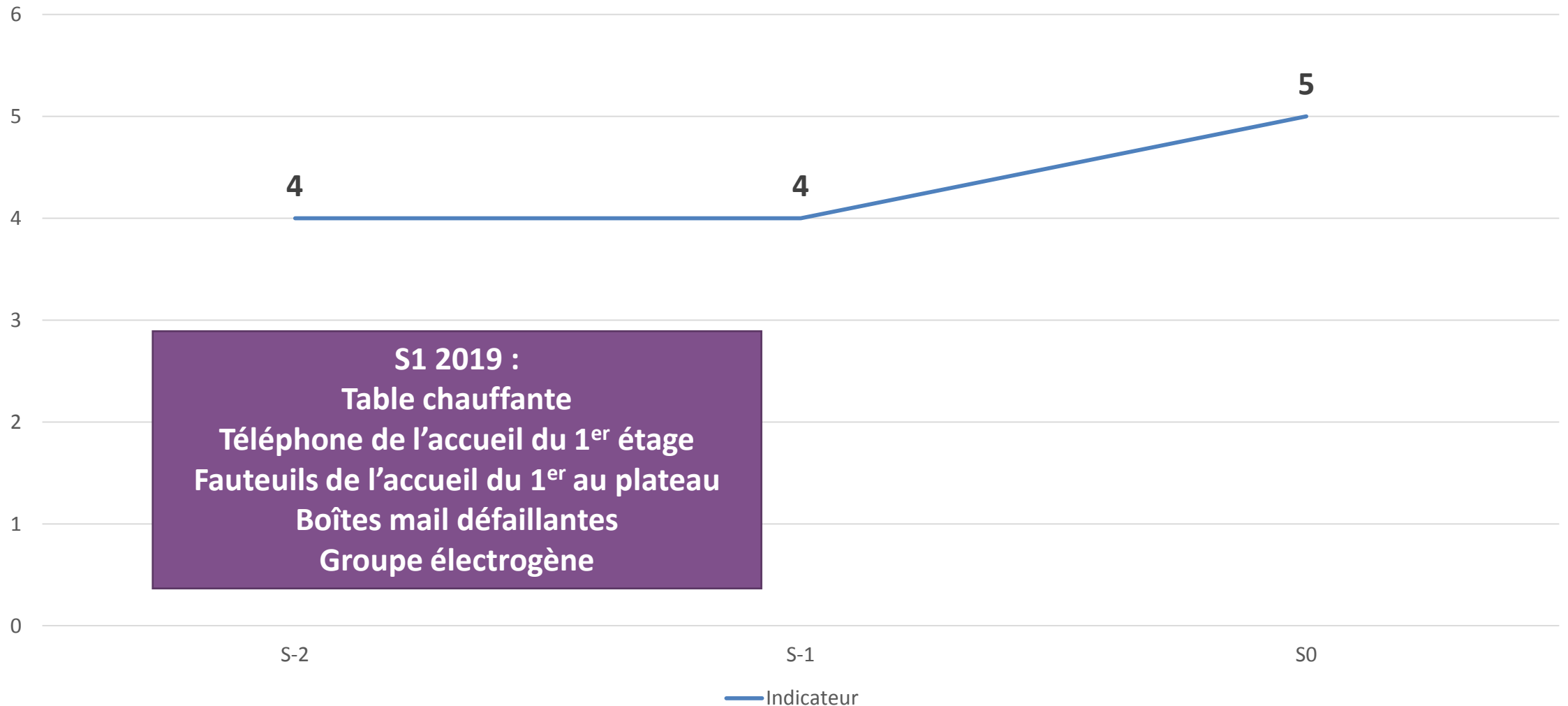
Indicateur trimestriel

Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident



Indicateur semestriel

Nombre de non-conformités répétées



Fiches d'incident sur le SMQ

- Nombre de fiches d'incidents ouvertes : 63
- Nombre de fiches d'incidents clôturées : 208
- Pourcentage de fiches d'incidents clôturées : 77%

Autonomisation des pilotes pour traiter les fiches d'incidents directement
Mise en place de l'outil Qualipro

Audits du processus

- Nombre d'audits internes réalisés sur le processus : 2
- Nombre d'audits internes clôturés sur le processus : 2
- Pourcentage d'audits internes clôturés : 100%
- Date du dernier audit : 25/03/2019
- Date du prochain audit : 2020



Écarts sur le processus

- Nombre d'écarts identifiés : 3
 - 5 fiches d'incident sur 12 non clôturées ne sont pas complètes
 - Tous les indicateurs des processus ne sont pas encore mis en place
 - Tableau des enregistrements pas à jour
- Nombre d'écarts soldés : 3
- Pourcentage d'écarts soldés : 100%
- Liste des écarts ouverts : -

Fiche d'identité du processus

- Processus :

Manque un copilote à identifier

Accueil et orientation

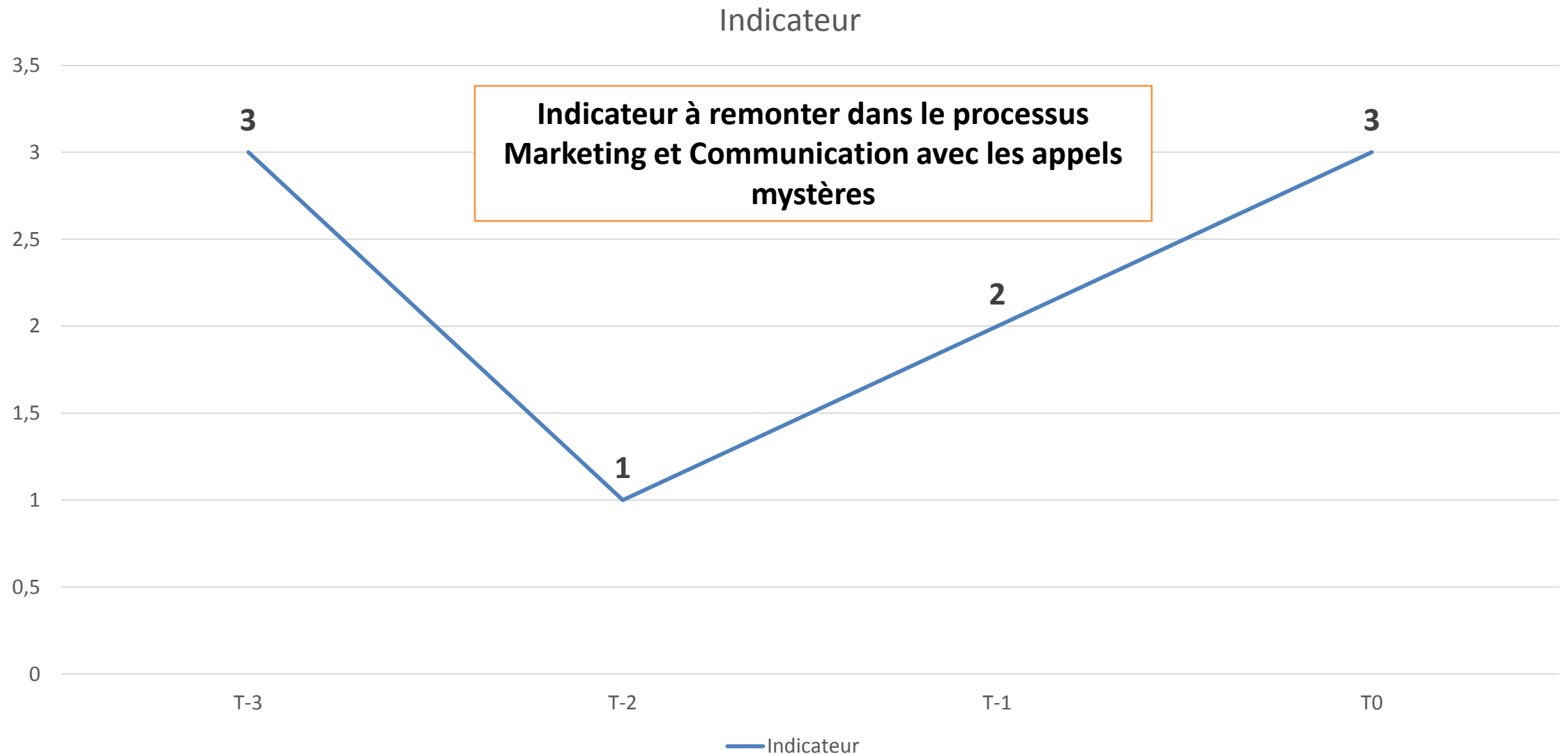
- Entrée :

Indicateurs

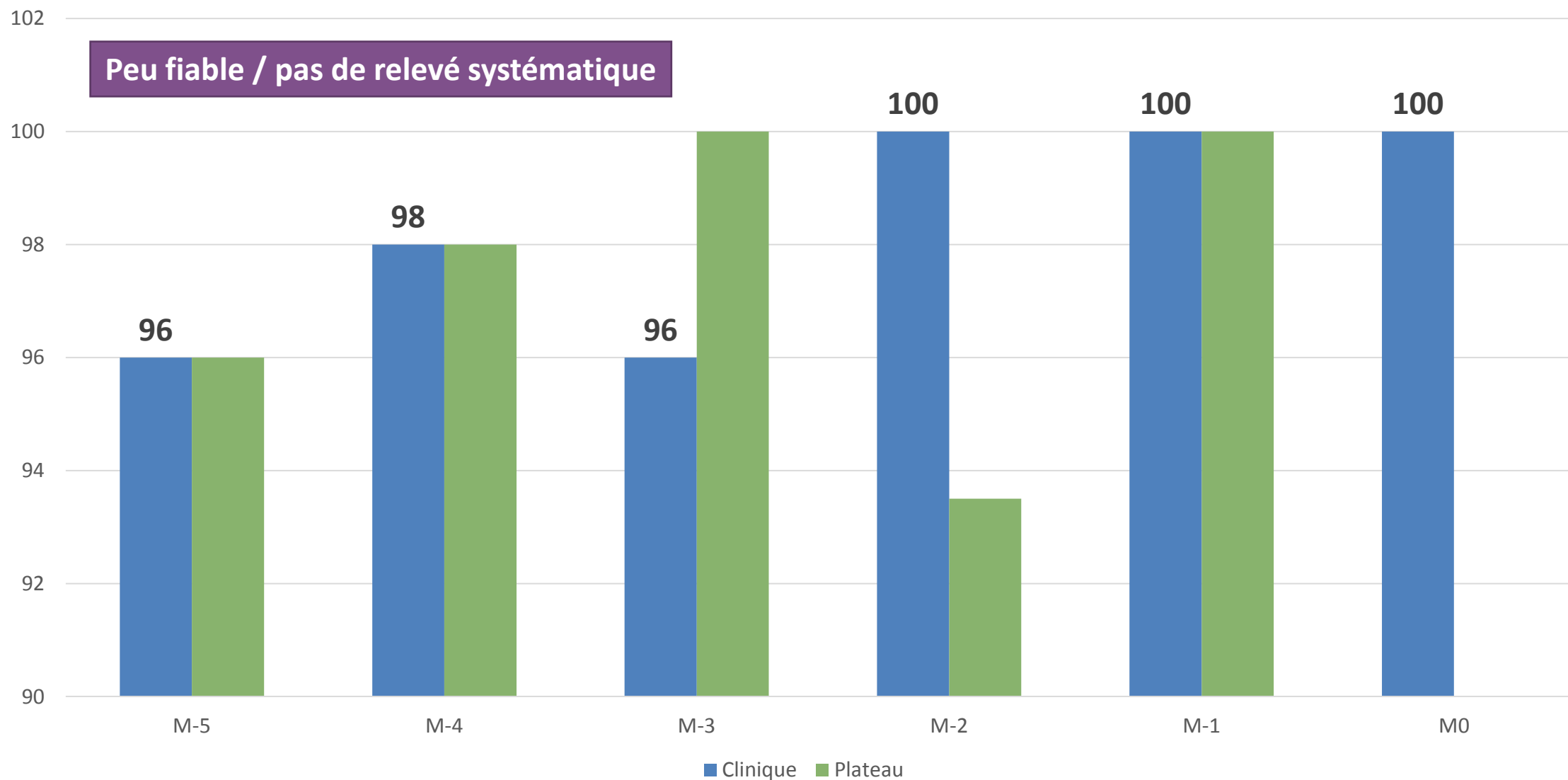
Temps d'attente renseigné dans le CRM / accès à venir

Indicateur	Responsable	Fréquence	Cible	Méthode de calcul
Délai d'attente avant réponse téléphonique	Pilote	Trimestrielle	20 sec	

Délai d'attente avant réponse téléphonique



Taux de satisfaction des demandes patients en 24h



Audits du processus

- Nombre d'audits internes réalisés sur le processus :
1 depuis Janvier
- Nombre d'audits internes clôturés sur le processus :
Aucun
- Pourcentage d'audits internes clôturés :
 - 0%
- Date du dernier audit :
 - 18/02/2019
- Date du prochain audit
Juillet 2019

Écarts sur le processus

- Nombre d'écart identifiés :

3

- Nombre d'écart soldés :

2

- Pourcentage

Fiche d'identité du processus

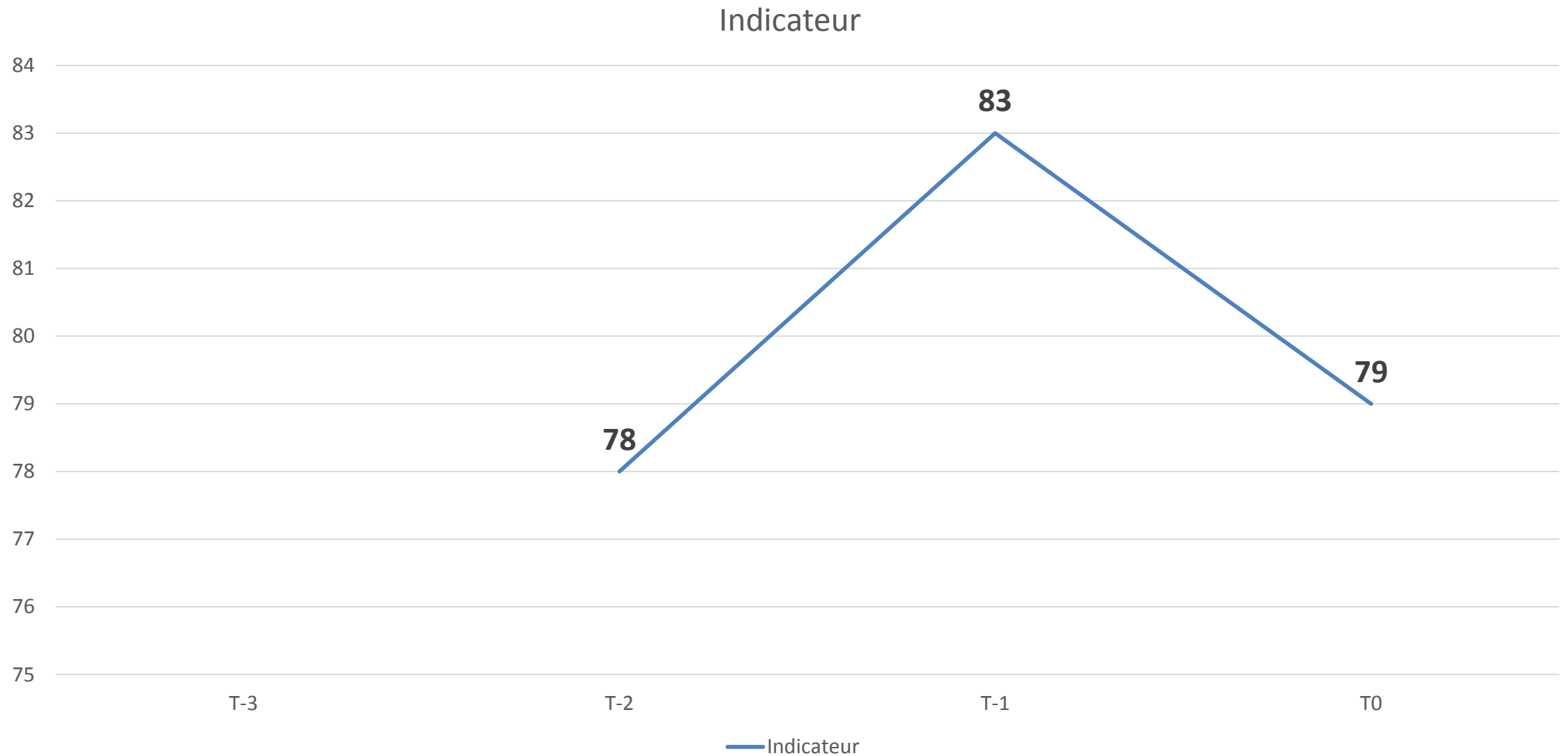
- Processus : Encaissement, Facturation, Recouvrement et Règlement des Médecins
- Entrée : Patient orienté
- Sortie : Règlement Médecin
- Finalité : Assurer une facturation exhaustive des prestations, un recouvrement efficace et un bon règlement des honoraires des médecins



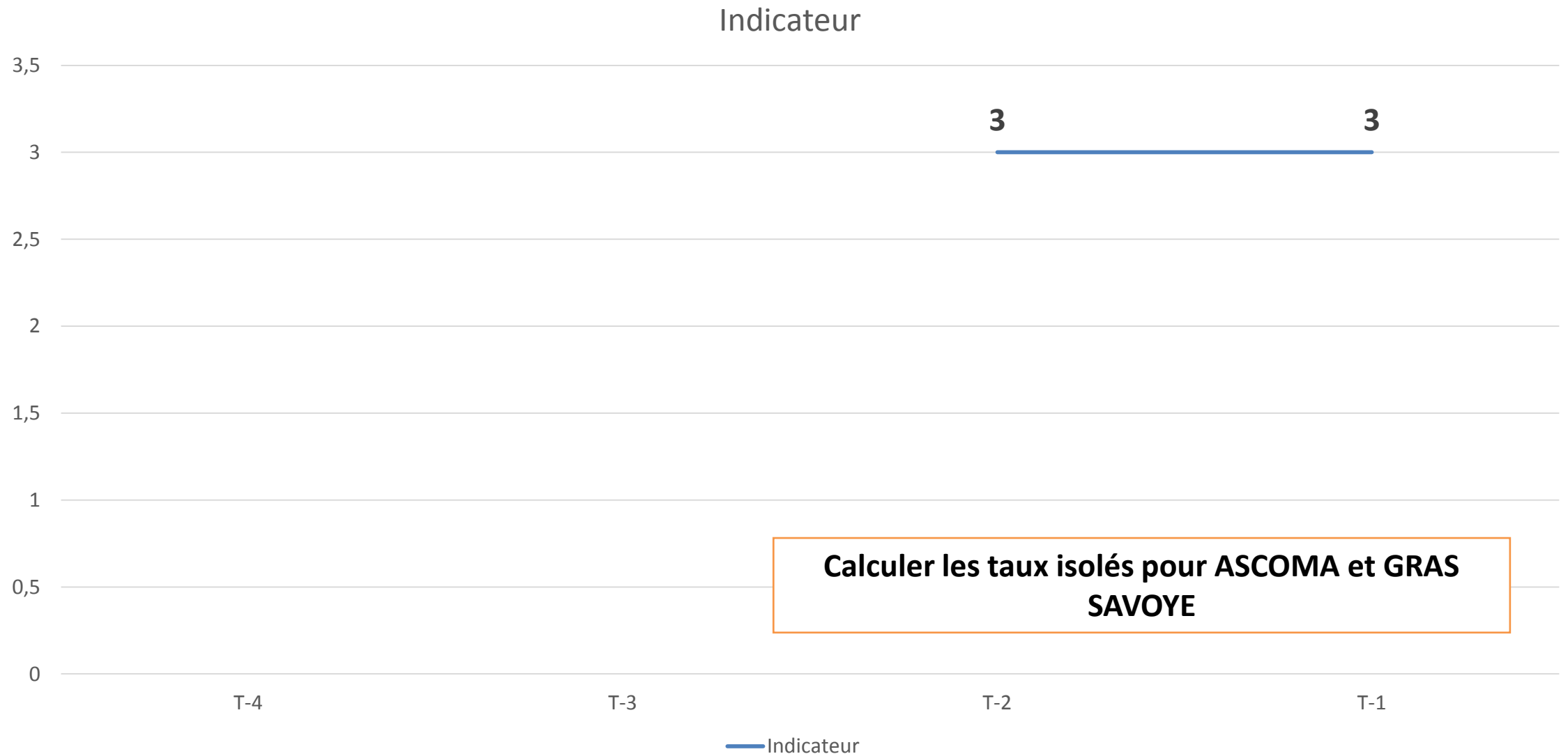
Indicateurs

Indicateur	Responsable	Fréquence	Cible	Méthode de calcul
Délai moyen de paiement des garants	Pilote	Trimestrielle	60 jours	Moyenne des délais de tous les paiements reçus
Taux de réclamations ou rejets des garants sur la facturation	Pilote	Trimestrielle		

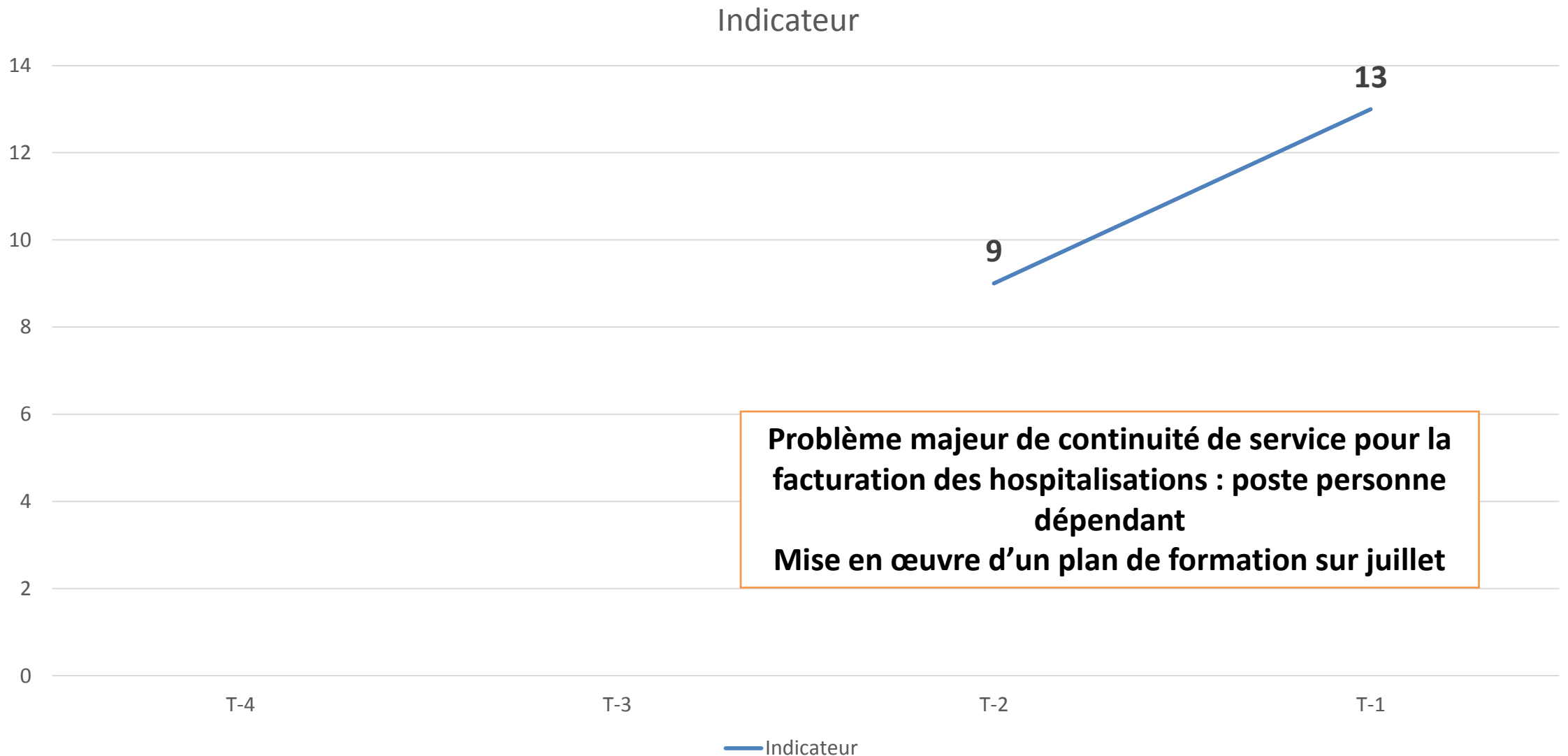
Délai moyen de paiement des garants



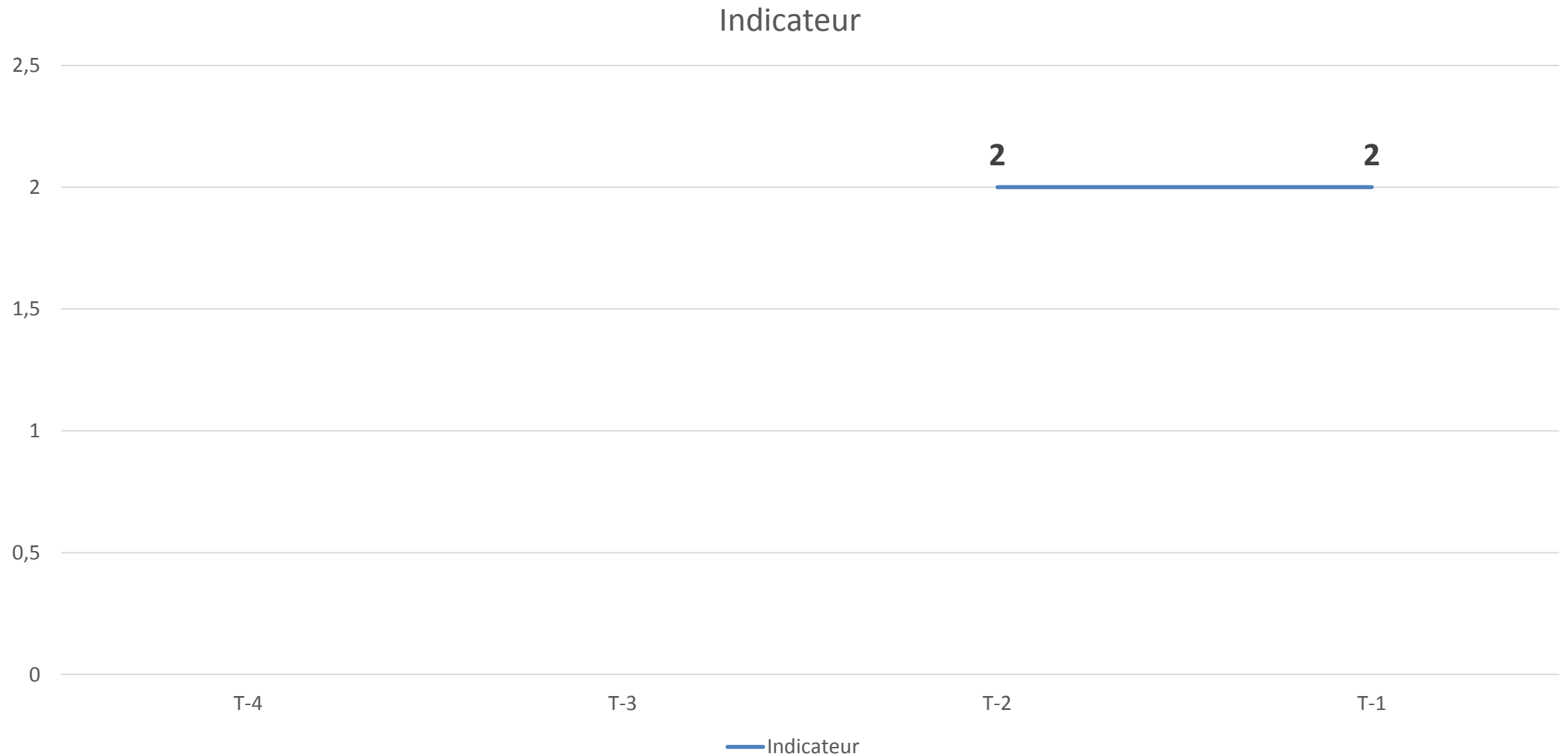
Taux de réclamations ou rejets des garants sur la facturation



Délai moyen entre la sortie du patient et la réception de la facture à la DAF



Délai moyen ente la réception de la facture à la DAF et le dépôt au niveau du garant



Fiches d'incident sur le processus

- Nombre de fiches d'incidents ouvertes : 2
- Nombre de fiches d'incidents clôturées : 4
- Pourcentage de fiches d'incidents clôturées : 67%

Patient ASCOMA toujours un problème. Pistes à étudier :

Audits du processus

- Nombre d'audits internes réalisés sur le processus : 02
- Nombre d'audits internes clôturés sur le processus : 02
- Pourcentage d'audits internes clôturés : 100%
- Date du dernier audit: 26/02/2019
- Date du prochain audit: Novembre 2019



Écarts sur le processus

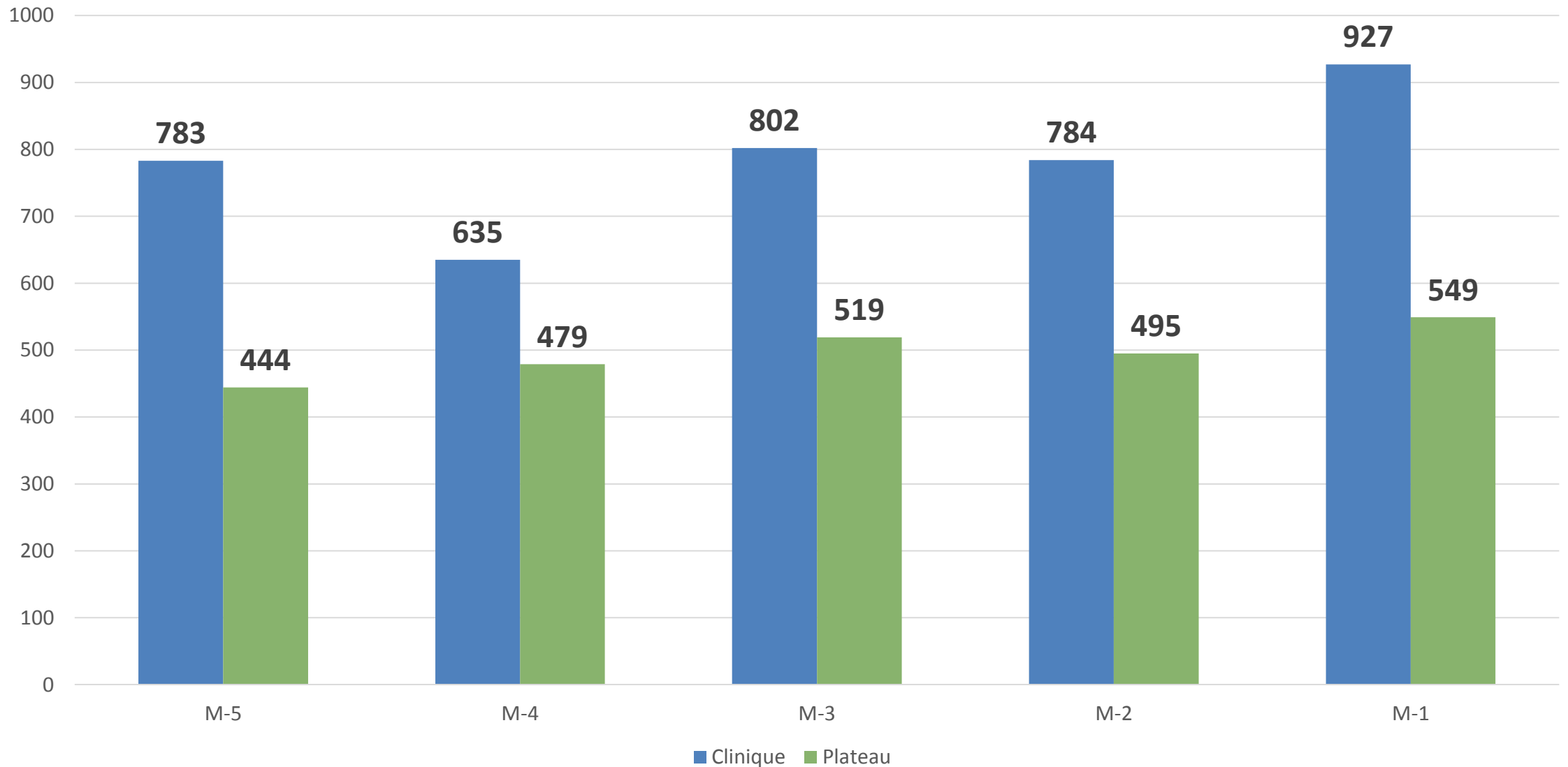
- Nombre d'écarts identifiés : 02
- Nombre d'écarts soldés : 01
- Pourcentage d'écarts soldés : 50%
- Liste des écarts ouverts :
 - Procédure encaissement du plateau pas à jour.
 - Procédure de recouvrement n'est pas en accord avec ce qui est fait actuellement

Indicateurs

Indicateur	Responsable	Fréquence	Cible	Méthode de calcul
Nombre de patients consultés par mois	Pilote	Mensuelle	1320	Comptage du nombre de consultation par spécialité, par médecin



Nombre de patients consultés par mois



Fiches d'incident sur le processus

- Nombre de fiches d'incidents ouvertes :

1

- Nombre de fiches d'incidents clôturées :

5

Audits du processus

- Nombre d'audits internes réalisés sur le processus :
3
- Nombre d'audits internes clôturés sur le processus :
3
- Pourcentage d'audits internes clôturés :
100%
- Date du dernier audit :
24/05/2019
- Date du prochain audit
Octobre 2019



