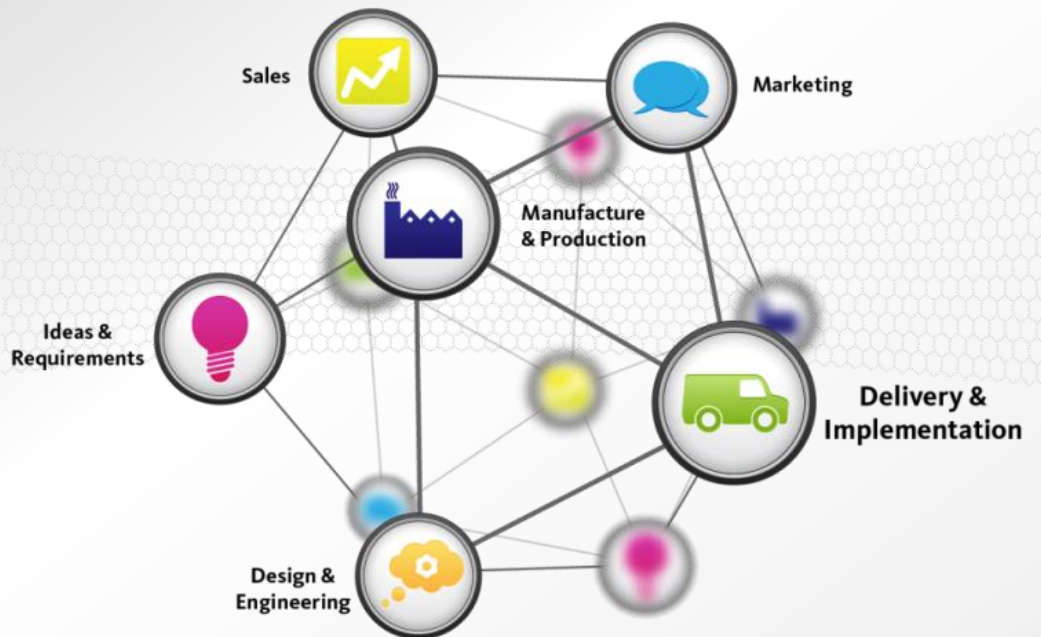


Étude de cas – CCCPB

Modélisation et Amélioration des processus d'affaires

Dre Patricia Berbari
CHIRURGIE ESTHÉTIQUE



CONTEXTE

Le Centre de Chirurgie de la capitale Patricia Barbari est situé dans le centre-ville de Gatineau. Ses équipements ultra modernes comprennent deux salles d'opération équipées des technologies de fine pointe. Il est accrédité par l'Association canadienne d'accréditation des installations chirurgicales ambulatoires (CAAASF) et par le gouvernement du Québec (CMS-CQA), et fournit aux patients un traitement personnalisé adapté à leurs besoins.

Le CCCPB a pour mission d'accueillir chaleureusement les clients en leur offrant des services cliniques et de chirurgie esthétiques irréprochables en utilisant des technologies de pointes.

Le CCCPB est une entreprise avec un fort potentiel de croissance. Le manque de structure organisationnelle efficace et de procédures formalisées met à risque cette croissance qui pourrait être non maîtrisée.

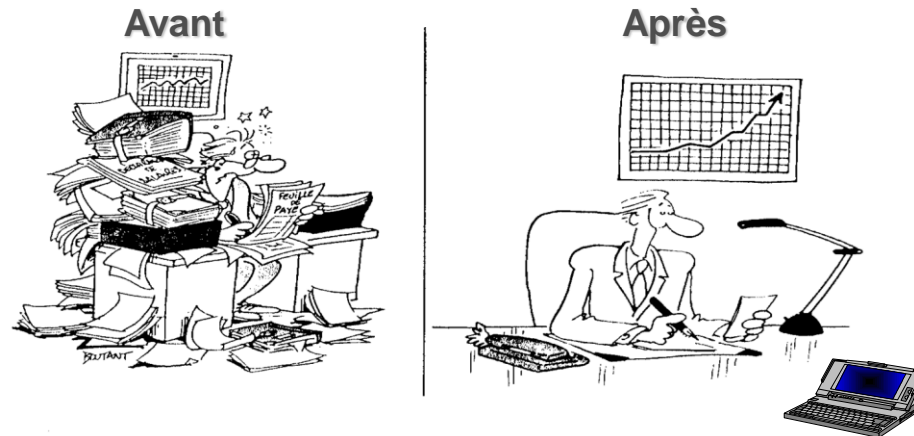


CONSTATS - Défis Organisationnels

Manque de structure et problème de rentabilité

Dans un contexte de croissance et de transformation, le CCCPB doit donc faire face à de nombreux défis, qui sont, entre autres:

- Sous-utilisation du système de gestion Medesync
- Manque de procédures et d'instruction de travail
- Besoin de formation, d'encadrement et d'accompagnement des employés
- Suivi et gestion de la clientèle déficients
- Faiblesse dans la planification des ressources
- Manque d'optimisation des processus métiers
- Fuite de profits, perte de temps, redondance
- Potentiel de croissance non exploitée
- Rôles et responsabilités non clairement définis



“If you can't describe what you are doing as a process, you don't know what you're doing.” W. Edwards Deming, Yale University

OBJECTIFS

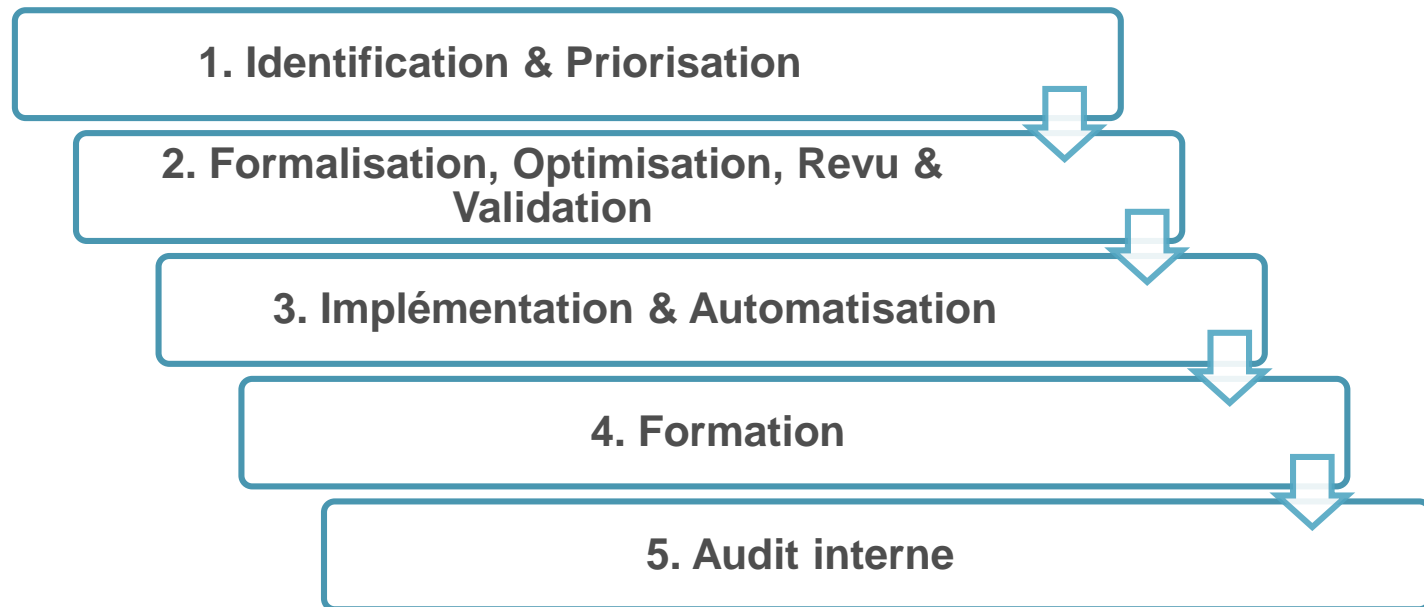
Le centre chirurgical CCCPB a fait appel à nos services dans une démarche d'amélioration progressive visant à :

- Réorganiser la structure du centre chirurgicale et ses différents services
- Définir une structure organisationnelle en mettant en place des processus clinique et clinico-administratif
- Identifier et éliminer les tâches inutiles ou dédoublées
- Identifier et éliminer les fuites de profits
- Résoudre les problèmes de rentabilité de l'entreprise
- Faciliter la transmission de l'information
- Augmenter son efficacité et sa productivité
- Standardiser ses méthodes de travail

DÉMARCHE

Ce mandat consiste à accompagner CCCPB dans l'identification, la priorisation, la formalisation et l'optimisation des processus d'affaires et effectuer la formation des employés qui utiliseront ces processus.

Dans cette optique, nous avons établi une démarche en 5 étapes :



BÉNÉFICES

Restructuration,
standardisation,
diminution des
erreurs,
meilleure
traçabilité

- ❑ **Restructuration des différents services :**
 - Support à la redéfinition des espaces
 - Projection financière de la nouvelle organisation
- ❑ **Optimisation des processus :**
 - Cartographie des processus des nouvelles structures
 - Standardisation des méthodes de travail
 - Organisation des lieux de travail
- ❑ **Clarification des rôles et responsabilités:**
 - Définition des rôles
 - Clarification des niveaux de responsabilité et zones de collaboration
- ❑ **Optimisation de la performance opérationnelle :**
 - Identification des chirurgies faites à perte
 - Élimination des tâches non automatisées à faible valeur ajoutée.
- ❑ **Amélioration du service aux patients:**
 - Garantie de niveau de service
 - Réduction et contrôle des non-conformités (erreurs)
- ❑ **Automatisation d'un certains nombres de tâches :**
 - Meilleure utilisation du système de gestion (Medesync)
 - Traçabilité des dossiers patients et liste de prix automatisée