



LA MINUTE DU MANAGER

Améliorer son organisation grâce au BPM

La gestion efficace des processus est cruciale pour fournir des soins de qualité tout en maintenant une organisation fluide. Que vous soyez praticien, assistante dentaire ou secrétaire, le Business Process Management (BPM) peut vous aider à façonner votre organisation et à améliorer les opérations au sein de votre cabinet.

Voici comment le BPM peut être appliqué avec succès dans le contexte des soins dentaires pour optimiser les processus et garantir une expérience patient exceptionnelle.

Comprendre le BPM

Le BPM est une approche systématique visant à améliorer la gestion et l'efficacité des processus organisationnels. Il consiste à identifier, modéliser, analyser, améliorer et surveiller les processus pour atteindre les objectifs de l'entreprise de manière plus efficace et efficiente.

1- Identifier les processus clés : La première étape du BPM consiste à identifier les processus clés au sein de votre organisation. Cela peut inclure la gestion des rendez-vous, la facturation, la gestion des dossiers médicaux, la stérilisation des instruments, etc. Identifiez ceux qui ont le plus d'impact sur la qualité des soins et l'efficacité opérationnelle.

2- Modéliser les processus : Une fois identifiés, créez des modèles détaillés de chaque processus. Cela permet de visualiser le flux de travail, les acteurs impliqués et les interactions entre chaque étape. Cette visualisation clarifie les responsabilités et les dépendances hiérarchiques.

3- Analyser les processus actuels : Il convient ici d'identifier les goulets d'étranglement, les inefficacités (ou les carences) et les possibilités d'amélioration. Cela peut nécessiter des

Le BPM est un processus itératif.

retours d'expérience de la part des employés et une évaluation approfondie des données et des métriques.

4- Définir des objectifs d'amélioration : Établissez des objectifs clairs pour chaque processus. Par exemple, vous pourriez viser à réduire le temps d'attente des patients à la réception, accélérer la facturation, ou optimiser la gestion des rendez-vous, notamment le traitement des appels entrants au cabinet. Les objectifs doivent être spécifiques, mesurables, atteignables, pertinents et limités dans le temps (« SMART »).

5- Mettre en place des améliorations : C'est là que le BPM prend vie. En utilisant les informations de l'analyse des processus, mettez en œuvre des améliorations spécifiques pour atteindre vos objectifs. Cela peut impliquer une réorganisation des tâches, l'automatisation de certaines étapes, ou l'introduction de nouvelles technologies voire une modification substantielle ou partielle de votre mode de management ou de communication (transmission des informations) au sein du cabinet.

6- Surveiller et ajuster en continu : Le BPM ne s'arrête pas à la mise en place des améliorations. Il est crucial de surveiller en permanence les processus pour s'assurer qu'ils fonctionnent comme prévu. Les employés du cabinet dentaire peuvent contribuer activement à cette surveillance en continu en signalant les problèmes potentiels, notamment via le système d'Information des ressources humaines du cabinet (DentalSRH) et en proposant des ajustements. Le BPM est un processus itératif.

7- L'impact sur la qualité des soins et l'expérience patient : Lorsque les processus sont optimisés grâce au BPM, cela a un impact direct sur la qualité des soins et l'expérience patient. Les rendez-vous sont gérés de manière plus efficace, les informations des patients sont accessibles plus rapidement et les erreurs sont réduites. Cela se traduit par une satisfaction accrue des patients et une meilleure réputation pour le praticien et son équipe.

En bref...

Le Business Process Management est un outil puissant pour tous les coéquipiers d'un cabinet dentaire. En identifiant, modélisant, analysant, améliorant et surveillant les processus, vous pilotez et façonnez votre organisation pour fournir des soins de haute qualité et une expérience patient irréprochable. Vous contribuerez à l'efficacité opérationnelle globale de l'équipe, à la satisfaction des patients et à la croissance à long terme de votre entreprise de soins dentaires. ●