

	Formulaire		
	PM01-FO0004 Revue de direction		I.E. :1

Détails du document	
Mat. Superviseur	Superviseur
000031	Lauriane Marie LE FLOUR

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	12/04/2018	Création

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		12/04/2018	00:00:00

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		12/04/2018	00:00:00

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		12/04/2018	00:00:00

REVUE DE DIRECTION DU ../../20..



PARTICIPANTS

- Khadidiatou Nakoulima, Présidente
- Abdoulaye Diop, Médecin-Chef
- Lauriane Le Flour, Directrice des Opérations

ÉLÉMENTS D'ENTRÉE

- État des actions issues des revues précédentes
- Modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le SMQ
- Informations sur la performance et l'efficacité du système de management de la qualité, y compris les tendances concernant :
 - 1. La satisfaction des clients et les retours d'information des parties intéressées pertinentes ;
 - 2. Le degré de réalisation des objectifs qualité ;
 - 3. La performance des processus et la conformité des produits et services ;
 - 4. Les non-conformités et les actions correctives ;
 - 5. Les résultats de la surveillance et de la mesure ;
 - 6. Les résultats d'audit ;
 - 7. Les performances des prestataires externes ;
- L'adéquation des ressources ;
- L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités (voir 6.1) ;
- Les opportunités d'amélioration

ÉTAT DES ACTIONS ISSUES DES REVUES PRÉCÉDENTES

- Première revue de direction
- Les actions planifiées sont issues :
 - Des audits internes ;
 - Des dysfonctionnements ;
 - De l'analyse des risques ;
 - Des opportunités identifiées.

LES MODIFICATIONS DES ENJEUX EXTERNES ET INTERNES PERTINENTS POUR LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

■ Modification ?

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LA SATISFACTION DES CLIENTS

- **La mesure de la satisfaction des patient NEST est un processus récemment mis en place, qui vise à faire ressortir 4 aspects :**
 - Satisfaction par rapport à l'accueil (en termes de disponibilité, amabilité, discrétion)
 - Satisfaction par rapport à la qualité de prise en charge (délai d'attente à l'arrivée, qualité de la prise en charge par le médecin ou personnel soignant, la prise en charge de la douleur, le respect de l'intimité, la disponibilité et écoute du personnel soignant)
 - Satisfaction par rapport aux conditions générales du séjour (propreté de la chambre, le confort de la chambre, la qualité du linge fourni, la qualité et la variété des repas, les services proposés, le calme environnant, les conditions de visite des proches)
 - Probabilité de recommander NEST
- **Moyens :**

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LA SATISFACTION DES CLIENTS

- Résultats

- Décisions d'amélioration :

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LES RETOURS D'INFORMATION DES PARTIES INTÉRESSÉES PERTINENTES

- .. réclamations depuis la dernière revue
- .. toujours ouvertes soit ..% de réclamations résolues
- Décision d'amélioration :

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LE DEGRÉ DE RÉALISATION DES OBJECTIFS QUALITÉ

Objectifs de la politique qualité	Plans d'actions correspondants	Indicateurs correspondants	Moyennes
Apporter à nos patients les meilleurs soins possibles tout en assurant une prise en charge dans des conditions optimales de sécurité et de confort	Organisation du SMQ et amélioration continue Consultations Hospitalisation Actes Suivi et conseil Gestion des stocks, approvisionnement et achats Gestion des ressources humaines Gestion des ressources matérielles Maîtrise de l'environnement des soins	Nombre de non-conformités répétées Taux de rappel patient Nombre d'infections nosocomiales Taux de nouveau-nés à score d'Apgar inférieur ou égal à 6 Taux d'Apgar amélioré Nombre d'incidents pendant un accouchement ou une intervention chirurgicale Taux de conversion des patientes suivies lors de leur grossesse en patientes accouchant chez Nest Taux de conversion des enfants nés chez Nest en enfants suivis chez Nest Nombre de ruptures de produits Taux d'indisponibilité de produits sensibles Nombre de défaillances à l'utilisation (produits non conformes) Nombre et valeur des écarts entre le stock théorique et le stock réel Niveau de compétences Taux de réalisation du plan de formation Rupture d'activité pour cause d'indisponibilité de matériel Nombre de pannes/dégradations de matériel par catégorie Nombre de non-conformités aux instructions sur les tenues et le lavage des mains Nombre d'infections post-opératoires Nombre d'intoxication alimentaire Nombre d'incidents sur la gestion des déchets	-

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LE DEGRÉ DE RÉALISATION DES OBJECTIFS QUALITÉ

Apporter aux patients le conseil et la prévention nécessaires lui permettant de préserver la santé et le bien-être de leurs familles	Organisation du SMQ et amélioration continue Consultations Hospitalisation Actes Maîtrise de l'environnement des soins	Taux de rappel patient Nombre d'infections nosocomiales Taux de nouveau-nés à score d'Apgar inférieur ou égal à 6 Nombre de non-conformités aux instructions sur les tenues et le lavage des mains Nombre d'infections post-opératoires	
Améliorer l'écoute, la satisfaction des exigences et des attentes de nos patients et de leurs accompagnants	Marketing et communication Organisation du SMQ et amélioration continue Accueil et orientation Consultations Hospitalisation Actes Suivi et conseil	Etat d'exécution des plans d'action Marketing et Communication Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident Délai d'attente avant réponse téléphonique Taux de satisfaction des demandes patient en 24h Temps d'attente en salle d'attente Nombre de patients consultés par mois Taux de rappel patient Nombre de patients hospitalisés par mois Nombre de réclamations par mois Taux d'Apgar amélioré Taux de conversion des prospects en patients Taux de réalisation du programme IEC	

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LE DEGRÉ DE RÉALISATION DES OBJECTIFS QUALITÉ

Optimiser l'organisation et atteindre les objectifs de performance de l'entreprise	Gouvernance et management des performances Marketing et communication Organisation du SMQ et amélioration continue Encaissement, facturation, recouvrement, règlement des notes d'honoraires Gestion des stocks, approvisionnement et achats Gestion du Système d'Informations Gestion des ressources matérielles Gestion financière et administrative	Taux d'atteinte des objectifs de croissance Taux d'atteinte des cibles des indicateurs Acquisition de nouveaux patients Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident Délai moyen de paiement des garants Nombre 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 entre la réception de la facture à la DAF et le dépôt au niveau de l'organisme de remboursement Nombre et valeur des écarts entre le stock théorique et le stock réel Nombre d'interruptions des ressources informationnelles de plus d'une heure Taux de satisfaction des utilisateurs du SI Rupture d'activité pour cause d'indisponibilité de matériel Délai des interventions de maintenance Respect des délais de production des rapports comptables Nombre d'anomalies sur les comptes Niveau de la réalisation de la matrice de contrôle interne	
---	---	--	--

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LE DEGRÉ DE RÉALISATION DES OBJECTIFS QUALITÉ

Diminuer les risques inhérents à l'activité de soins pour garantir le plus haut niveau de sécurité à nos patients ; et ce, dans une démarche apprenante, en construisant une gestion des risques axée sur la prévention	Gouvernance et management des performances Organisation du SMQ et amélioration continue Hospitalisation Actes Gestion des stocks, approvisionnement et achats Gestion des ressources matérielles Maîtrise de l'environnement des soins	Taux d'atteinte des cibles des indicateurs Nombre de non-conformités répétées Nombre d'infections nosocomiales Taux de dossiers patient non conformes Taux de nouveaux-nés à score d'Apgar inférieur ou égal à 6 Nombre d'incidents pendant un accouchement ou une intervention chirurgicale Nombre de ruptures de produits Taux d'indisponibilité de produits sensibles Nombre de défaillances à l'utilisation (produits non conformes) Rupture d'activité pour cause d'indisponibilité de matériel Nombre de pannes/dégradations de matériel par catégorie Délai des interventions de maintenance Nombre de non-conformités aux instructions sur les tenues et le lavage des mains Nombre d'infections post-opératoires Nombre d'AES Nombre d'intoxication alimentaire Nombre d'incidents sur la gestion des déchets	
Créer une véritable dynamique dans l'évaluation et l'amélioration de nos pratiques professionnelles	Gouvernance et management des performances Organisation du SMQ et amélioration continue Gestion du Système d'Informations Gestion financière et administrative	Nombre de réunions de comité de direction tenues Taux d'atteinte des cibles des indicateurs Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident Nombre de non-conformités répétées Taux de satisfaction des utilisateurs du SI Niveau de la réalisation de la matrice de contrôle interne	
Faire du retour d'expérience le socle de notre culture de qualité et de sécurité des soins	Organisation du SMQ et amélioration continue	Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident	

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LE DEGRÉ DE RÉALISATION DES OBJECTIFS QUALITÉ

Offrir une qualité de travail et des conditions permettant au personnel de s'engager pour la santé et le bien-être des patients et d'exprimer au mieux ses compétences	Organisation du SMQ et amélioration continue Gestion des ressources humaines Gestion des ressources matérielles Maîtrise de l'environnement des soins	Nombre de non-conformités répétées Taux de réalisation du plan de formation Efficacité des actions de formation Nombre de démissions Rupture d'activité pour cause d'indisponibilité de matériel Nombre de pannes/dégradations de matériel par catégorie Délai des interventions de maintenance Nombre d'AES Nombre d'incidents sur la gestion des déchets	
Permettre le développement des compétences et l'évolution du personnel en favorisant la formation permanente	Organisation du SMQ et amélioration continue	Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident	
Etablir et entretenir la relation de confiance avec nos investisseurs et nos partenaires	Gouvernance et management des performances Marketing et communication Organisation du SMQ et amélioration continue Accueil et orientation Encaissement, facturation, recouvrement, règlements des notes d'honoraires Gestion des stocks, approvisionnement et achats Gestion du Système d'Informations Gestion des ressources matérielles Gestion financière et administrative	Nombre de réunions de comité de direction tenues Taux d'atteinte des objectifs de croissance Etat d'exécution des plans d'action Marketing et Communication Acquisition de nouveaux patients Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident Nombre de non-conformités répétées Délai d'attente avant réponse téléphonique Nombre de défaillances à l'utilisation (produits non conformes) Nombre d'interruptions des ressources informationnelles de plus d'une heure Taux de satisfaction des utilisateurs du SI Rupture d'activité pour cause d'indisponibilité de matériel Respect des délais de production des rapports comptables Nombre d'anomalies sur les comptes Niveau de la réalisation de la matrice de contrôle interne	

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LE DEGRÉ DE RÉALISATION DES OBJECTIFS QUALITÉ

Etablir et entretenir la relation de confiance avec nos fournisseurs et prestataires	Marketing et communication Organisation du SMQ et amélioration continue Accueil et orientation Encaissement, facturation, recouvrement, règlement des notes d'honoraires Gestion des stocks, approvisionnement et achats Gestion du Système d'Informations Gestion des ressources matérielles Gestion financière et administrative	Etat d'exécution des plans d'action Marketing et Communication Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident Nombre de non-conformités répétées Nombre de défaillances à l'utilisation (produits non conformes) Nombre d'interruptions des ressources informationnelles de plus d'une heure Taux de satisfaction des utilisateurs du SI Rupture d'activité pour cause d'indisponibilité de matériel Nombre de pannes/dégradations de matériel par catégorie Délai des interventions de maintenance Nombre d'anomalies sur les comptes Niveau de la réalisation de la matrice de contrôle interne	
---	--	---	--

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LE DEGRÉ DE RÉALISATION DES OBJECTIFS QUALITÉ

Se conformer aux exigences légales et réglementaires, contractuelles ou autres identifiées	Gouvernance et management des performances Organisation du SMQ et amélioration continue Accueil et orientation Encaissement, facturation, recouvrement, règlement des notes d'honoraires Hospitalisation Actes Gestion des stocks, approvisionnement et achats Gestion des ressources humaines Gestion du Système d'Informations Gestion des ressources matérielles Gestion financière et administrative Maîtrise de l'environnement des soins	Taux d'atteinte des objectifs de croissance Taux d'atteinte des cibles des indicateurs Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident Nombre de non-conformités répétées Taux de satisfaction des demandes patient en 24h Nombre 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 entre la réception de la facture à la DAF et le dépôt au niveau de l'organisme de remboursement Taux de dossiers patient non conformes Nombre de réclamations par mois Nombre d'infections nosocomiales Satisfaction des médecins externes Nombre d'incidents pendant un accouchement ou une intervention chirurgicale Taux d'indisponibilité de produits sensibles Nombre de défaillances à l'utilisation (produits non conformes) Niveau de compétences Taux de réalisation du plan de formation Efficacité des actions de formation Taux de satisfaction des utilisateurs du SI Rupture d'activité pour cause d'indisponibilité de matériel Délai des interventions de maintenance Niveau de la réalisation de la matrice de contrôle interne Nombre d'anomalies sur les comptes Nombre de non-conformités aux instructions sur les tenues et le lavage des mains Nombre d'infections post-opératoires Nombre d'AES Nombre d'intoxication alimentaire Nombre d'incidents sur la gestion des déchets	
---	--	---	--

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LA PERFORMANCE DES PROCESSUS ET LA CONFORMITÉ DES PRODUITS ET SERVICES

- PM01 : .. non-conformité, .. réclamation client associée, .. écarts d'audit
- PM02 : .. non-conformité, .. réclamation client associée, .. écarts d'audit
- PM03 : .. non-conformité, .. réclamation client associée, .. écarts d'audit
- P001 : .. non-conformité, .. réclamation client associée, .. écarts d'audit
- P002 : .. non-conformité, .. réclamation client associée, .. écarts d'audit
- etc

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LA PERFORMANCE DES PROCESSUS ET LA CONFORMITÉ DES PRODUITS ET SERVICES

- Décisions d'amélioration :

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LES NON-CONFORMITÉS ET LES ACTIONS CORRECTIVES

- .. non conformités et actions correctives ouvertes -> donner le détail

- Taux de non conformités et actions correctives soldées : ..

- Sources :

- Fiches d'incident

- Fiche de réclamation client

- Audits internes

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

RÉSULTAT DE LA SURVEILLANCE ET DE LA MESURE

- La surveillance et la mesure concernent :
 - La conformité du service aux exigences : tout écart est signalé à travers les fiches d'incident ;
 - Les audits internes ;
 - La mesure satisfaction client et les retours d'informations ;
 - Les indicateurs associés aux processus ;
 - L'efficacité des actions d'amélioration face aux risques ;
 - La présente revue de direction.
- Ces actions de surveillance et de mesure ont permis la définition et la mise en œuvre d'actions d'amélioration répertoriées dans un plan d'action global et suivi périodiquement lors des réunions et des comités qualité.

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LES RÉSULTATS D'AUDIT

- .. audits internes réalisés
- .. écarts ont été identifiés
- .. écarts ne sont pas encore soldés
- Toutes les actions ont été intégrées au plan d'actions global
- Décisions d'amélioration :

INFORMATIONS SUR LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ DU SMQ

LES PERFORMANCES DES PRESTATAIRES EXTERNES

- Cf Base de donnée des prestataires externes
- Cf Base de donnée des fournisseurs
- **Remarques** : Des critères d'évaluation sont établis et un calendrier d'évaluation est respecté pour ces prestataires. De plus, un suivi de leur performance est effectué.
- **Conclusion** : Pas d'incident important ou récurrent pour les prestataires externes.
- **Décisions d'amélioration** :

ADÉQUATION DES RESSOURCES

- Les besoins en ressource ont été exprimés sur les fiches processus.
- Conclusions : Toutes les ressources nécessaires à la mise en œuvre des processus sont en place. Cependant pour l'amélioration des performances des processus, certains matériels sont à acquérir.
- Décisions d'amélioration :

EFFICACITÉ DES ACTIONS MISES EN ŒUVRE FACE AUX RISQUES ET OPPORTUNITÉS

- Les actions mises en œuvres face aux risques et opportunités sont planifiés sur le plan d'actions global.
- L'évaluation de l'efficacité est réalisée et enregistrée sur le plan d'action global.
- **Conclusion** : Les actions évaluées pour l'analyse des risques et des opportunités sont majoritairement efficaces.

OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION

- Décisions ci-dessus

ELÉMENTS DE SORTIE

- Opportunités d'amélioration : voir les décisions ci-dessus
- Besoin de changement à apporter au SMQ : aucun changement à apporter
- Besoin en ressources

CONCLUSION DE LA DIRECTION

- On note une efficacité du SMQ et un impact positif dans l'organisation du travail
- Clarification des rôles et responsabilités de chacun
- Rationalisation de l'organisation
- Amélioration des conditions des soins
- Meilleure remontée des informations sur les dysfonctionnements et les non-conformités
- Meilleure écoute des clients