

	Formulaire	
	PM01-FO0003 Tableaux de bord	I.E. :2

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	05/07/2017	Création
2	05/04/2018	Modification des indicateurs

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		05/04/2018	00:00:00

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		05/04/2018	00:00:00

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		05/04/2018	00:00:00



Processus
PM01
PM01
PM01
PM02
PM02
PM03
PM03
PO01
PO01
PO01
PO02
PO02
PO02
PO02
PO03
PO04
PO04
PO04
PO04
PO05
PO05
PO05
PO05
PO06
PO06
PO06
PS01
PS01
PS01
PS01
PS02
PS02
PS02
PS02
PS03
PS03
PS04
PS04

PS04
PS05
PS05
PS06
PS06
PS06
PS06
PS06

Indicateurs
Nombre de réunions de comité de direction tenues
Taux d'atteinte des objectifs de croissance
Taux d'atteinte des cibles des indicateurs
Etat d'exécution des plans d'actions 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
Taux de satisfaction des demandes patients en 24h
Temps d'attente en salle d'attente
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 entre la réception de la facture à la DAF et le dépôt au niveau de l'organisme de remboursement
Nombre de patients consultés par mois
Taux de dossiers patients non-conformes
Nombre de réclamations par mois
Nombre de patients hospitalisés par mois
Nombre d'infections nosocomiales
Satisfaction des médecins externes
Taux de nouveau-né 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 prospects en patients
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 rupture 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
Pourcentage de collaborateurs évalués
Taux de réalisation du plan de formation
Efficacité des actions de formation
Nombre de démissions
Nombre d'interruptions des ressources informationnelles de plus d'une heure (indisponibilité, inaccessibilité...)
Taux de satisfaction des utilisateurs du SI
Rupture d'activité pour cause d'indisponibilité du matériel
Nombre de pannes/dégradations de matériel par catégorie (médicale, informatique, électroménager et mobilier)

Délai des interventions de maintenance pour les équipements informatiques, médicaux et électroménagers
Respect des délais de production des rapports comptables
Nombre d'anomalies sur les comptes : compte fournisseur débiteur, compte client créditeur, écart de caisse, etc...
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

Responsable	Fréquence	Cible
Pilote	Semestrielle	6
Pilote	Semestrielle	100%
Pilote	Semestrielle	80%
Pilote	Trimestrielle	80%
Pilote	Trimestrielle	+25%
Pilote	Trimestrielle	70%
Pilote	Semestrielle	5
Pilote	Trimestrielle	20 sec
Pilote	Mensuelle	95%
Copilote	Mensuelle	40 min
Pilote	Trimestrielle	60 jours
Pilote	Trimestrielle	5%
Pilote	Trimestrielle	7 jours
Pilote	Trimestrielle	3 jours
Pilote	Mensuelle	1100
Pilote	Mensuelle	50%
Pilote	Mensuelle	1
Pilote	Mensuelle	50
Copilote	Mensuelle	0
Pilote	Annuelle	70%
Pilote	Trimestrielle	15%
Pilote	Trimestrielle	95%
Pilote	Semestrielle	4
Pilote	Semestrielle	50%
Pilote	Mensuelle	60%
Pilote	Semestrielle	40%
Pilote	Trimestrielle	15
Pilote	Mensuelle	5%
Pilote	Trimestrielle	5
Pilote	Mensuelle	5
Pilote	Semestriel	95%
Pilote	Semestriel	90%
Pilote	Semestriel	85%
Pilote	Annuel	2
Pilote	Semestrielle	6
Pilote	Annuelle	80%
Pilote	Trimestrielle	3
Pilote	Trimestrielle	25

Pilote	Trimestrielle	1
Pilote	Trimestrielle	80%
Pilote	Annuelle	?
Copilote	Trimestrielle	6
Pilote	Trimestrielle	0
Pilote	Trimestrielle	0
Pilote	Trimestrielle	0
Copilote	Trimestrielle	6

Méthode de calcul
Nombre de PVs
Moyenne des niveaux d'atteinte des objectifs de croissance (CA et activités)
Nombre de cibles atteintes / Nombre de cibles total
Actions réalisées / Actions prévues
Nombre de nouveaux patients
Taux d'actions en retard
Décompte du nombre de non-conformités répétées
Appel mystère - Moyenne de 20 appels
Nombre de demandes traitées en 24h / Nombre de demandes
Moyenne des différences entre l'heure du rendez-vous et l'heure d'entrée effective en consultation (une journée par semaine)
Moyenne des délais de tous les paiements reçus
Nombre de réclamations ou rejets des garants / Nombre de factures
Moyenne des délais
Moyenne des délais
Comptage du nombre de consultations par spécialité, par médecin
Nombre de dossiers patient incomplets ou mal remplis / Nombre de dossiers patients
Décompte des fiches de réclamations
Décompte du nombre d'hospitalisations
Décompte du nombre d'infections nosocomiales
Enquête de satisfaction
Evaluation du score d'Apgar selon protocole médical
Evaluation du score d'Apgar selon protocole médical
Décompte des fiches incidents
Nombre de nouveaux patients/Nombre de prospects
Nombre d'accouchements effectifs sur la période à la suite de suivi de grossesse/Nombre d'accouchements prévus sur la période
Nombre d'enfants nés chez NEST/Nombre d'enfants suivis chez NEST pendant la première année
Décompte
Nombre de produit sensible non disponible /Nombre de produits sensible à stocker
Décompte
Décompte
Taux de collaborateur avec un niveau de compétences supérieur à 90%
Actions réalisées / actions prévues échues
Nombre de formations efficaces / Nombre de formations réalisées
Nombre de démissions
Décompte du nombre d'interruptions du service informationnel
Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs
Décompte du nombre de ruptures d'activité
Décompte du nombre de pannes

Mesure moyenne des délais des interventions de maintenance
Nombre de rapports remis dans les délais / Nombre de rapports requis
Décompte trimestriel
Décompte du nombre de fiche de non-conformité
Décompte du nombre d'infections
Décompte du nombre d'AES constatés
Décompte du nombre d'intoxication alimentaire
Décompte du nombre d'incidents constatés

Processus Management

PM01 - Gouvernance et management

1er semestre 2019

Nombre de réunions de comité de direction tenues

Taux d'atteinte des objectifs de croissance - Plateau

Taux d'atteinte des objectifs de croissance - Clinique

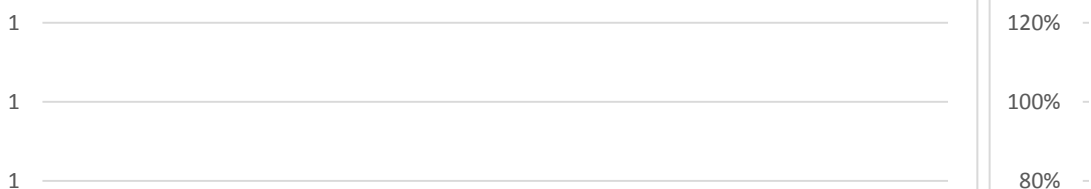
Taux d'atteinte des cibles des indicateurs

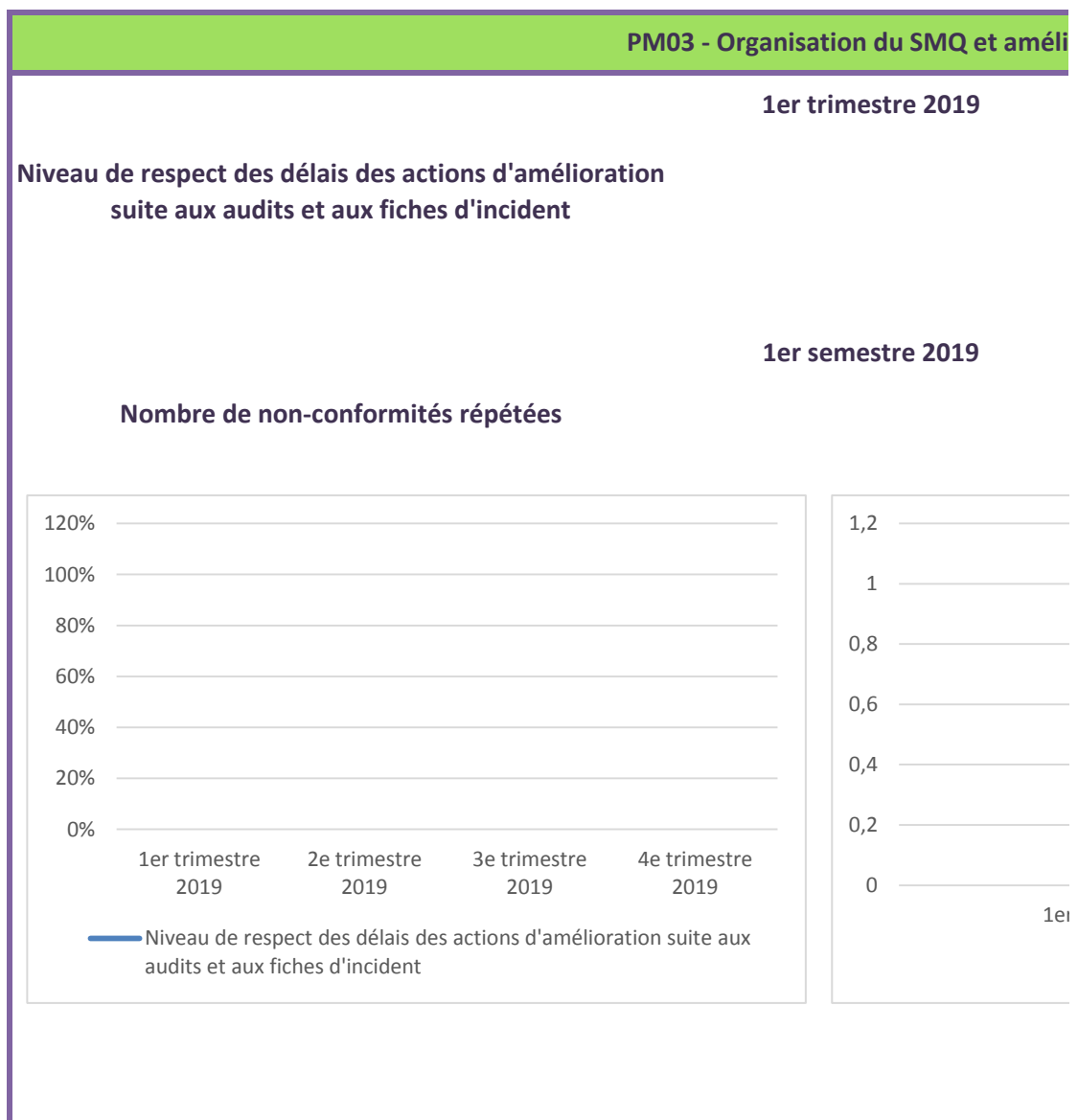
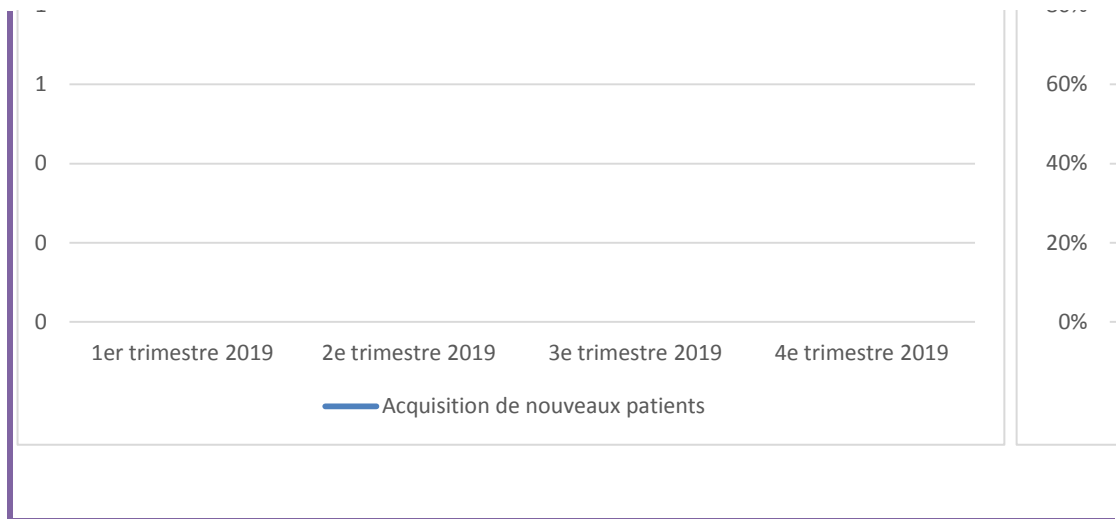


PM02 - Marketing et communication

1er trimestre 2019

Acquisition de nouveaux patients
Etat d'exécution des plans d'actions marketing et communication

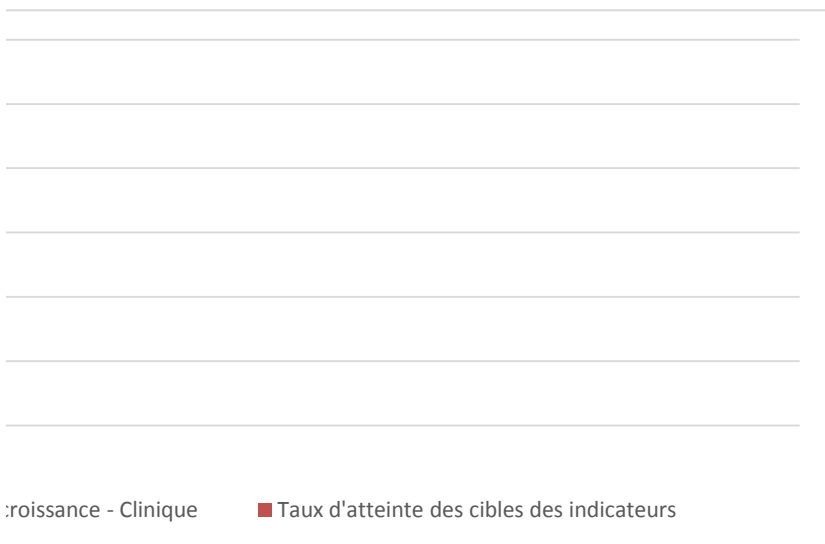




ent

des performances

2e semestre 2019

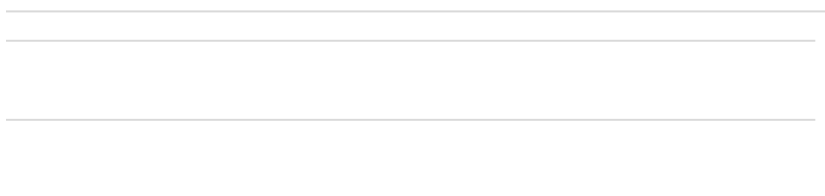


nication

2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

4e trimestre 2019



1er trimestre 2019 2e trimestre 2019 3e trimestre 2019 4e trimestre 2019

— Etat d'exécution des plans d'actions marketing et communication

oration continue

2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

4e trimestre 2019

2e semestre 2019

r semestre 2019

2e semestre 2019

■ Nombre de non-conformités répétées

janv.-19

Taux de satisfaction des demandes patients en 24h

Temps d'attente en salle d'attente

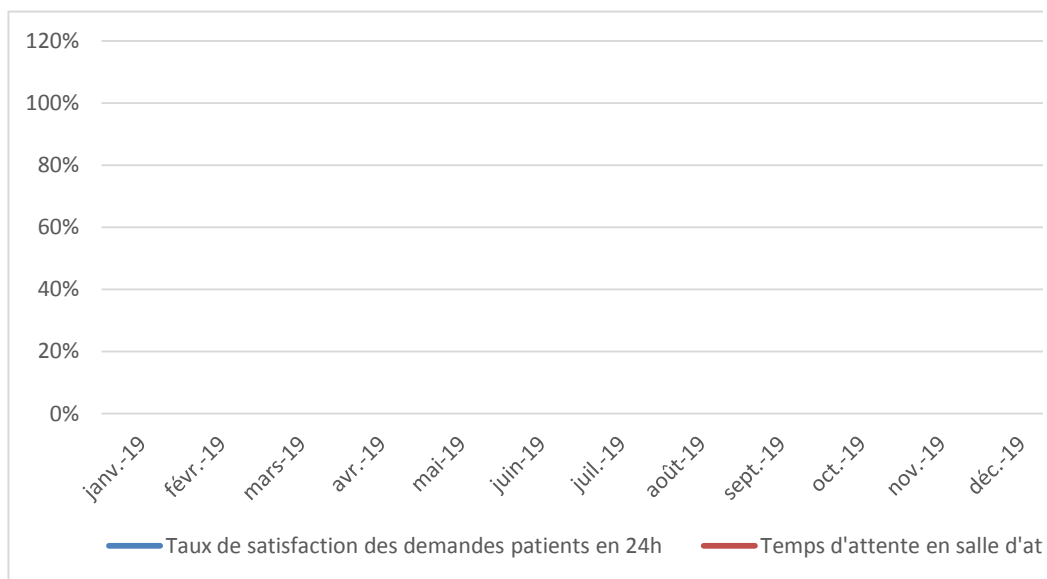
juil.-19

Taux de satisfaction des demandes patients en 24h

Temps d'attente en salle d'attente

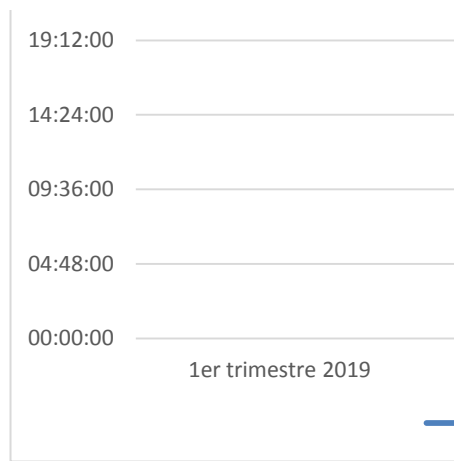
1er trimestre 2019

Délai d'attente avant réponse téléphonique



04:48:00

00:00:00



PO02 -

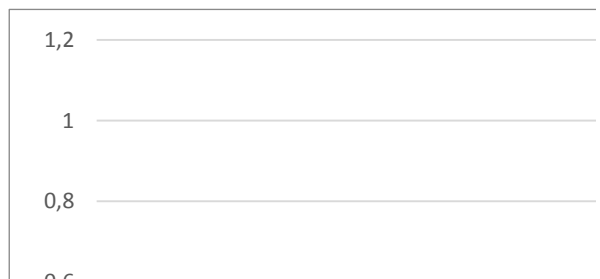
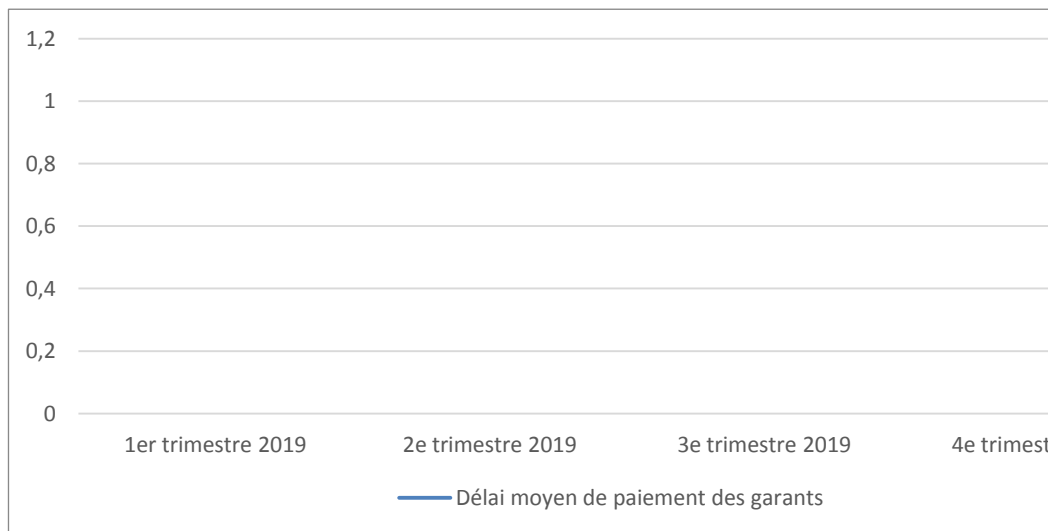
1er trimestre 2019

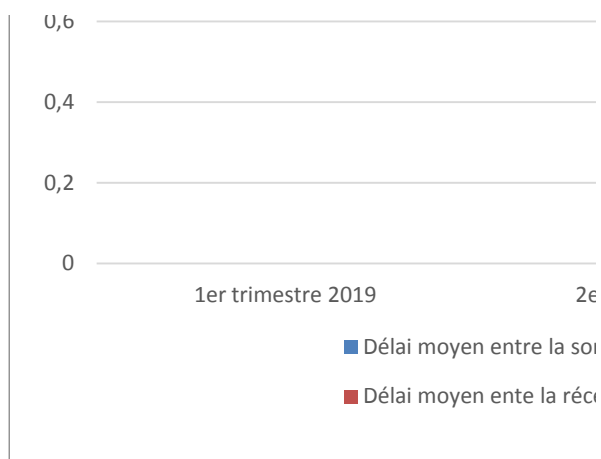
Délai moyen de paiement des garants

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 entre la réception de la facture à la DAF et le
dépôt au niveau de l'organisme de remboursement



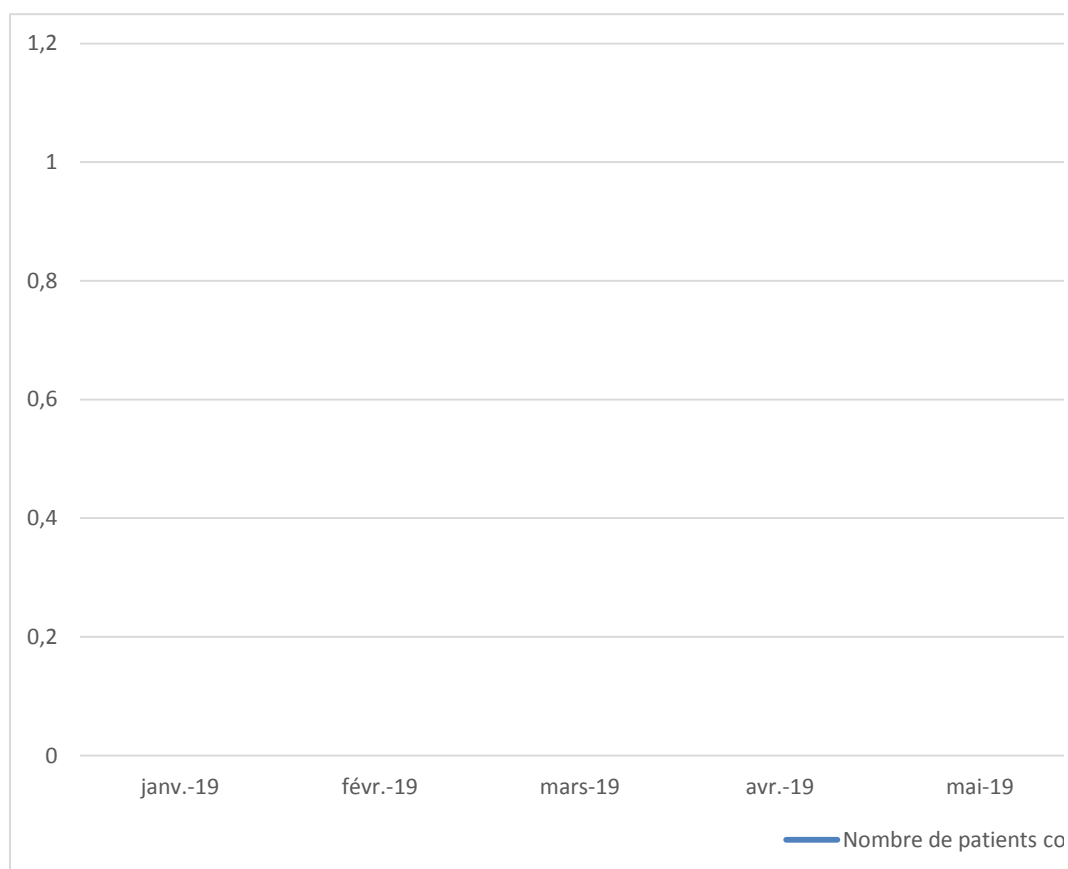


janv.-19

Nombre de patients consultés - Clinique
Nombre de patients consultés - Plateau

juil.-19

Nombre de patients consultés - Clinique
Nombre de patients consultés - Plateau



janv.-19

Nombre de patients hospitalisés

Taux de dossiers patient non conformes

Nombre de réclamations

Nombre d'infections nosocomiales

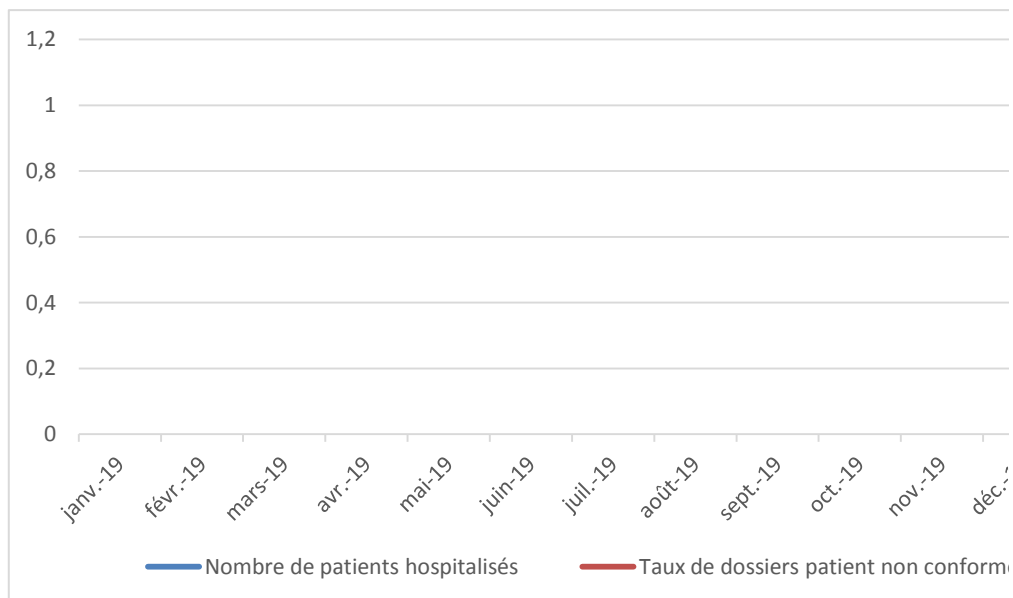
juil.-19

Nombre de patients hospitalisés

Taux de dossiers patient non conformes

Nombre de réclamations

Nombre d'infections nosocomiales



1er trimestre 2019

Taux de nouveau-né à score d'Apgar inférieur ou égal à 6

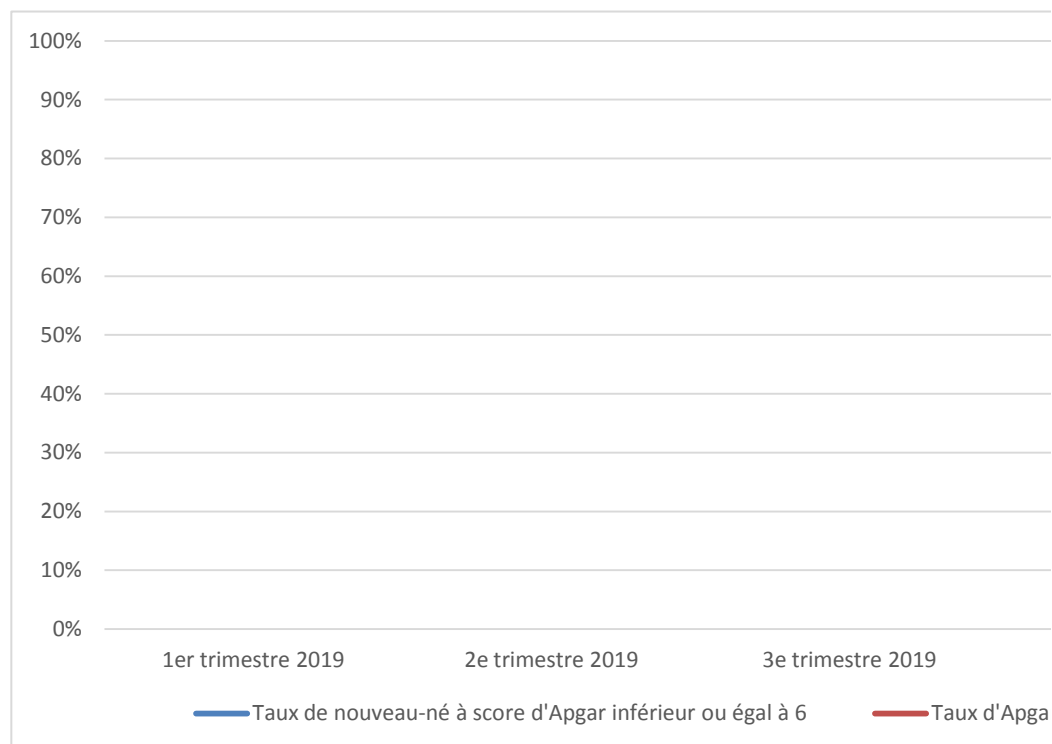
Taux d'Apgar amélioré

Nombre d'incidents pendant un accouchement ou une intervention chirurgicale

1er semestre 2019

Satisfaction des médecins externes

2019



janv.-19

Taux de conversion des patientes suivies lors de leur grossesse en patientes accouchant chez NFST

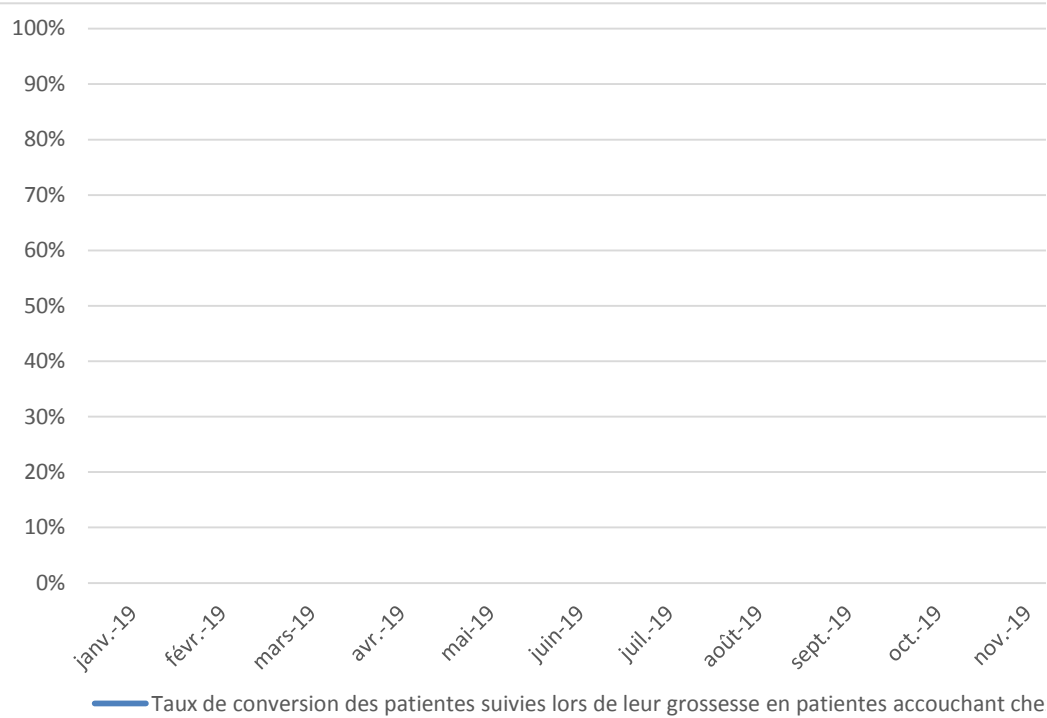
juil.-19

Taux de conversion des patientes suivies lors de leur grossesse en patientes accouchant chez NFST

1er semestre 2019

Taux de conversion des prospectes en patients

Taux de conversion des enfants nés chez NEST en enfants suivis chez NEST



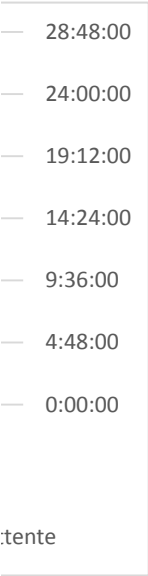
Processus Cœur de métier

PO01 - Accueil et orientation

févr.-19 mars-19 avr.-19 mai-19

août-19 sept.-19 oct.-19 nov.-19

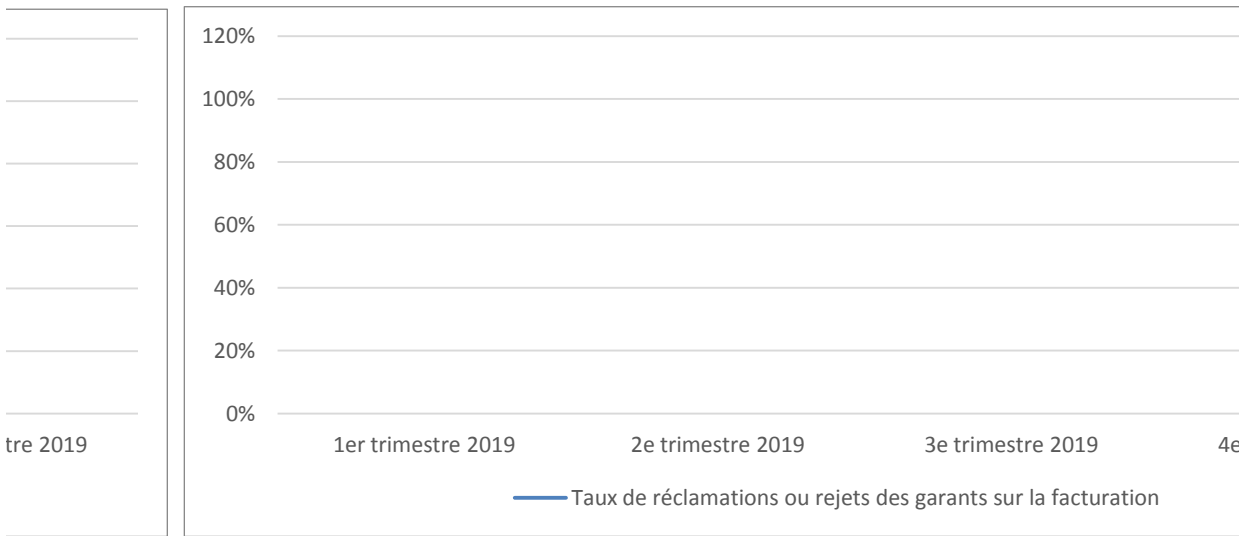
2e trimestre 2019 3e trimestre 2019 4e trimestre 2019





Encaissement, facturation, recouvrement

2e trimestre 2019 3e trimestre 2019 4e trimestre 2019



PO04 - Hospitalisation

févr.-19

mars-19

avr.-19

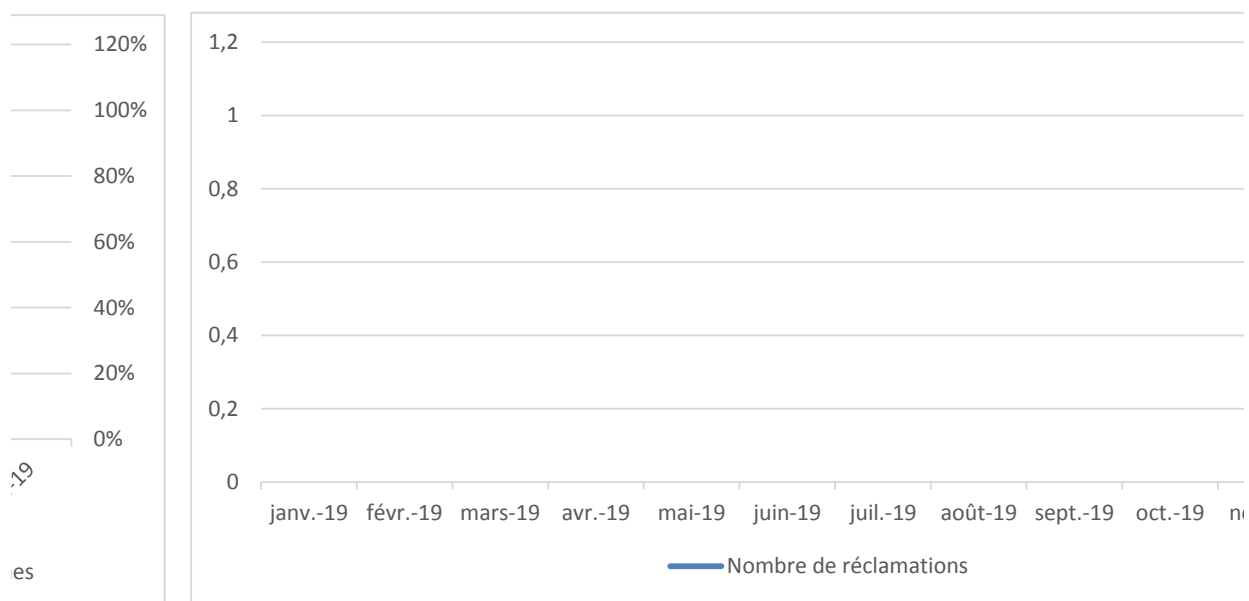
mai-19

août-19

sept.-19

oct.-19

nov.-19



PO05 - Actes

2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

4e trimestre 2019

2e semestre 2019



PO06 - Suivi et conseil

févr.-19

mars-19

avr.-19

mai-19

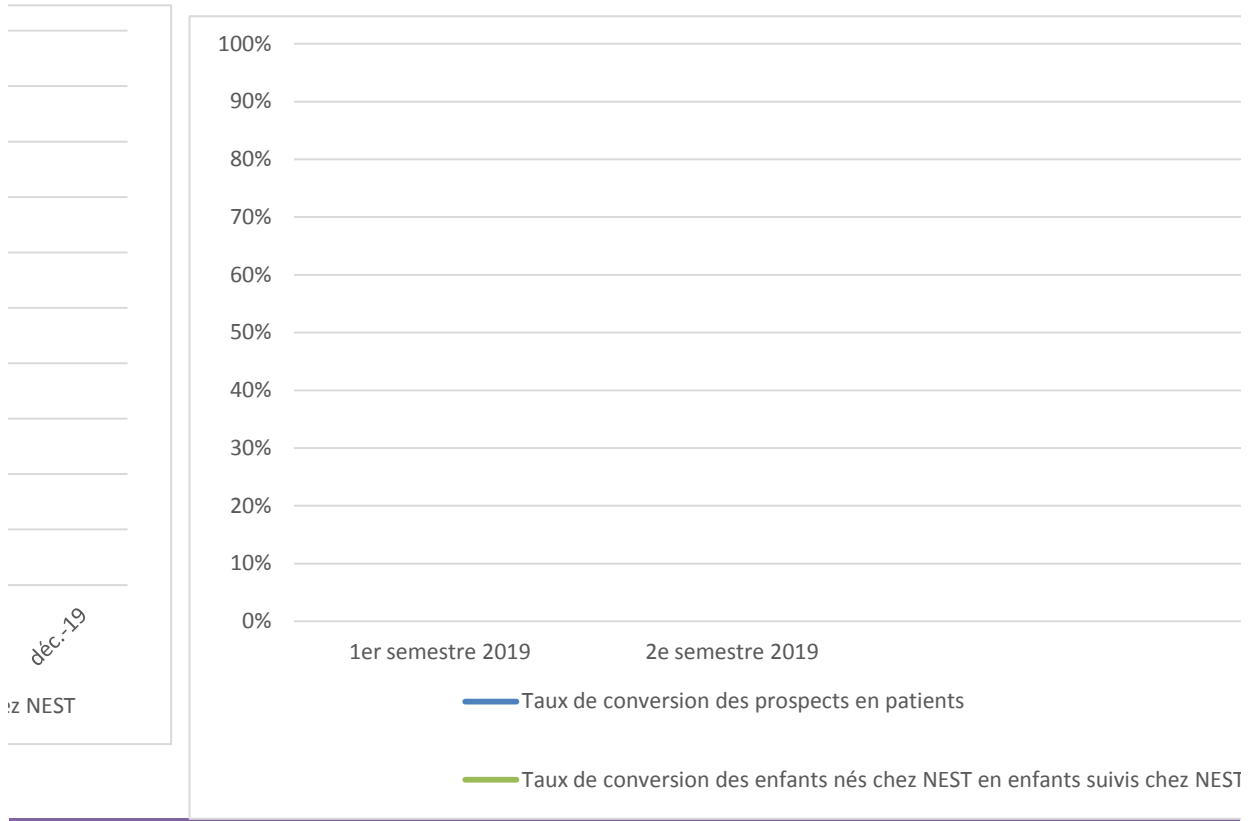
août-19

sept.-19

oct.-19

nov.-19

2e semestre 2019



juin-19

déc.-19

Taux d'indisponibilité de produits sensibles

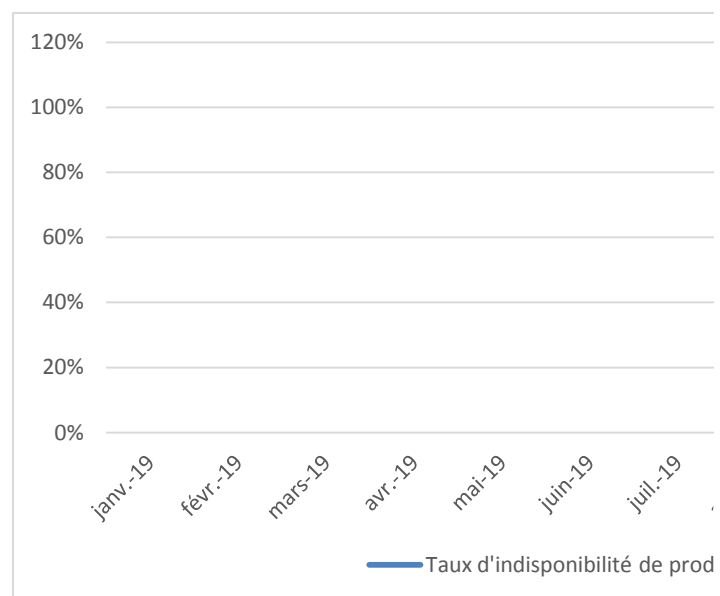
Nombre d'écarts entre le stock théorique et le stock réel

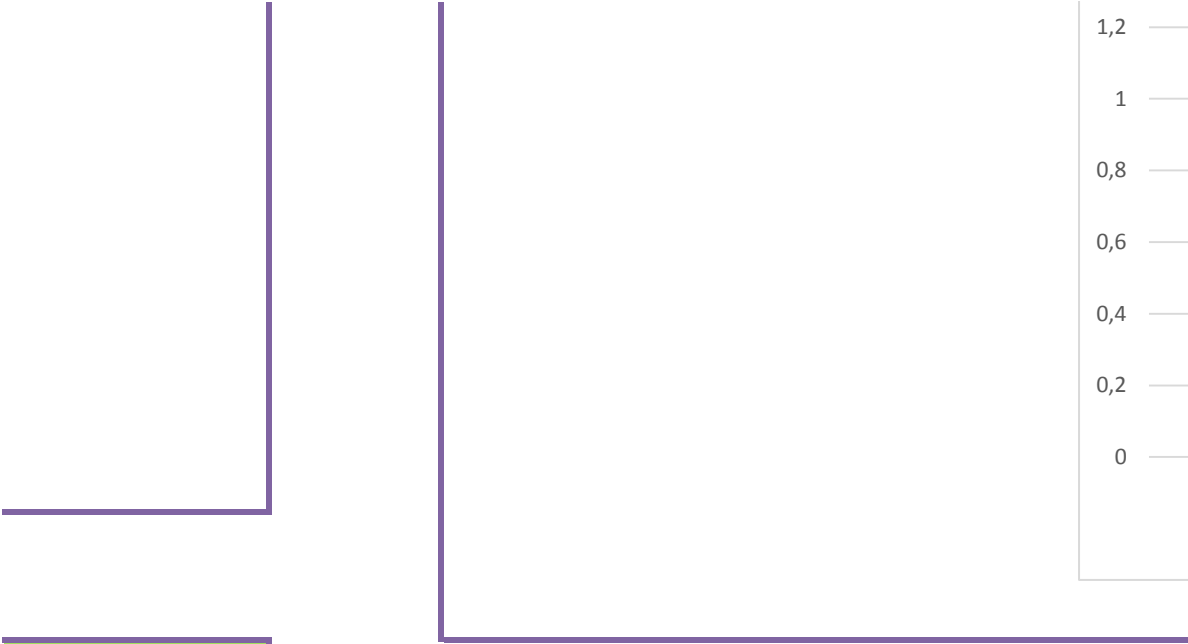
Taux d'indisponibilité de produits sensibles

Nombre d'écarts entre le stock théorique et le stock réel

Nombre de rupture de produits

Nombre de défaillances à l'utilisation (produits non conformes)





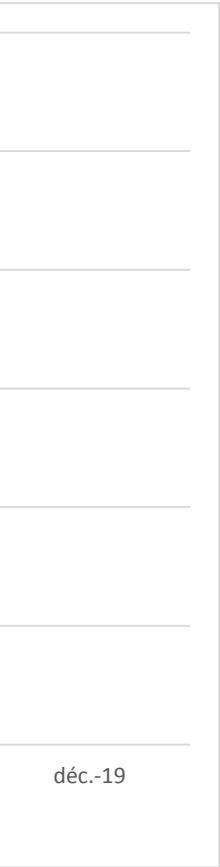
Efficacité des actions de formation

e trimestre 2019

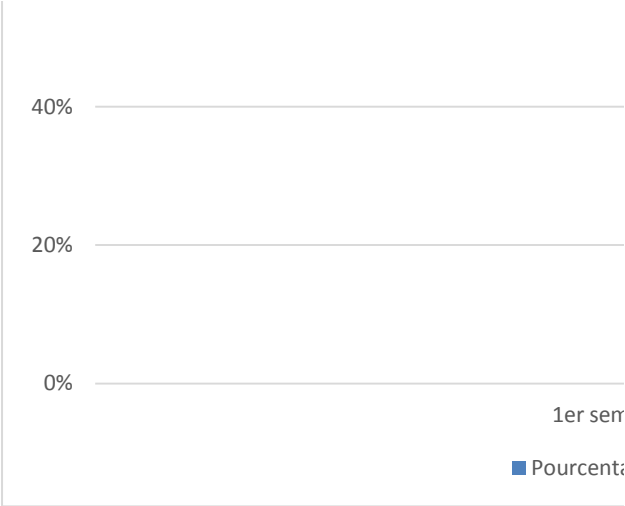


juin-19

déc.-19

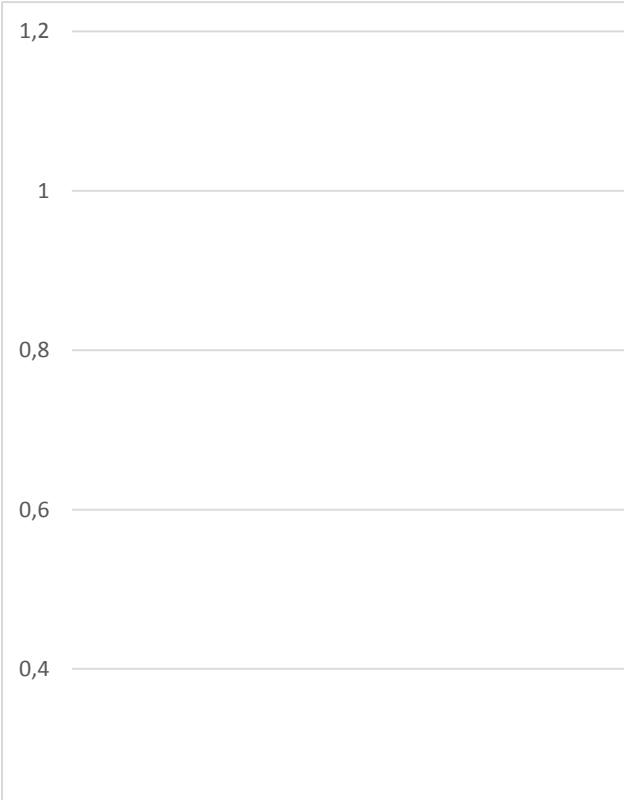


déc.-19



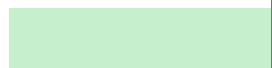
Nombre d'interruptions des ressources informationnelles
de plus d'une heure

Taux de satisfaction des utilisateurs du SI

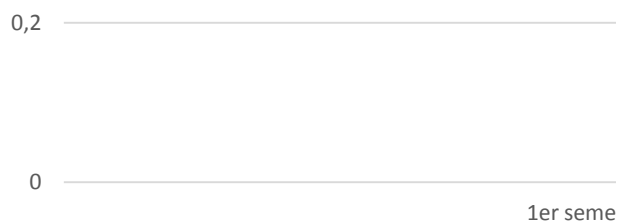
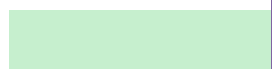




juin-19



déc.-19



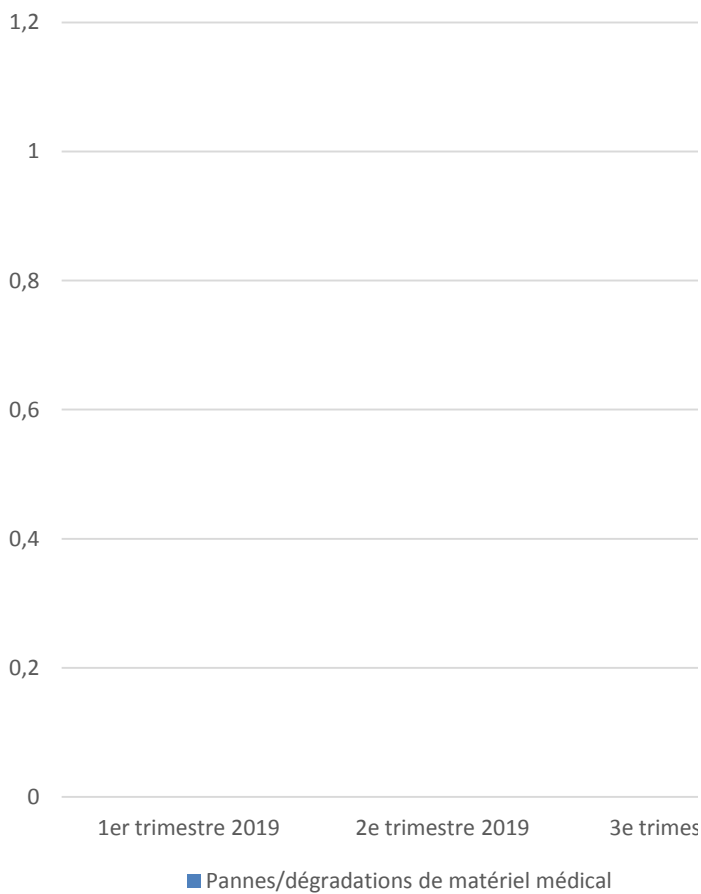
Ruptures d'activité pour cause d'indisponibilité du matériel

Pannes/dégradations de matériel médical

Pannes/dégradations de matériel informatique

**Pannes/dégradations de matériel électroménager, mobilier
et immobilier**

**Délai des interventions de maintenance pour les
équipements informatiques, médicaux et électroménagers**



- Pannes/dégradations de matériel informatique
- Pannes/dégradations de matériel électroménager,

Respect des délais de production des rapports comptables

Nombre d'anomalies sur les comptes

Trimestre	Nombre d'anomalies sur les comptes (%)
1er trimestre 2019	105

juin-19

déc.-19

COVID-19

juin-19

déc.-19

COVID-19

Nombre d'infections post-opératoires

Nombre d'AES

Nombre d'intoxications alimentaires

Nombre d'incidents sur la gestion des déchets

Nombre de non-conformité aux instructions tenue et lavage des mains



Processus Supports

PS01 - Gestion des stocks, approvisionnement et achats

janv.-19

févr.-19

mars-19

avr.-19

juil.-19

août-19

sept.-19

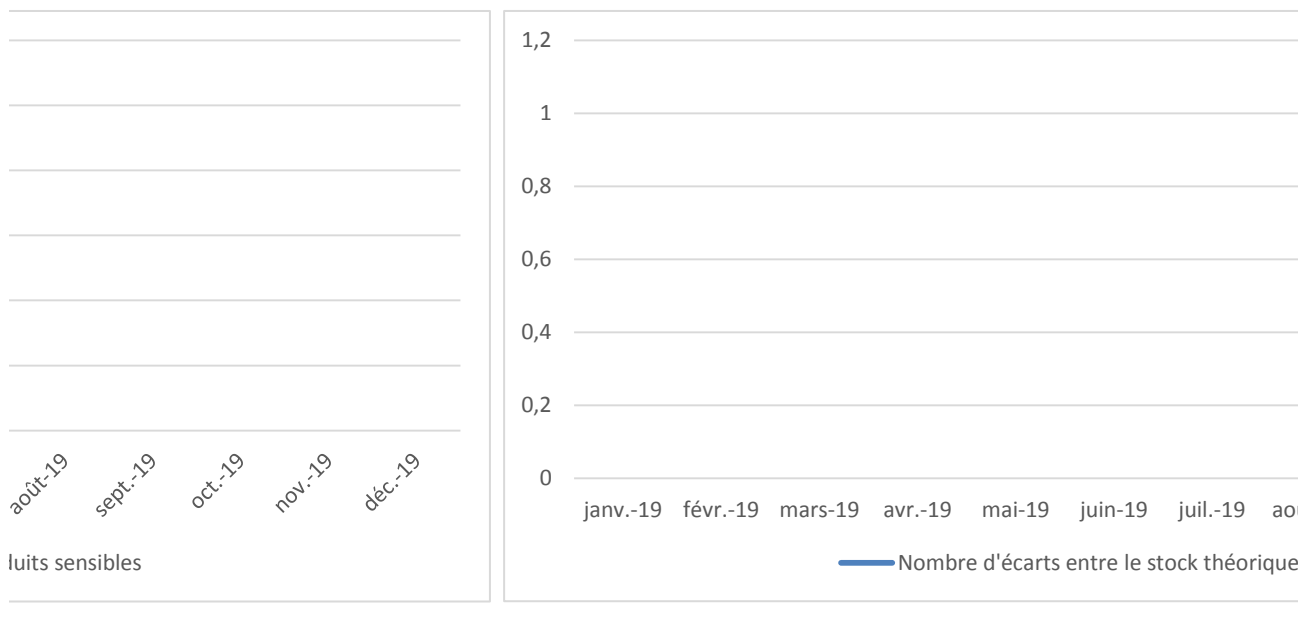
oct.-19

1er trimestre 2019

2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

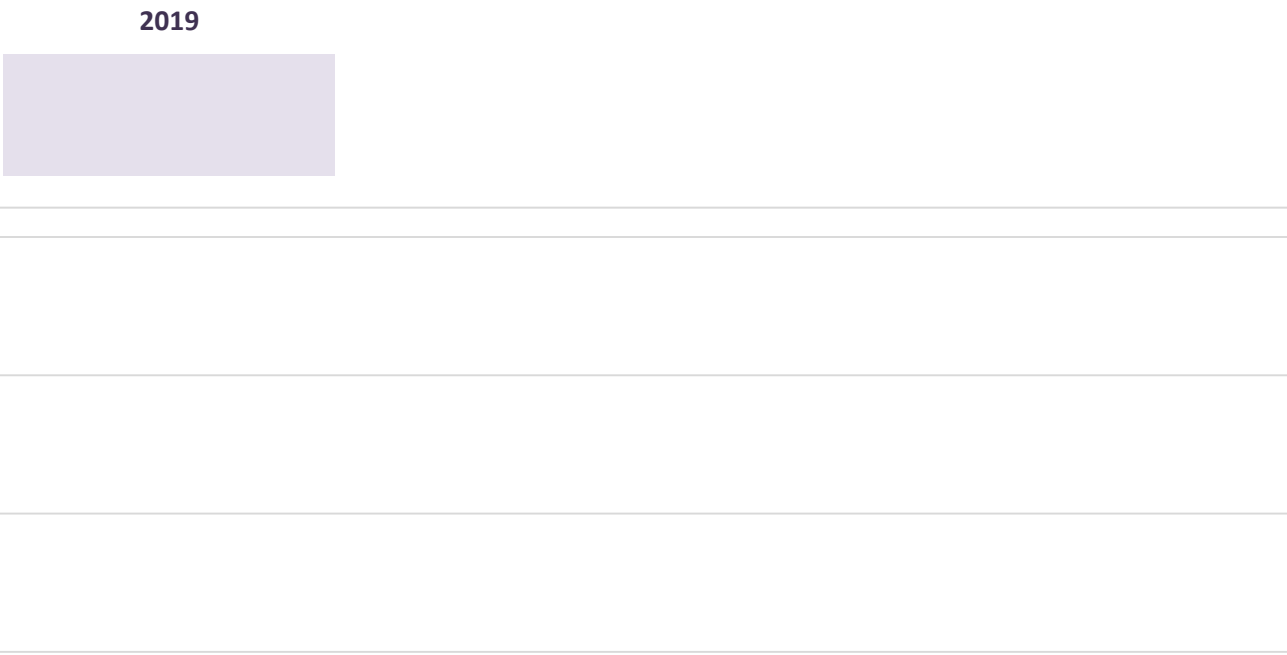
4e trimestre 2019

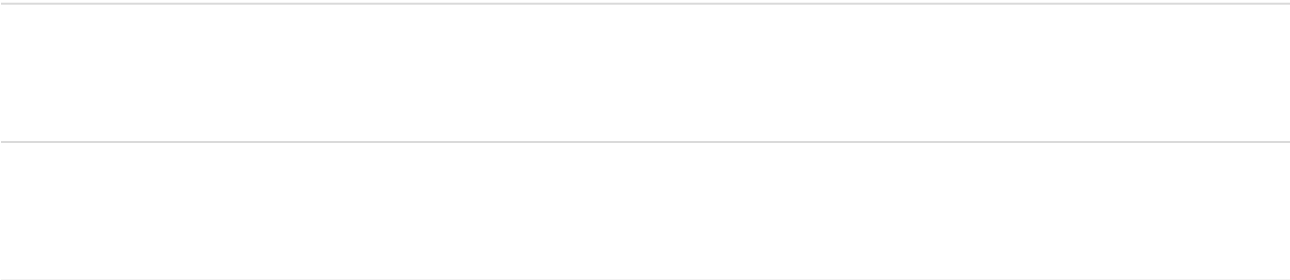


1er trimestre 2019	2e trimestre 2019	3e trimestre 2019	4e trimestre 2019
■ Nombre de rupture de produits	■ Nombre de défaillances à l'utilisation (produits non conformes)		

PS02 - Gestion des ressources humaines

1er semestre 2019
2e semestre 2019





1er semestre 2019

2e semestre 2019

nombre de collaborateurs évalués

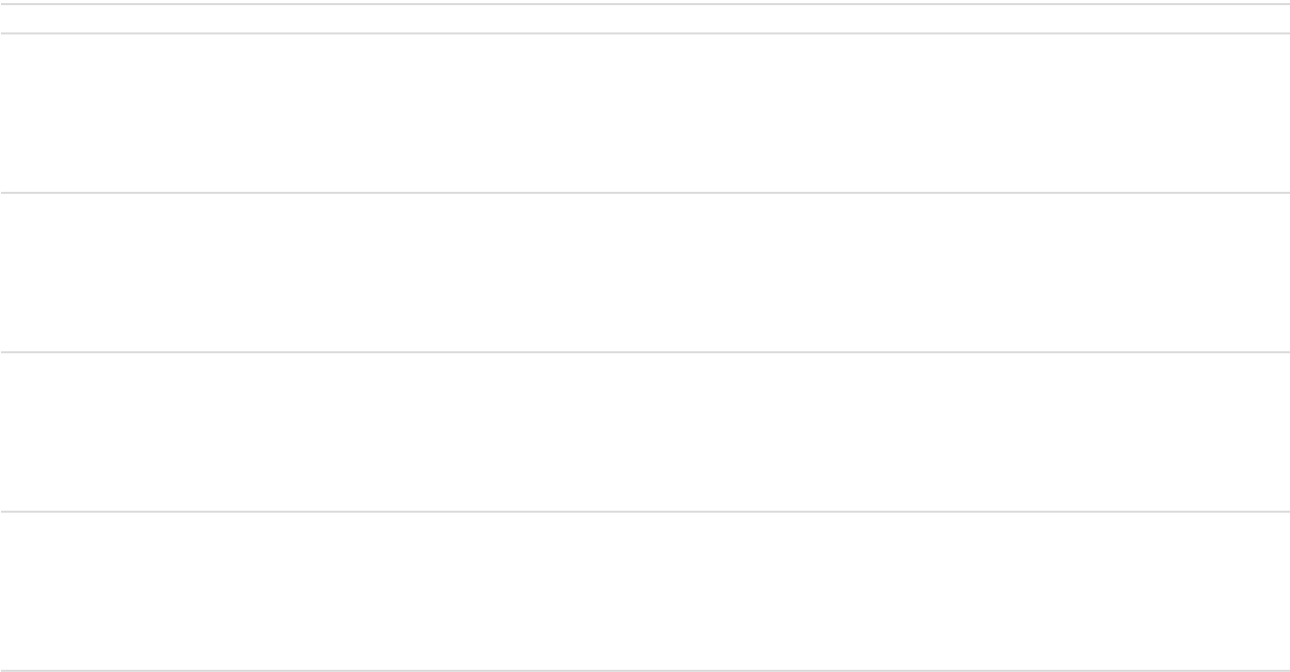
■ Taux de réalisation du plan de formation

■ Efficacité des actions de formation

PS03 - Gestion du Système d'Informations

1er semestre 2019

2e semestre 2019



1er semestre 2019

2e semestre 2019

■ Nombre d'interruptions des ressources informationnelles de plus d'une heure

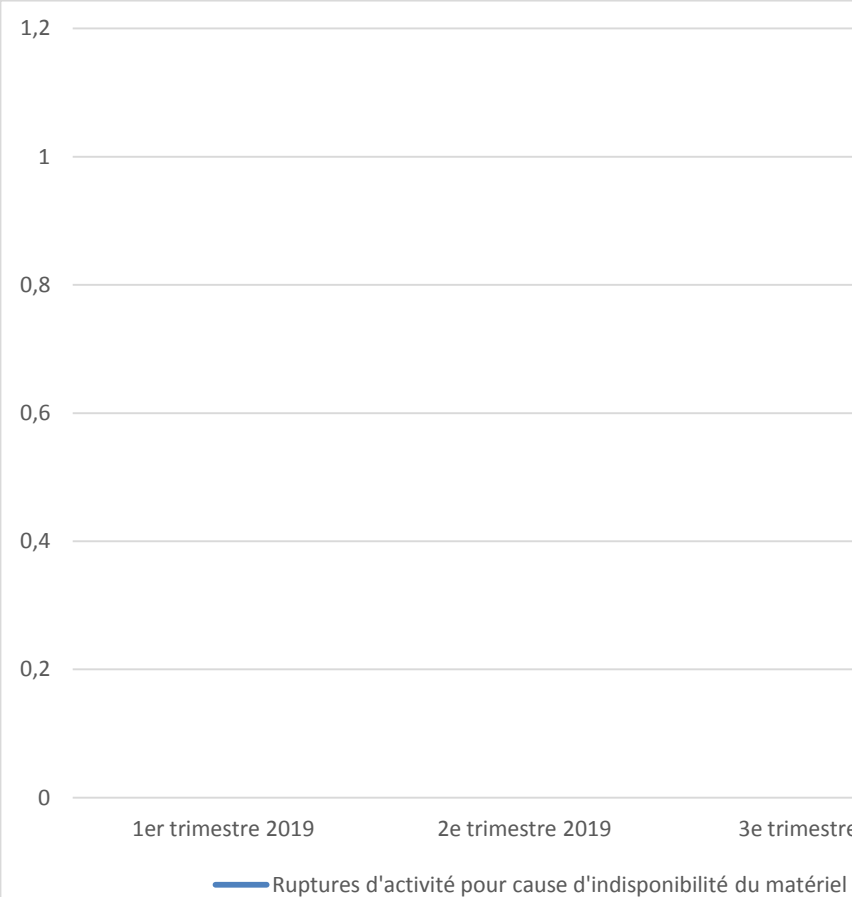
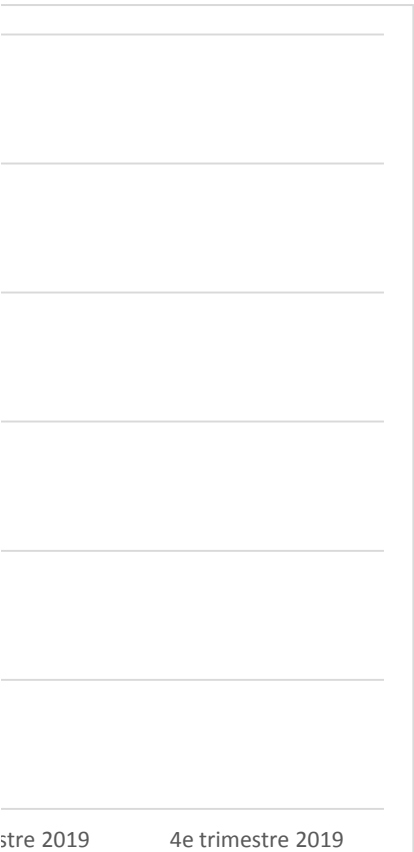
PS04 - Gestion des ressources matérielles

1er trimestre 2019

2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

4e trimestre 2019



, mobilier et immobilier

— Délai des interventions de maintenance pour les équipements électroménagers

PS05 - Gestion administrative et financière

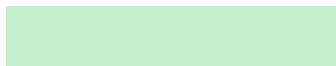
1er trimestre 2019

2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

4e trimestre 2019

2017



2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

■ Respect des délais de production des rapports comptables

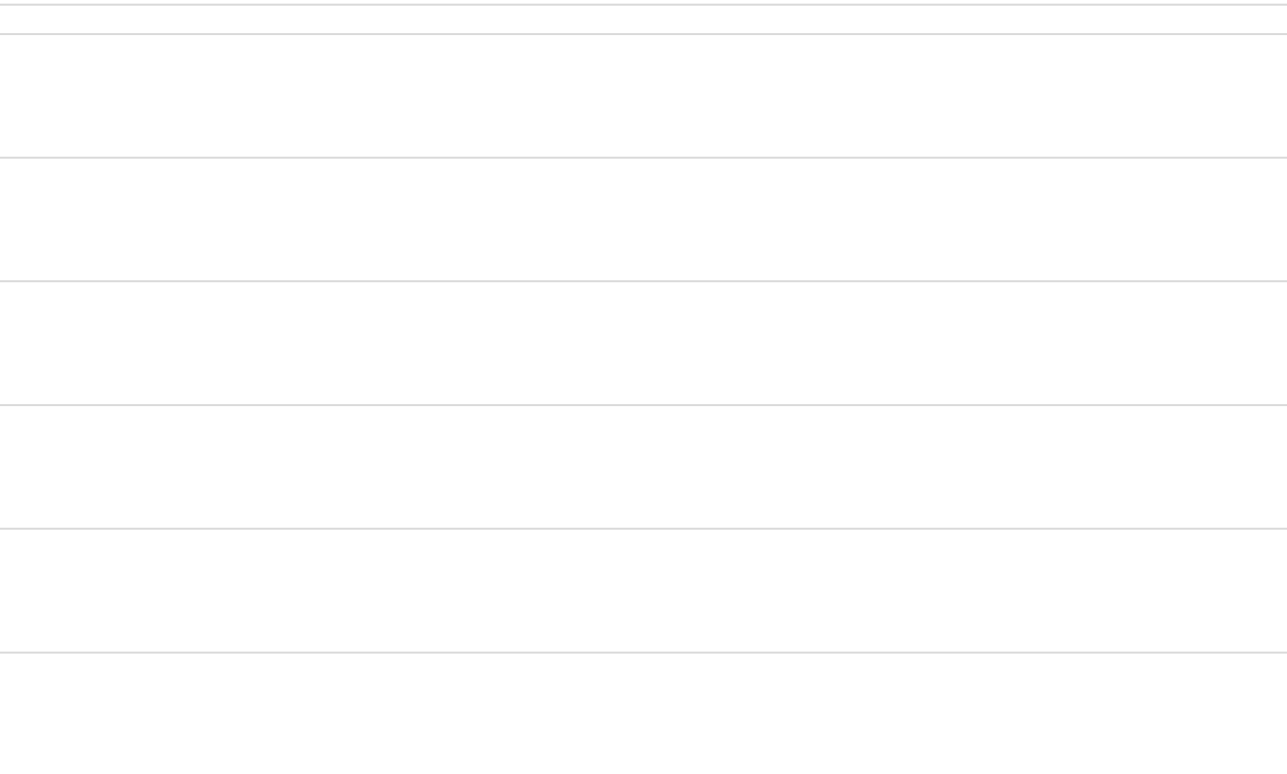
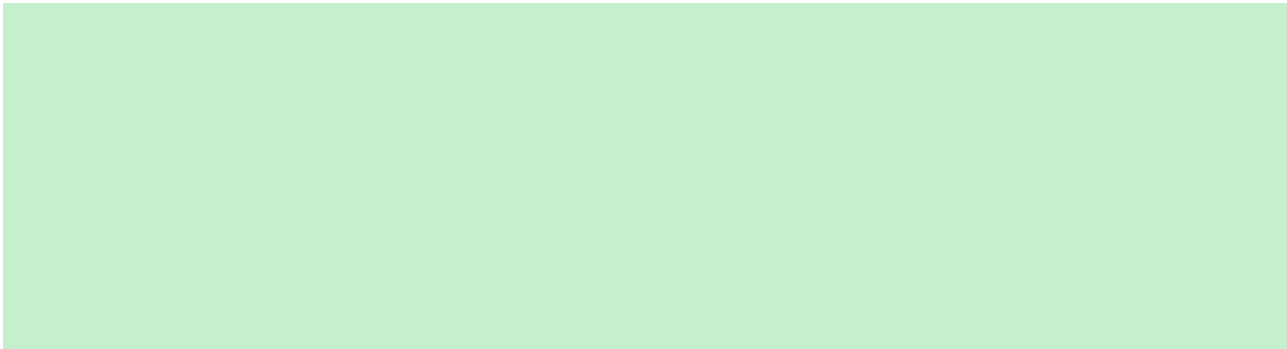
PS06 - Maîtrise de l'environnement de soins

1er trimestre 2019

2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

4e trimestre 2019



ES 2e trimestre 2019 3e trimestre 2019
■ Nombre d'intoxications alimentaires ■ Nombre d'incidents sur la gestion des déchets ■ Nombre de non-conformité aux ir





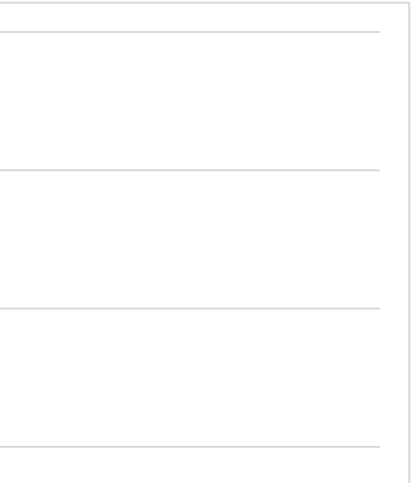
mai-19

juin-19

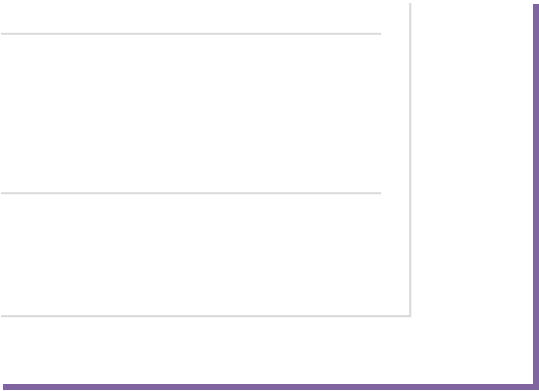
nov.-19

déc.-19

ût-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19
et le stock réel				



--	--



systèmes informatiques, médicaux et

[illegible]

[illegible]