

Procès-Verbal du Comité de Direction du 16/11/2017

Etaient présentes :

- Khadidiatou Nakoulima, Directrice Générale
- Kouna Samb, Comptable
- Lauriane Le Flour, Directrice des opérations

A l'ordre du jour :

1. Dernier comité
2. Fiches de réclamation et enquêtes de satisfaction
3. Gestion des rendez-vous
4. Archives
5. Formation de l'ENDSS
6. Gestion de l'accueil
7. Ressources humaines
8. Décisions prise

Compte-rendu

1. Lors du dernier comité

Premier comité

2. Fiches de réclamation et enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction sont difficiles à récupérer car les responsabilités n'étaient pas bien définies. Une note de service a été affichée afin de sensibiliser les sages-femmes à la remise d'une enquête de satisfaction et du livre d'or lors de la sortie de la patiente. Un suivi doit être fait par la maîtresse sage-femme pour s'assurer de la remontée des fiches.

Il est également difficile d'obtenir des fiches de réclamation de la part des patients. Ceux-ci préfèrent faire les remontées à l'oral et choisissent de ne pas s'exprimer sur une fiche. Le nombre de réclamations écrites n'est donc pas représentatif de la réalité. Le personnel d'accueil doit encourager la démarche.

3. Gestion des rendez-vous

Il y a de fréquentes plaintes sur le respect des heures de rendez-vous. Quelques fiches de réclamation ont également signalé le problème.

La mise en place de la deuxième salle de consultation est une priorité pour gérer le flux de patients en salle d'attente. Il faudra alors demander aux patientes leur accord pour être consultées par quelqu'un d'autre que son médecin habituel si elles arrivent en retard à leur rendez-vous.



Cela passera aussi par la sensibilisation des patientes lors de la prise de rendez-vous pour prêter attention aux heures de rendez-vous (plus par ordre d'arrivée), ainsi que la mise en place d'une note d'information en salle d'attente pour préciser que les patientes à l'heure et ayant rendez-vous seront prioritaires.

Des créneaux avec et sans rendez-vous devront être définis afin de gérer la file d'attente.

4. Archives

Les archives vont être regroupées au plateau afin de centraliser les anciens dossiers d'hospitalisation, les documents comptables, etc... L'ensemble des salles des deux structures vont devoir être vidées des papiers et autres documents s'y étant accumulés.

5. Formation de l'ENDSS

La formation va être planifiée sur les mois de mars et avril 2018. La démarche auprès de l'ADEPME pour financement peut être initialisée. Les référents hygiène pour la formation de l'ENDSS sont Hélène pour le plateau et Dr Baba pour la clinique. Il serait judicieux d'identifier un deuxième référent pour la clinique.

Il est impératif de trouver un suppléant à la maîtresse sage-femme, en recrutant rapidement une jeune sage-femme diplômée que nous allons former nous-mêmes. Elle pourra ainsi assurer le rôle de maîtresse sage-femme en cas d'absence de cette dernière.

6. Gestion de l'accueil

Nous rencontrons un problème avec l'accueil de nuit à la clinique : le personnel paramédical n'est pas enclin à faire le travail administratif. A partir du mois de janvier 2018, l'accueil de nuit ne sera plus assuré par un personnel administratif et cette tâche devra être entièrement assurée par le personnel paramédical. Les personnes responsables vont donc devoir être identifiées et formées.

Dans ce cadre, le personnel paramédical du plateau doit être amené à prendre des gardes à la clinique.

7. Ressources humaines

La procédure de gestion des prestataires est à finaliser. Pour les urgences, il serait intéressant d'avoir un contrat type limité à 1 mois que l'on peut remplir et signer rapidement. Cela permet d'être conforme vis-à-vis de la réglementation. Dans ce contrat, la grille pour la rémunération ainsi que les pièces justificatives requises sont à rappeler.

Les évaluations vont devoir commencer dès le mois de décembre 2018. Le personnel administratif est une priorité, ainsi que le personnel paramédical devant assurer le rôle d'accueil la nuit.

8. Décisions prises

Décision	Responsable	Délai
Créer la 2 ^{ème} salle de consultation (transmettre les devis et commander le matériel manquant)	Mbenda	15/12/17
Instaurer les après-midis sans rendez-vous et deux matinées sans rendez-vous (mercredi et samedi matin) à la clinique	Lauriane	15/12/17



Commander deux armoires d'archives	Mbenda	30/11/17
Engager la démarche avec l'ADEPME pour la formation de l'ENDSS	Lauriane	30/11/17
Identifier un deuxième référent hygiène	Dr Diop	31/12/17
Recruter une sage-femme à former	Khady	15/12/17
Identifier les personnes responsables de l'accueil parmi le personnel paramédical	Tiguida	24/11/17
Organiser un point avec les équipes paramédicales pour faire le point sur les responsabilités et notamment administratives	Dr Diop	23/11/17
Vérifier les conditions d'élaboration de contrat avec les prestataires (cas des notes d'honoraires)	Kouna	24/11/17
Mettre à jour les contrats des prestataires	Kouna	15/12/17
Réaliser la matrice de compétences	Khady	15/12/17
Planifier les premières évaluations	Khady / Kouna	31/12/17