05/04/2018

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

Lauriane Le Flour
Khadidiatou Nakoulima

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 ente 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 chirugicale
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, electroménager et mobilier)

Délai des interventions de maintenance pour les équipements informatiques, médicaux et electroménagers
Respect des delais 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	70 jours
Pilote	Trimestrielle	10%
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	0
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)
Nombre de cibles atteintes / Nombre de cilbes 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
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

Moyenne S1 2018	Moyenne S2 2018	Moyenne 2018
5	4	4,5
107%	119%	113%
48%	54%	51%
84%	78%	81%
1263,5	1255,5	1259,5
61%	71%	66%
8	4	6
Non calculé	Non calculé	Non calculé
96%	98%	97%
0:28:00	0:58:30	0:43:15
40,5	80	60,25
6%	4%	5%
34,5	17	25,75
11,5	2	6,75
1117	1213	1165
94%	23%	58%
0,33	0,17	0,25
53	73	63
0	0	0
En cours	En cours	En cours
Rapport médical annuel	Rapport médical annuel	Rapport médical annuel
Rapport médical annuel	Rapport médical annuel	Rapport médical annuel
Rapport médical annuel	Rapport médical annuel	Rapport médical annuel
Attente CRM	Attente CRM	Attente CRM
Attente CRM	Attente CRM	Attente CRM
Attente CRM	Attente CRM	Attente CRM
10,5	7,5	9
3%	2%	2%
0	0,5	0,25
Non calculé	Non calculé	Non calculé
56%	Pas d'indicateur	56%
100%	100%	100%
85%	85%	85%
0	0	0
6	0	3
		0,74
1,5	0,5	1
21	23,5	22,25

6,8	2,5	4,65
100%	100%	100%
		0
Non calculé	Non calculé	Non calculé
0,5	0	0,25
0,5	0	0,25
0	0	0
Non calculé	Non calculé	Non calculé

Atteint S1	**Atteint S2**
NON	NON
OUI	OUI
65%	74%
OUI	NON
NON	OUI
NON	OUI
OUI	OUI
OUI	NON
OUI	NON
OUI	OUI
NON	NON
NON	OUI
OUI	OUI
NON	OUI
OUI	OUI
OUI	OUI
OUI	OUI
OUI	OUI
OUI	OUI
OUI	OUI
NON	NON
OUI	OUI
OUI	OUI
OUI	OUI
OUI	OUI
NON	NON
OUI	OUI
OUI	OUI

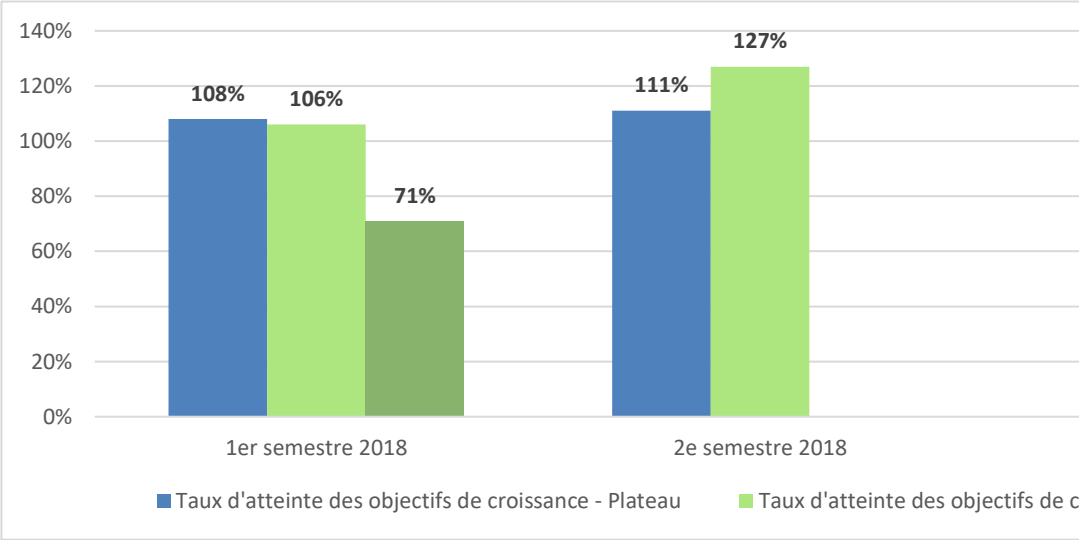
NON	NON
OUI	OUI
OUI	OUI
NON	OUI
NON	OUI
OUI	OUI

05/04/2018 Lauriane Le Flour
Khadidiatou Nakoulima

Processus Managem

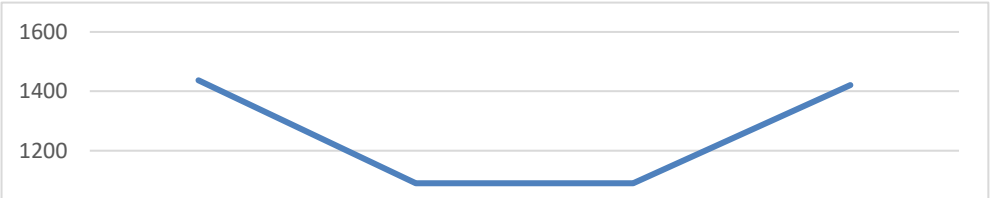
PM01 - Gouvernance et management c

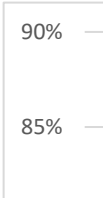
	1er semestre 2018
Nombre de réunions de comité de direction tenues	5
Taux d'atteinte des objectifs de croissance - Plateau	108%
Taux d'atteinte des objectifs de croissance - Clinique	106%
Taux d'atteinte des cibles des indicateurs	71%

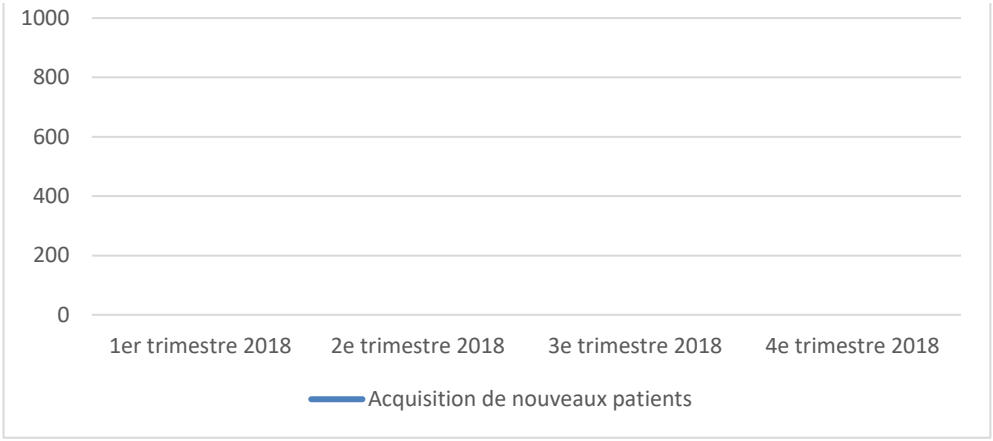


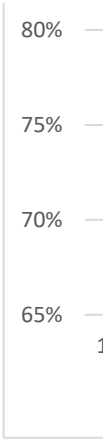
PM02 - Marketing et commu

	1er trimestre 2018
Acquisition de nouveaux patients	1437
Etat d'exécution des plans d'actions marketing et communication	81%





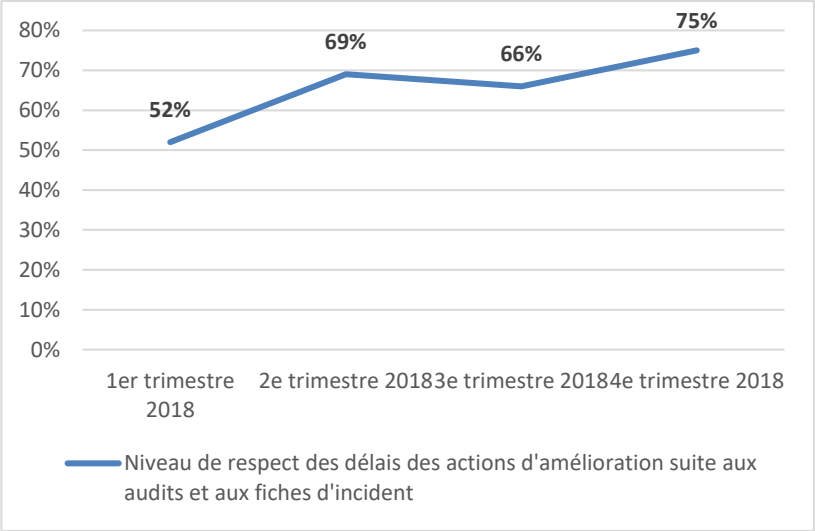


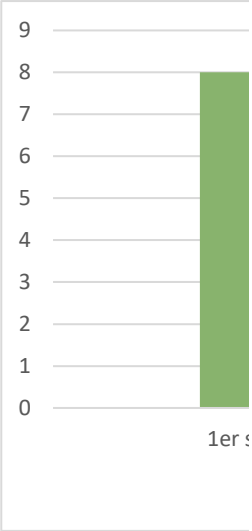


PM03 - Organisation du SMQ et améli

	1er trimestre 2018
Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident	52%

	1er semestre 2018
Nombre de non-conformités répétées	8

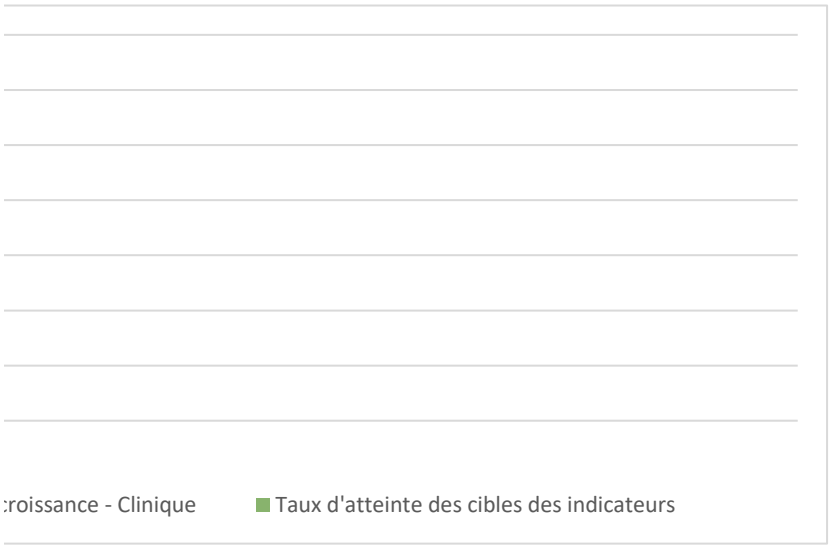




ent

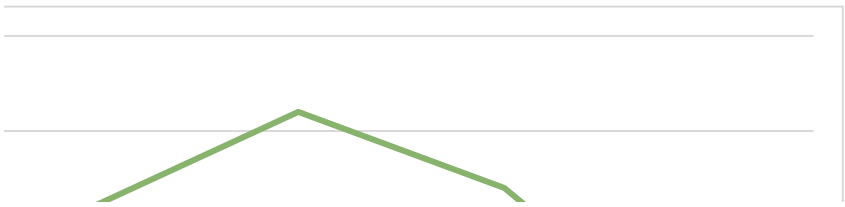
des performances

2e semestre 2018
4
111%
127%



nication

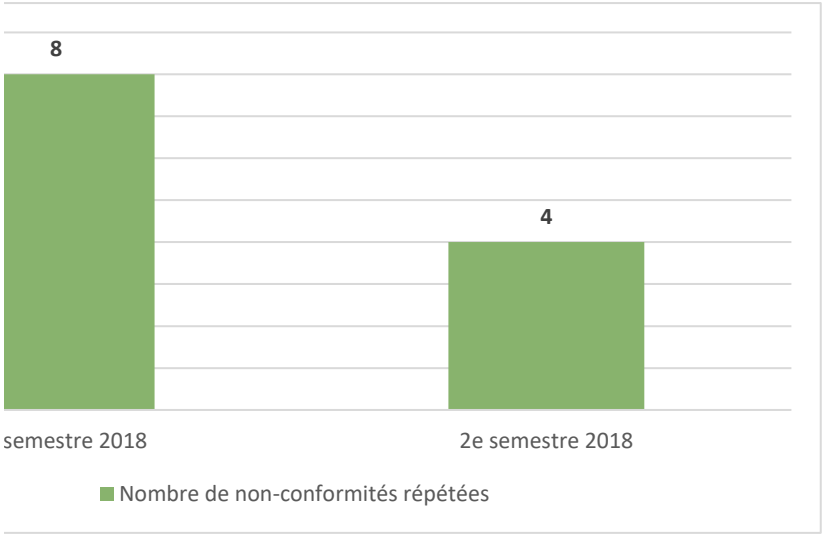
2e trimestre 2018	3e trimestre 2018	4e trimestre 2018
1090	1090	1421
86%	82%	73%



oration continue

2e trimestre 2018	3e trimestre 2018	4e trimestre 2018
69%	66%	75%

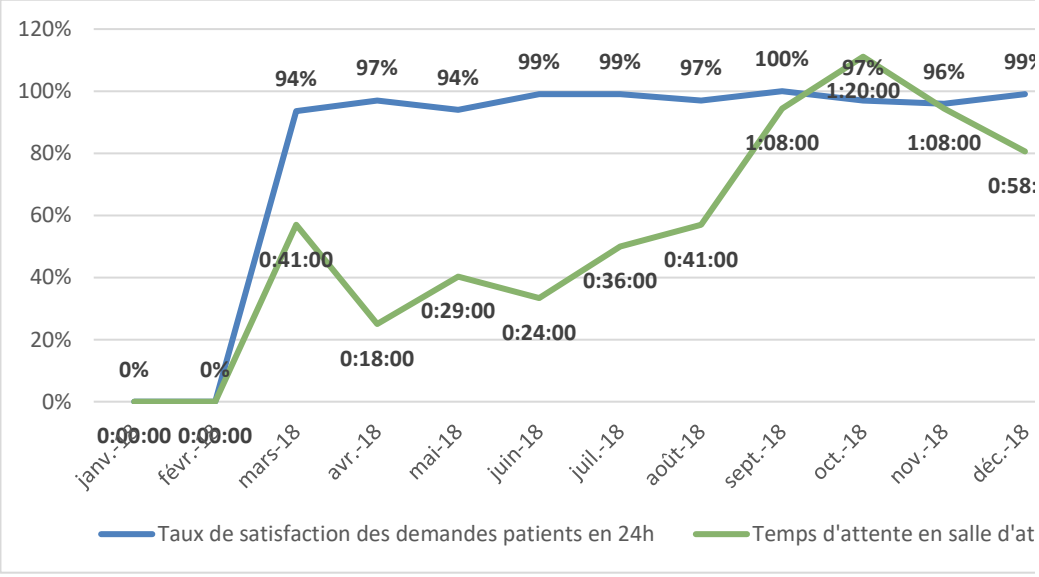
2e semestre 2018
4

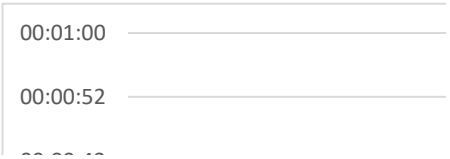


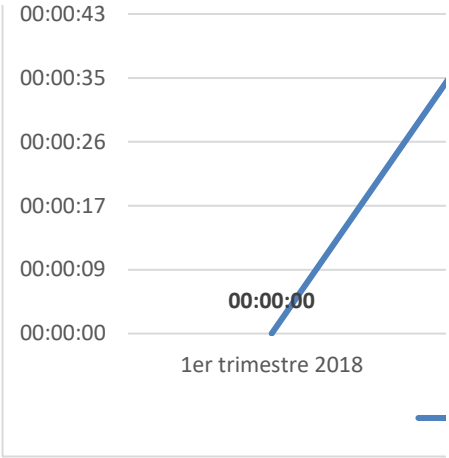
	janv.-18
Taux de satisfaction des demandes patients en 24h	Non calculé
Temps d'attente en salle d'attente	Non calculé

	juil.-18
Taux de satisfaction des demandes patients en 24h	99%
Temps d'attente en salle d'attente	0:36:00

	1er trimestre 2018
Délai d'attente avant réponse téléphonique	Pas assez de données pour indicateur pertinent

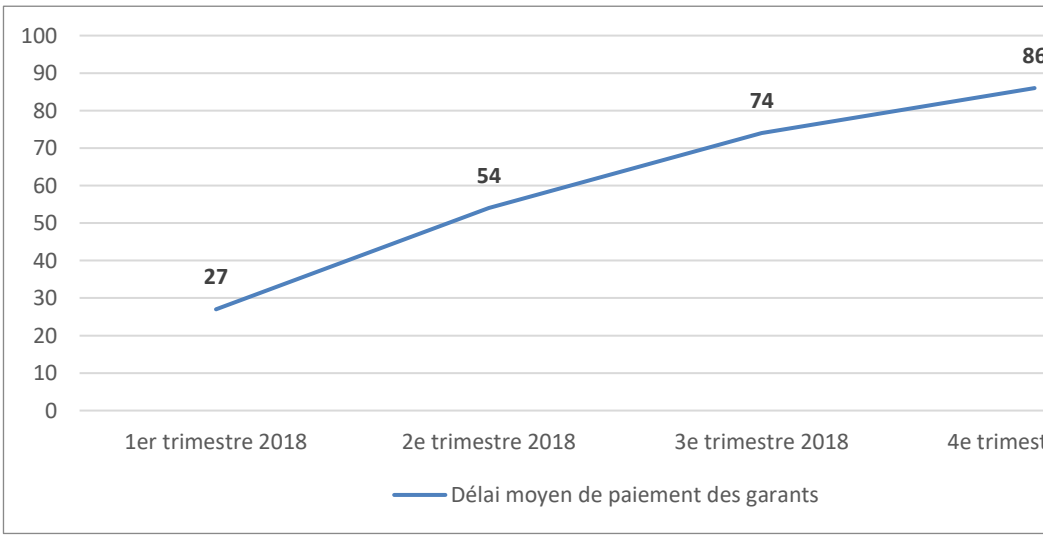


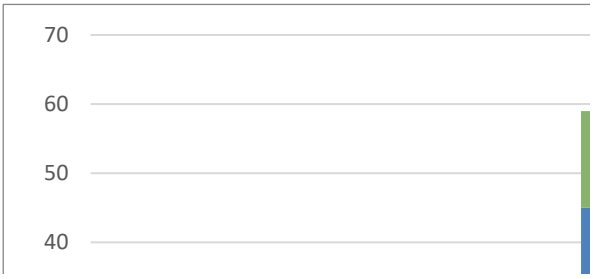


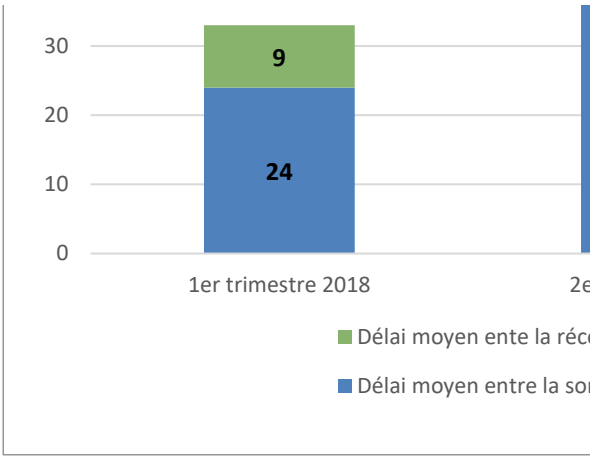


PO02 -

	1er trimestre 2018
Délai moyen de paiement des garants	27
Taux de réclamations ou rejets des garants sur la facturation	4%
Délai moyen entre la sortie du patient et la réception de la facture à la DAF	24
Délai moyen ente la réception de la facture à la DAF et le dépôt au niveau de l'organisme de remboursement	9

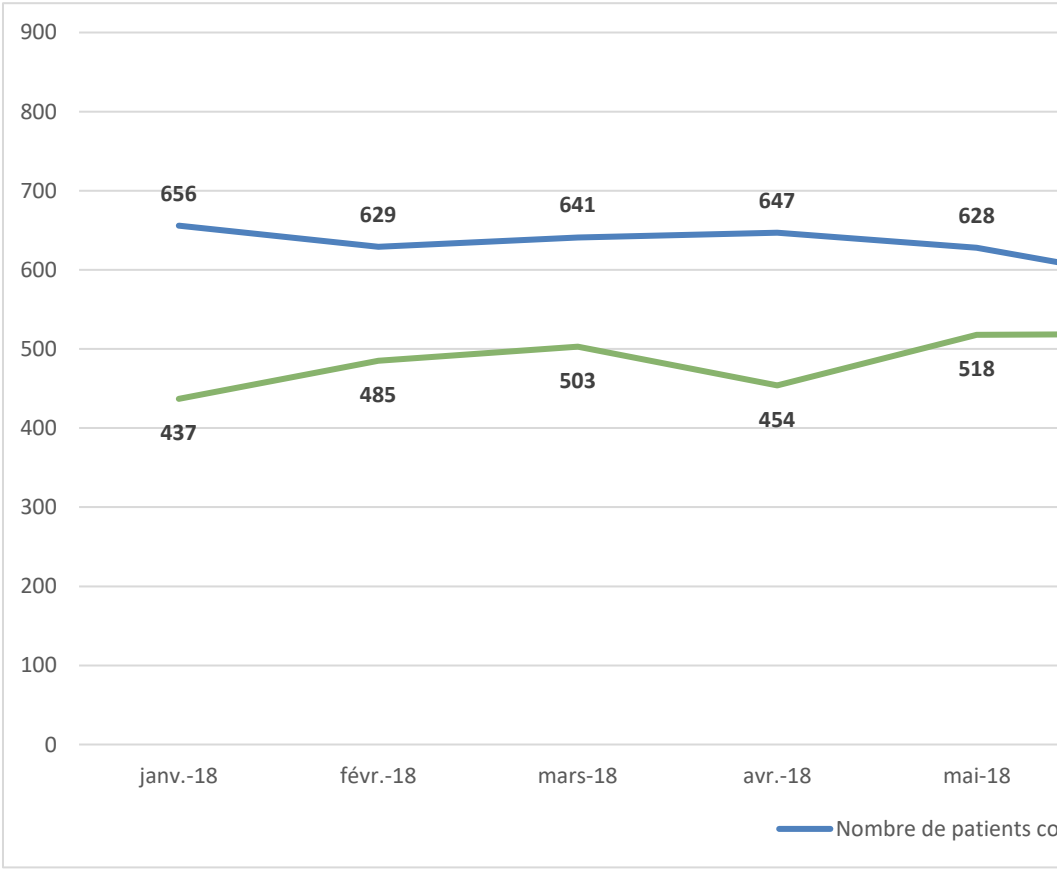






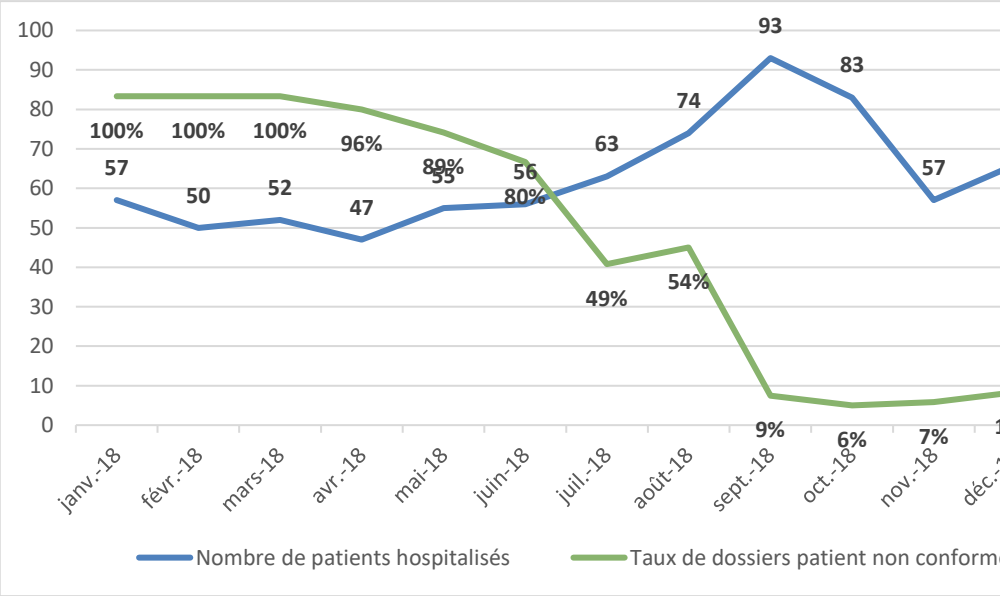
	janv.-18
Nombre de patients consultés - Clinique	656
Nombre de patients consultés - Plateau	437

	juil.-18
Nombre de patients consultés - Clinique	633
Nombre de patients consultés - Plateau	414



	janv.-18
Nombre de patients hospitalisés	57
Taux de dossiers patient non conformes	100%
Nombre de réclamations	0
Nombre d'infections nosocomiales	0

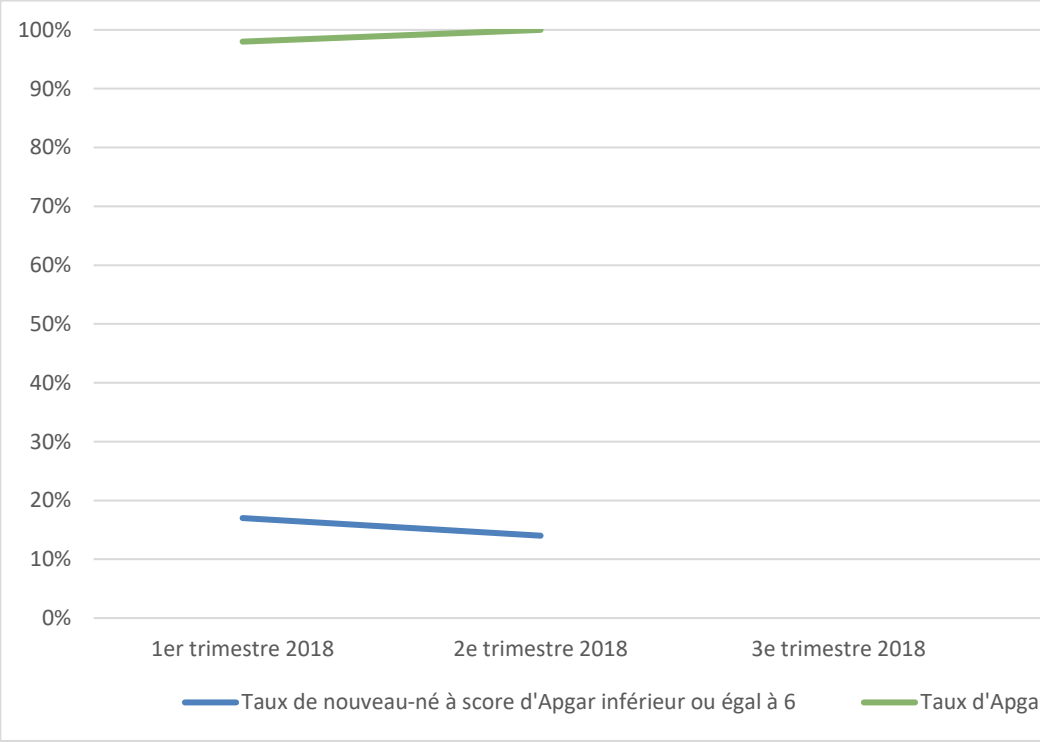
	juil.-18
Nombre de patients hospitalisés	63
Taux de dossiers patient non conformes	49%
Nombre de réclamations	1
Nombre d'infections nosocomiales	0



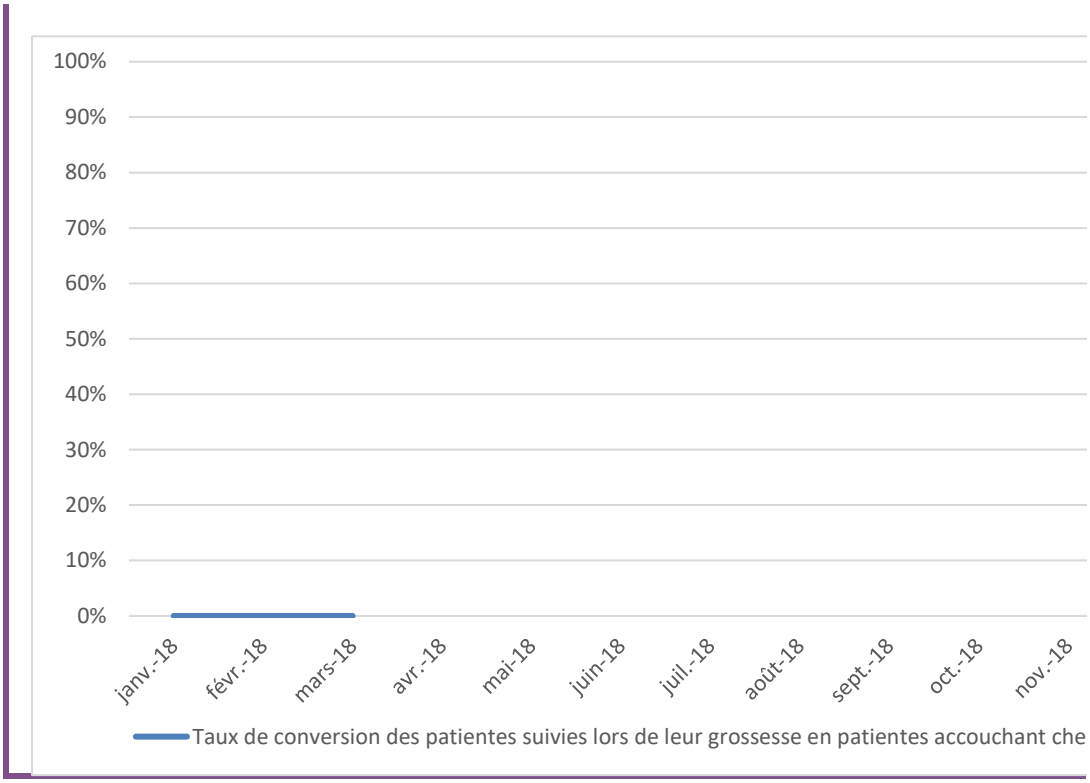
	1er trimestre 2018
Taux de nouveau-né à score d'Apgar inférieur ou égal à 6	17%
Taux d'Apgar amélioré	98%

	1er semestre 2018
Nombre d'incidents pendant un accouchement ou une intervention chirugicale	ttente du rapport semestrie

	2018
Satisfaction des médecins externes	**En cours**



	janv.-18
Taux de conversion des patientes suivies lors de leur grossesse en patientes accouchant chez NEST	Attente CRM
	juil.-18
Taux de conversion des patientes suivies lors de leur grossesse en patientes accouchant chez NEST	
	1er semestre 2018
Taux de conversion des prospects en patients	Attente CRM
Taux de conversion des enfants nés chez NEST en enfants suivis chez NEST	Attente CRM


100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
janv.-18
févr.-18
mars-18
avr.-18
mai-18
juin-18
juil.-18
août-18
sept.-18
oct.-18
nov.-18
Taux de conversion des patientes suivies lors de leur grossesse en patientes accouchant che

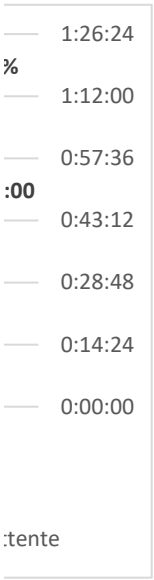
Processus Cœur de métier

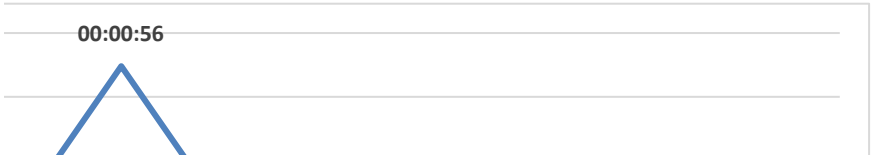
PO01 - Accueil et orientation

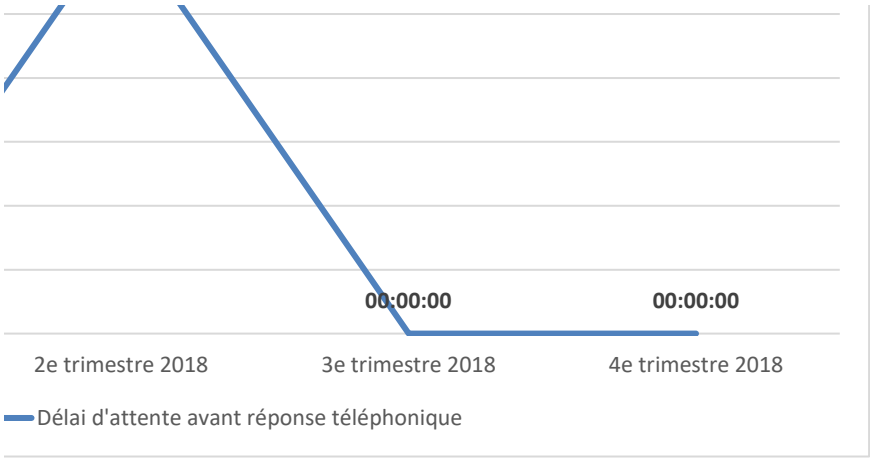
févr.-18	mars-18	avr.-18	mai-18
Non calculé	94%	97%	94%
Non calculé	0:41:00	0:18:00	0:29:00

août-18	sept.-18	oct.-18	nov.-18
97%	100%	97%	96%
0:41:00	1:08:00	1:20:00	1:08:00

2e trimestre 2018	3e trimestre 2018	4e trimestre 2018
00:00:56	Pas assez de données pour indicateur pertinent	Pas assez de données pour indicateur pertinent

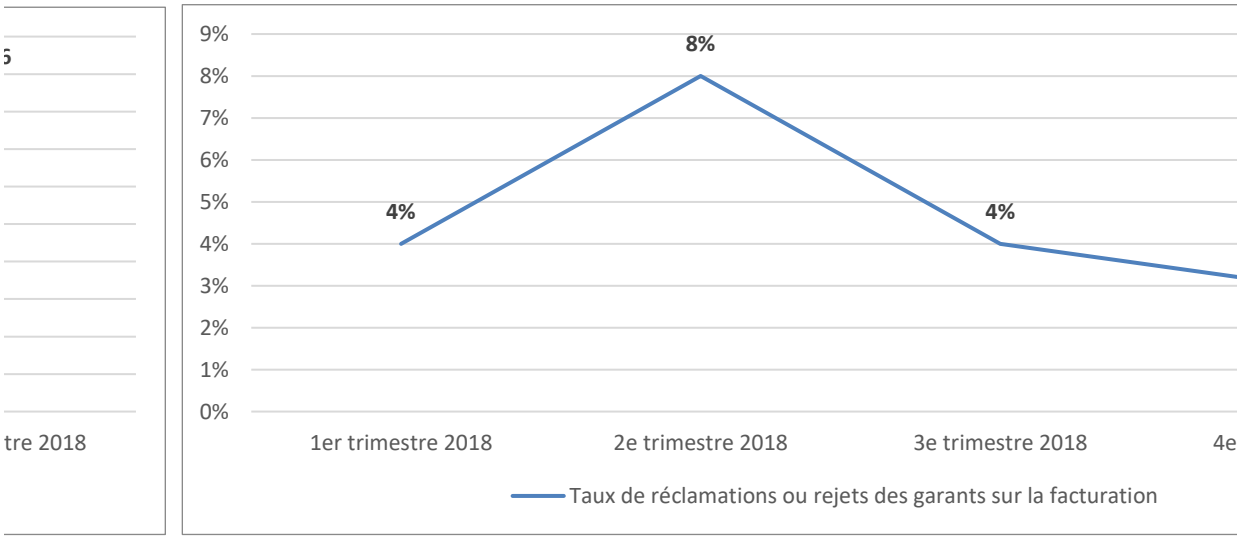


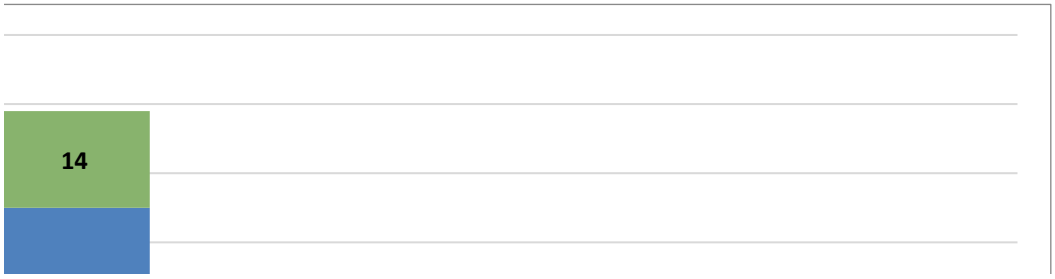


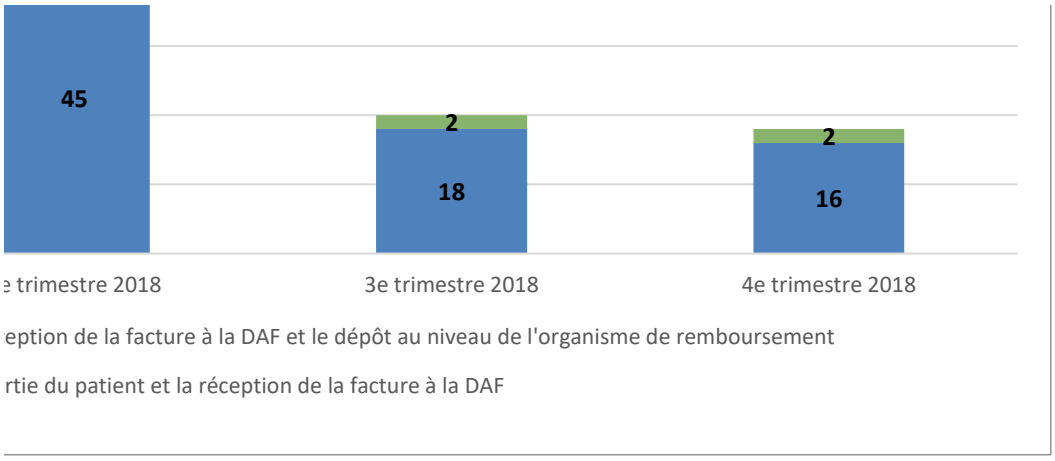


Encaissement, facturation, recouvrement

2e trimestre 2018	3e trimestre 2018	4e trimestre 2018
54	74	86
8%	4%	3%
45	18	16
14	2	2



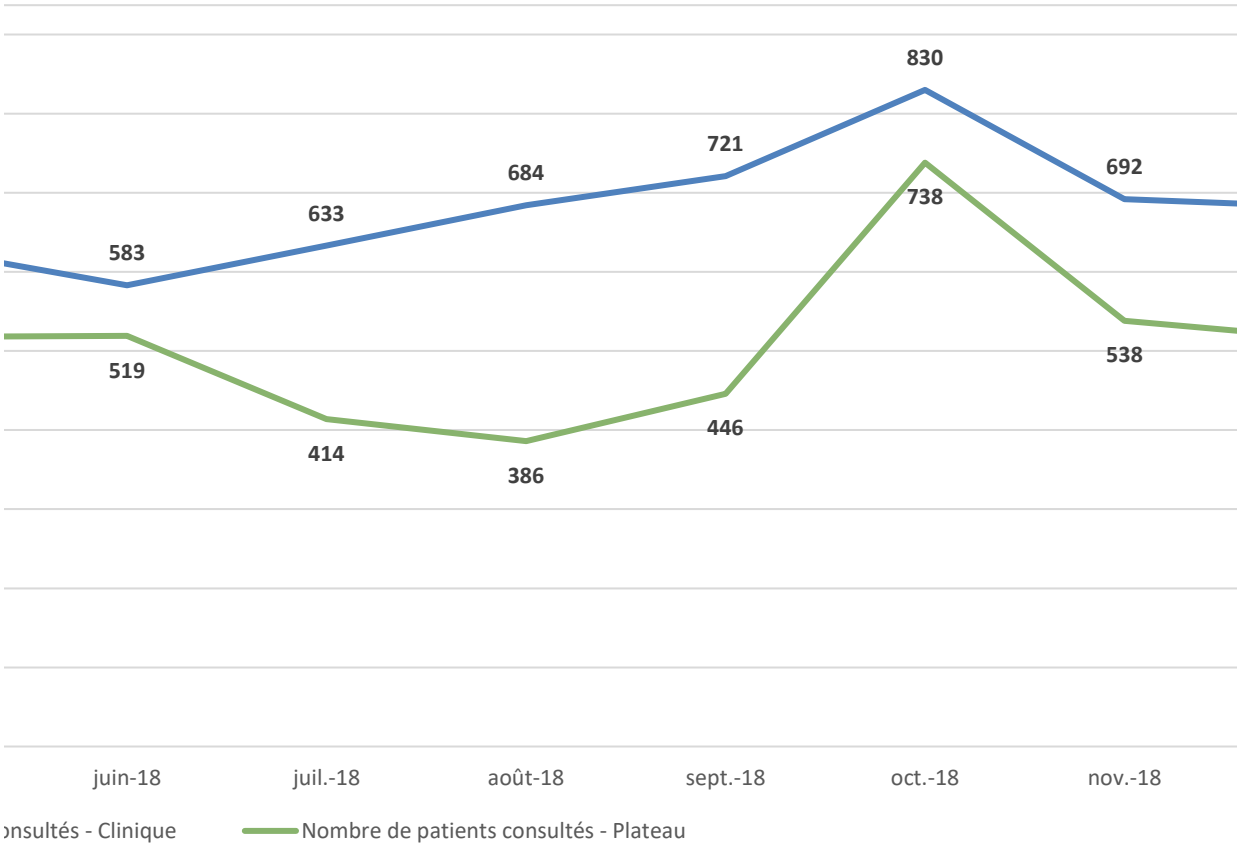




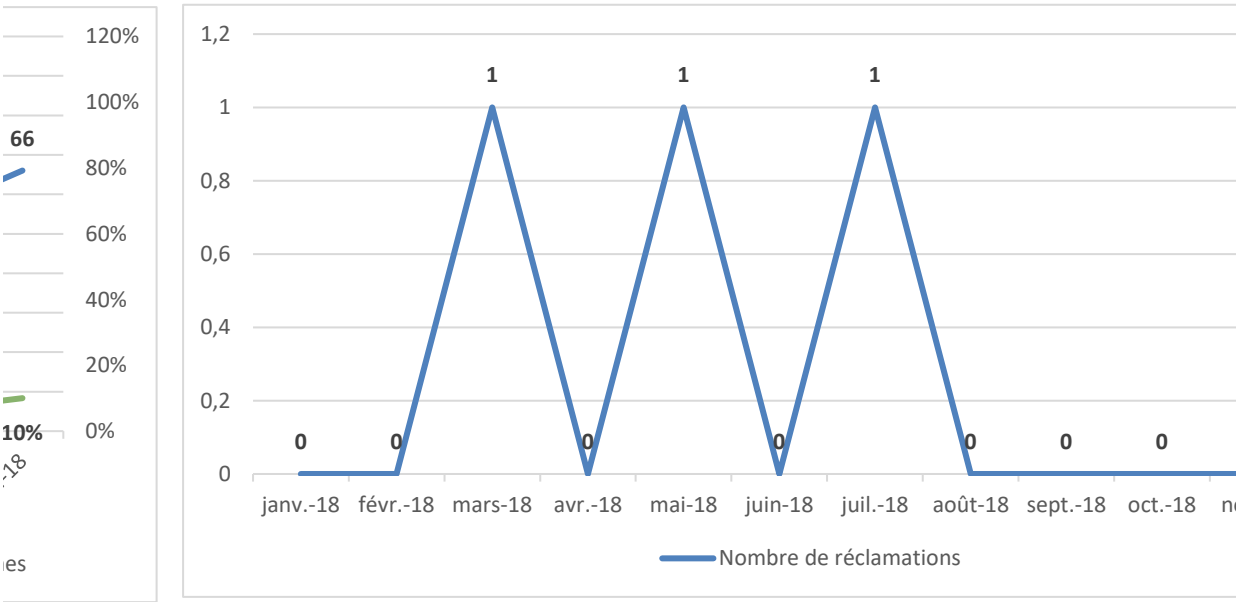
PO03 - Consultations

	février-18	mars-18	avr.-18	mai-18
	629	641	647	628
	485	503	454	518

	août-18	sept.-18	oct.-18	nov.-18
	684	721	830	692
	386	446	738	538



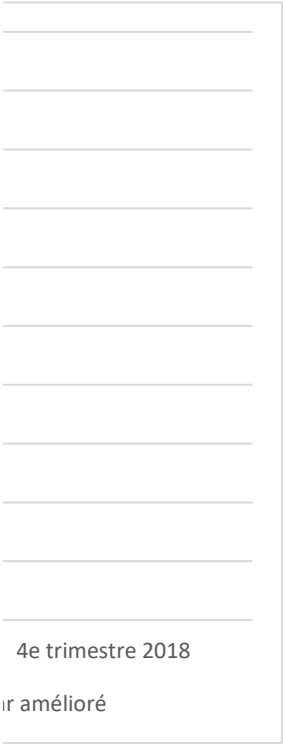
PO04 - Hospitalisation			
févr.-18	**mars-18**	**avr.-18**	**mai-18**
50	52	47	55
100%	100%	96%	89%
0	1	0	1
0	0	0	0
août-18	**sept.-18**	**oct.-18**	**nov.-18**
74	93	83	57
54%	9%	6%	7%
0	0	0	0
0	0	0	0

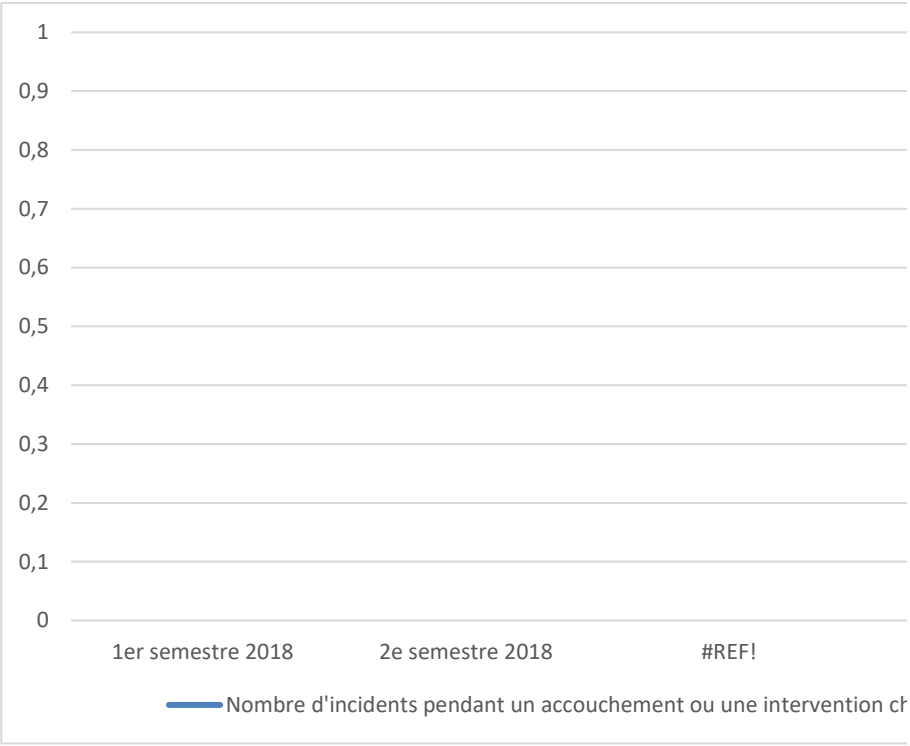


PO05 - Actes		
2e trimestre 2018	**3e trimestre 2018**	**4e trimestre 2018**
14%		
100%		

2e semestre 2018

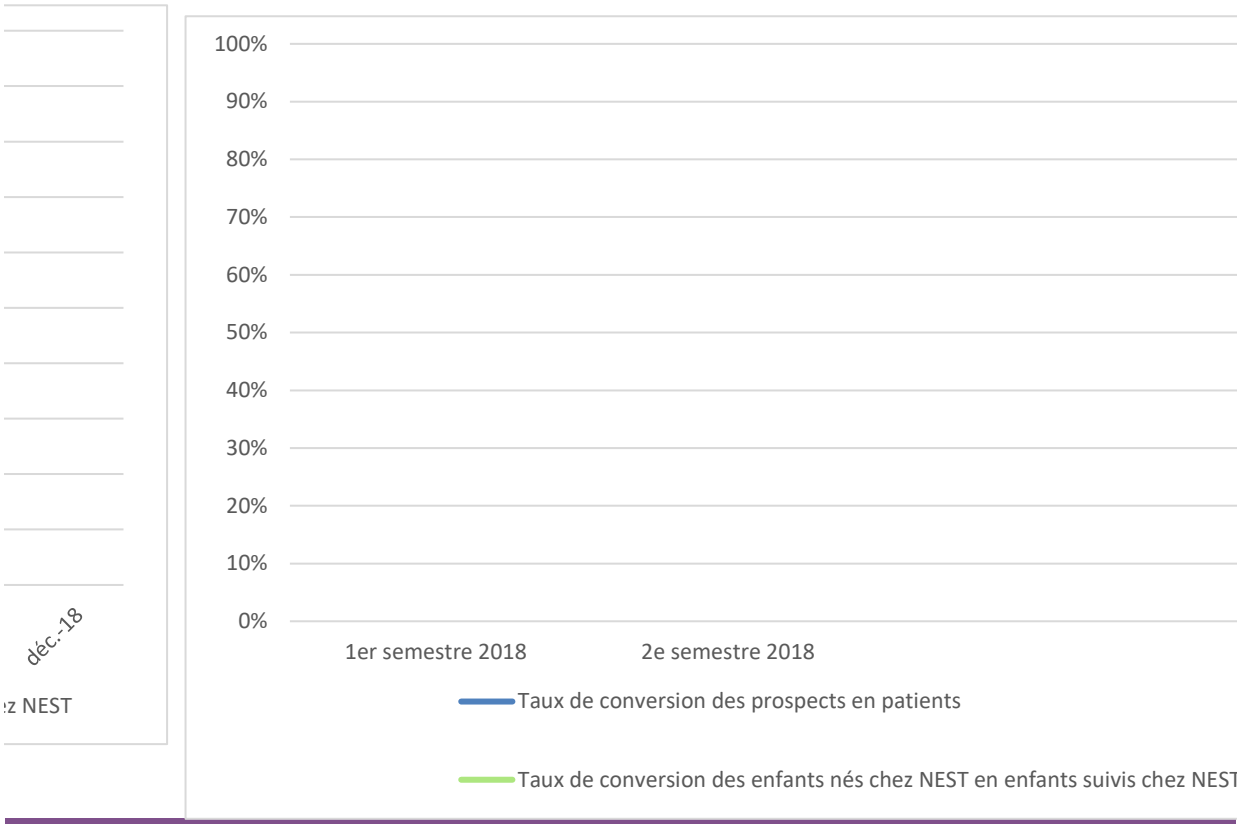
el





PO06 - Suivi et conseil			
févr.-18	**mars-18**	**avr.-18**	**mai-18**
Attente CRM	Attente CRM		
août-18	**sept.-18**	**oct.-18**	**nov.-18**

2e semestre 2018


déc.-18
z NEST
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
1er semestre 2018
2e semestre 2018
Taux de conversion des prospects en patients
Taux de conversion des enfants nés chez NEST en enfants suivis chez NEST

juin-18

99%

0:24:00

Taux d'indisponibilité de produits sensibles

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

déc.-18

99%

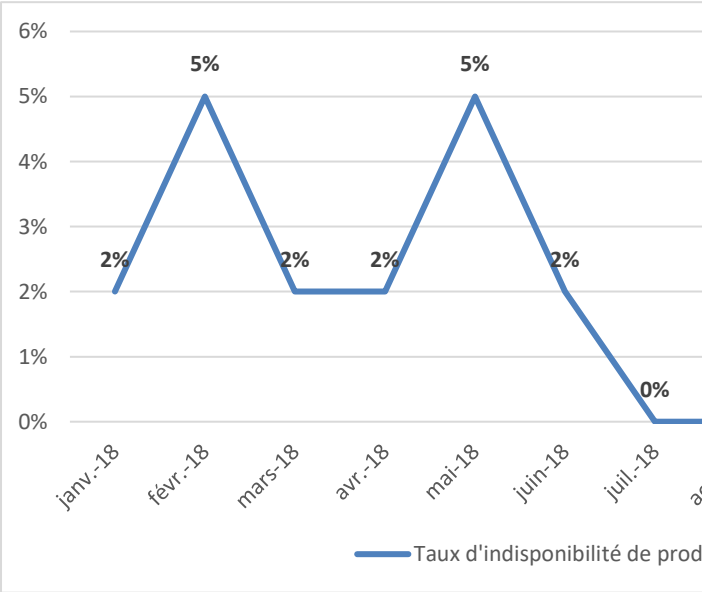
0:58:00

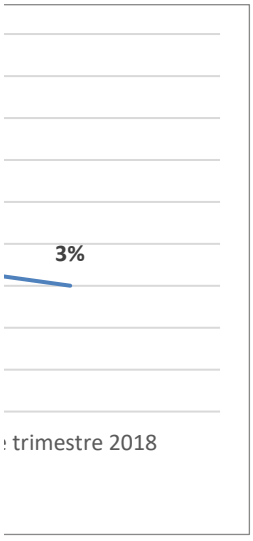
Taux d'indisponibilité de produits sensibles

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)



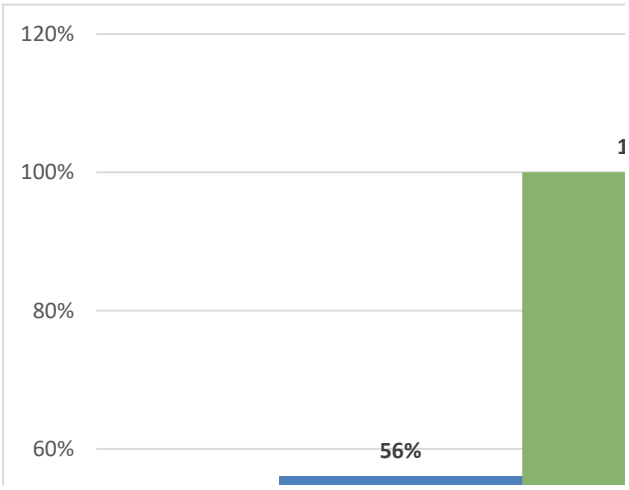


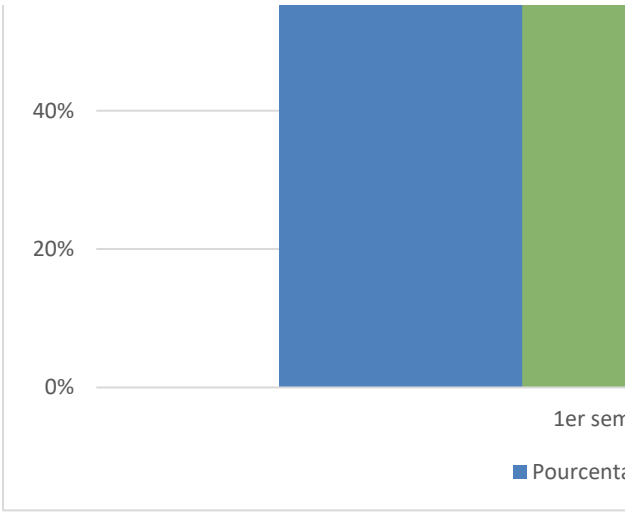
Pourcentage de collaborateurs évalués

Taux de réalisation du plan de formation

Efficacité des actions de formation

Nombre de démissions





juin-18

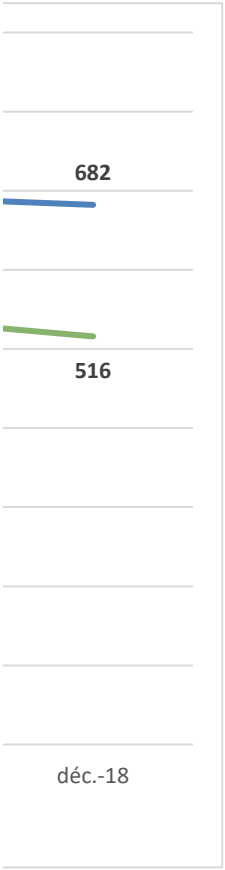
583

519

déc.-18

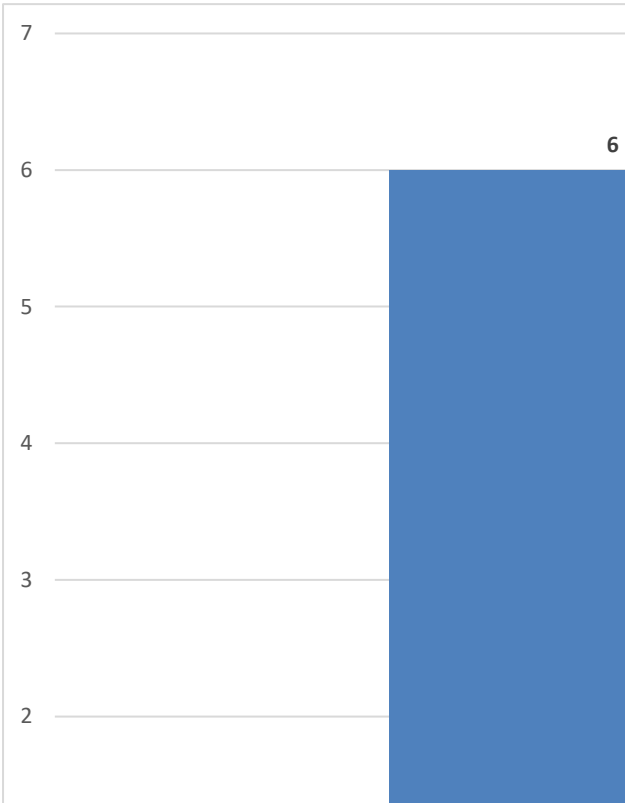
682

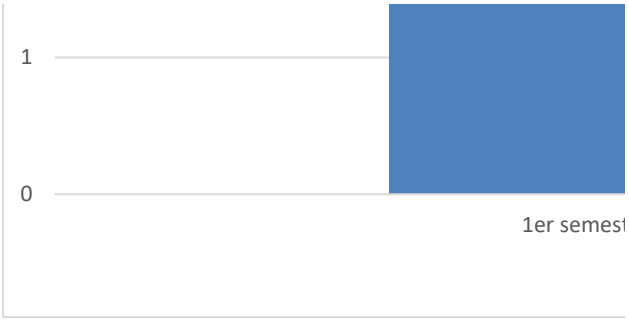
516



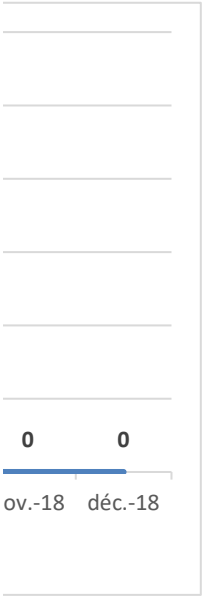
Nombre d'interruptions des ressources informationnelles de plus d'une heure

Taux de satisfaction des utilisateurs du SI





juin-18	
56	
80%	
0	
0	
déc.-18	
66	
10%	
0	
0	



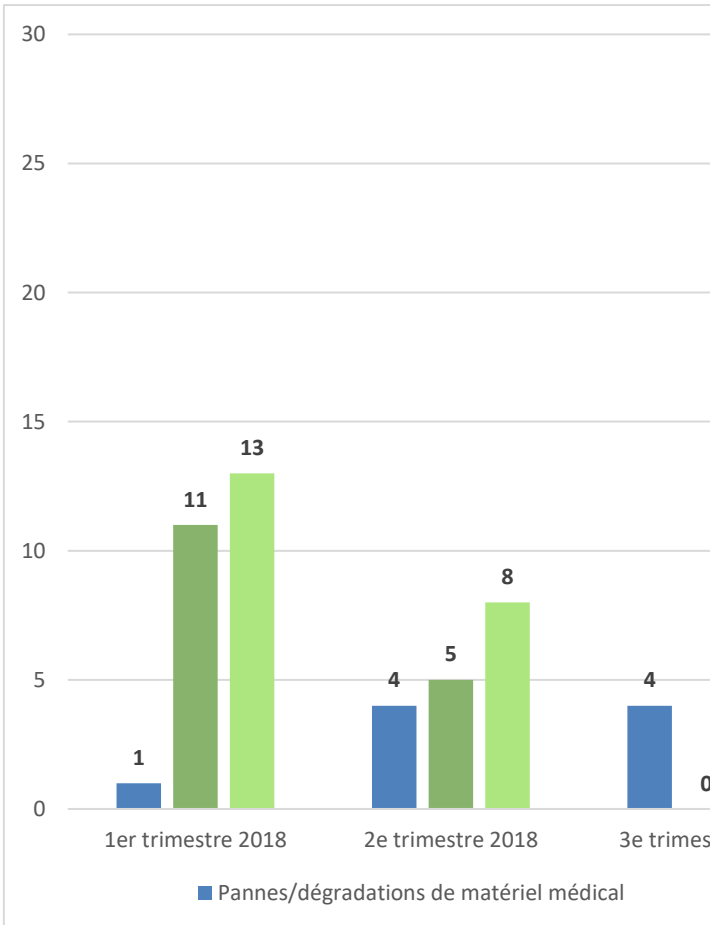
Ruptures d'activité pour cause d'indisponibilité du matériel

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 electroménagers



Pannes/dégradations de matériel informatique

Pannes/dégradations de matériel électroménager,

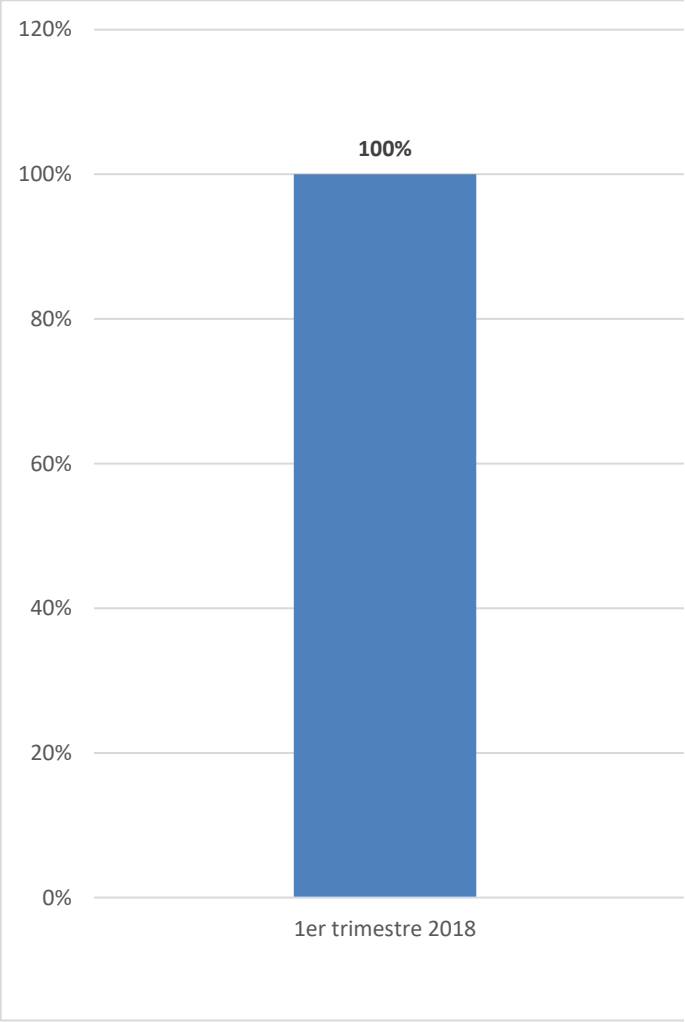
hirugicale

juin-18

déc.-18

Respect des delais de production des rapports comptables

Nombre d'anomalies sur les comptes



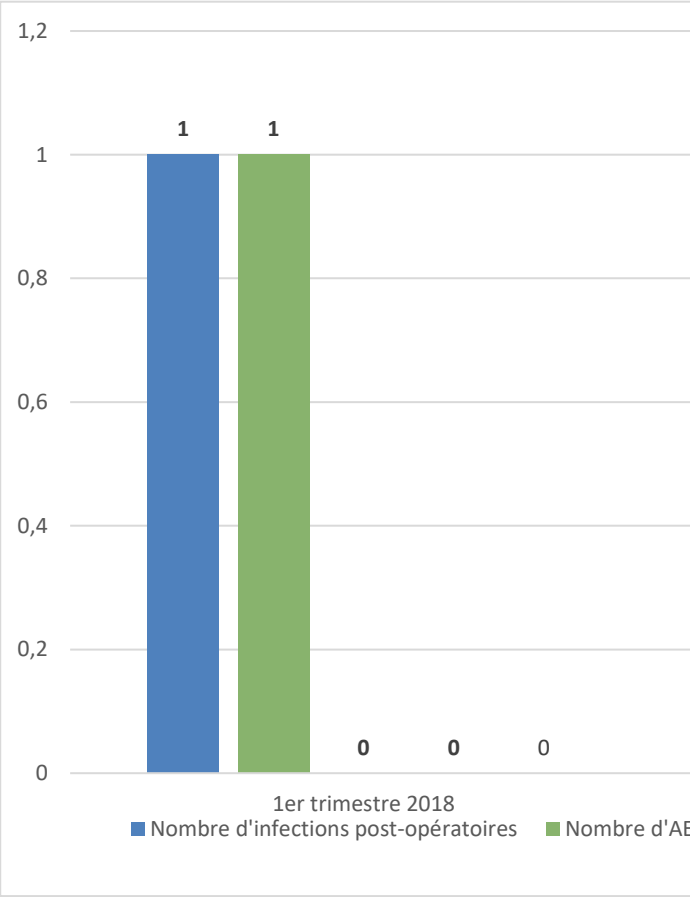
Nombre d'infections post-opératoires

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



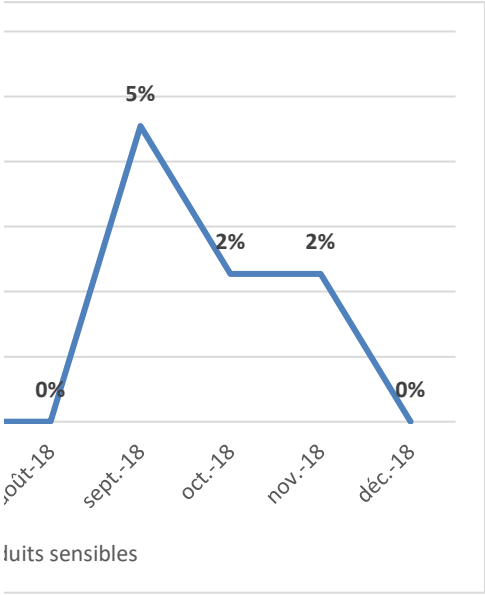
Processus Supports

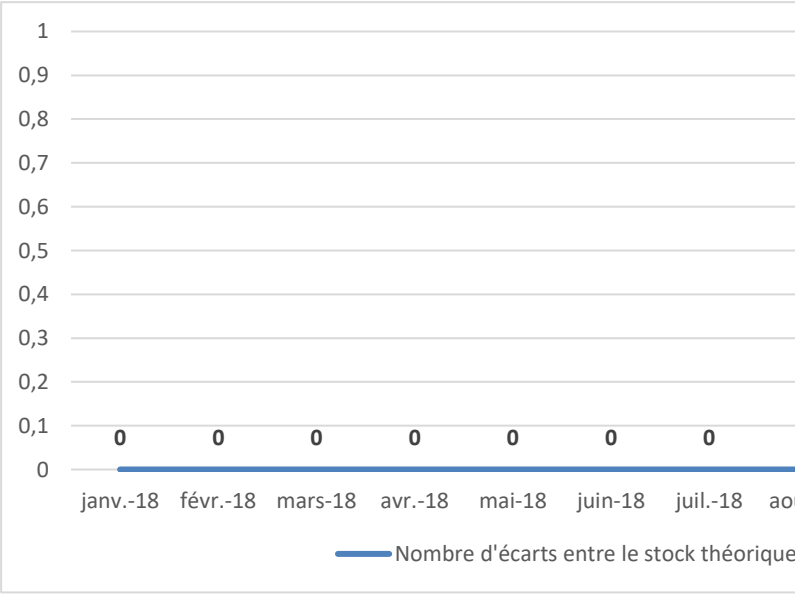
PS01 - Gestion des stocks, approvisionnement et achats

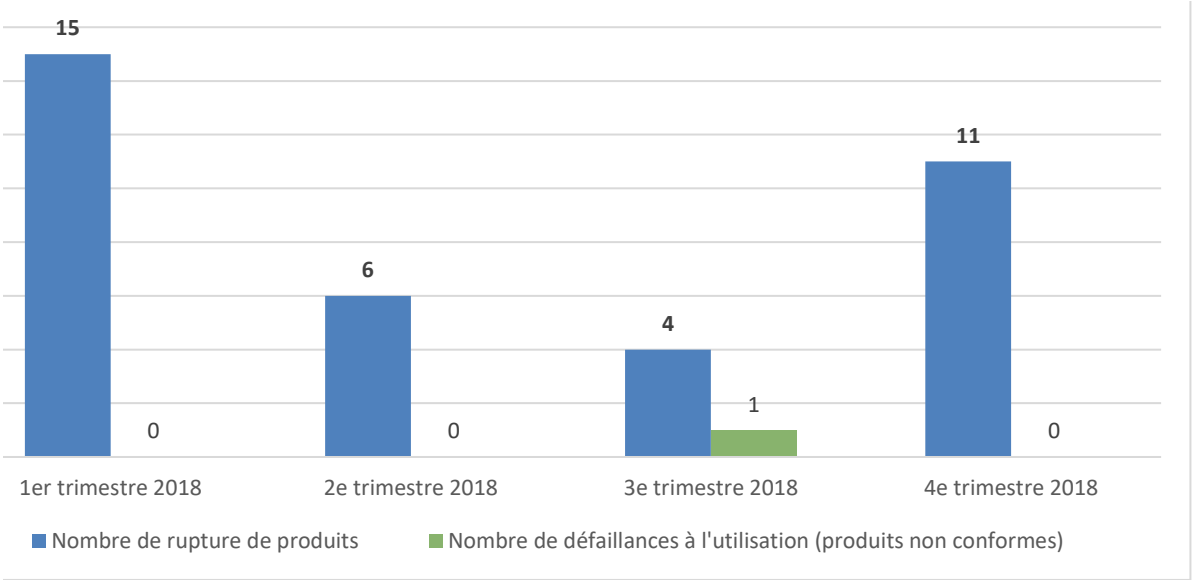
janv.-18	févr.-18	mars-18	avr.-18
2%	5%	2%	2%
Non calculé	Non calculé	Non calculé	Non calculé

juil.-18	août-18	sept.-18	oct.-18
0%	0%	5%	2%
Non calculé	Non calculé	Non calculé	Non calculé

1er trimestre 2018	2e trimestre 2018	3e trimestre 2018	4e trimestre 2018
15	6	4	11
0	0	1	0



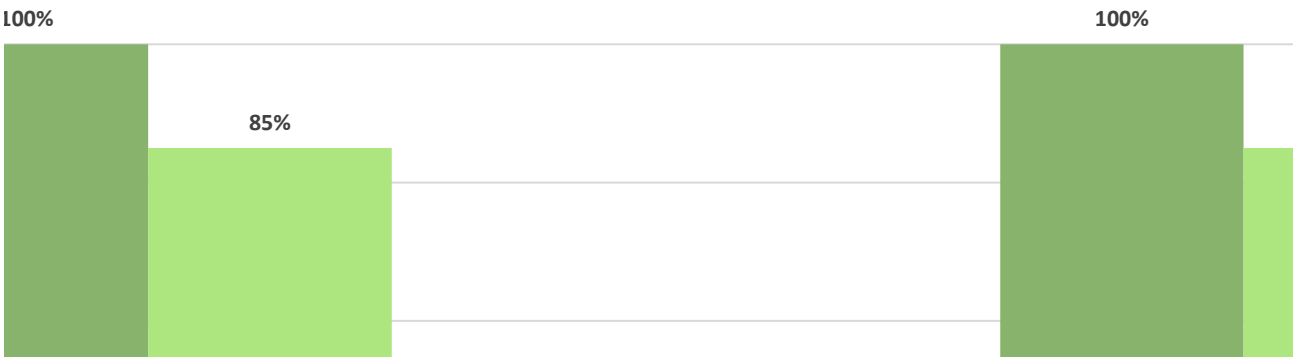




PS02 - Gestion des ressources humaines

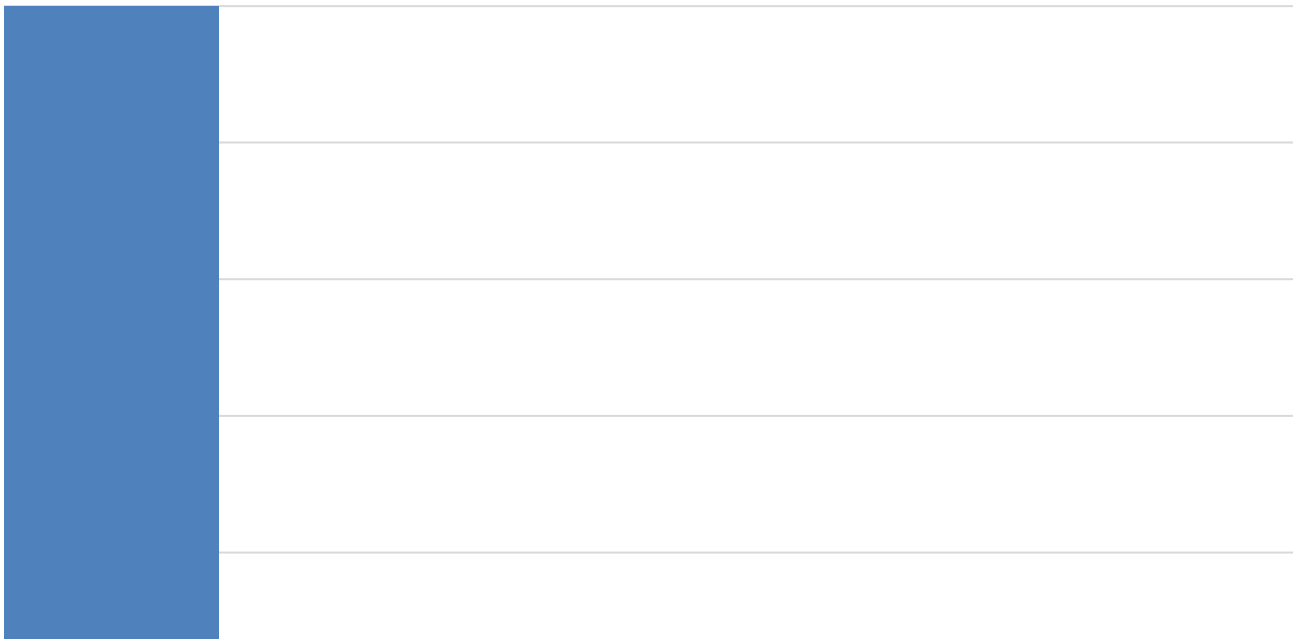
1er semestre 2018	2e semestre 2018
56%	Pas d'indicateur
100%	100%
85%	85%

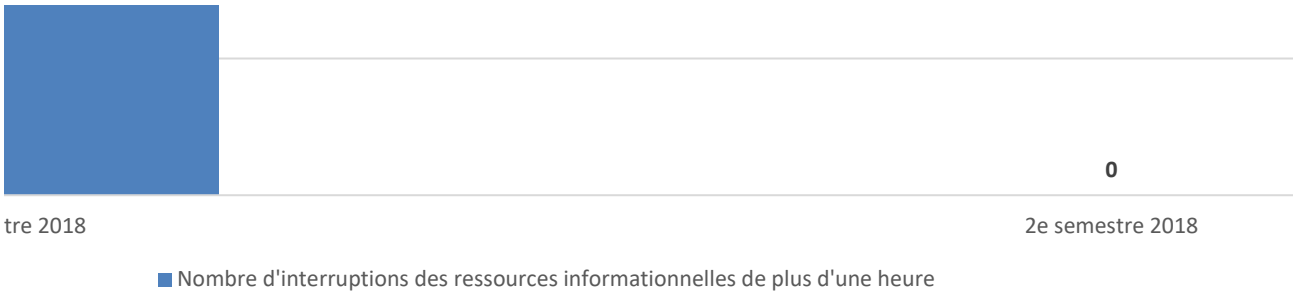
2018
0



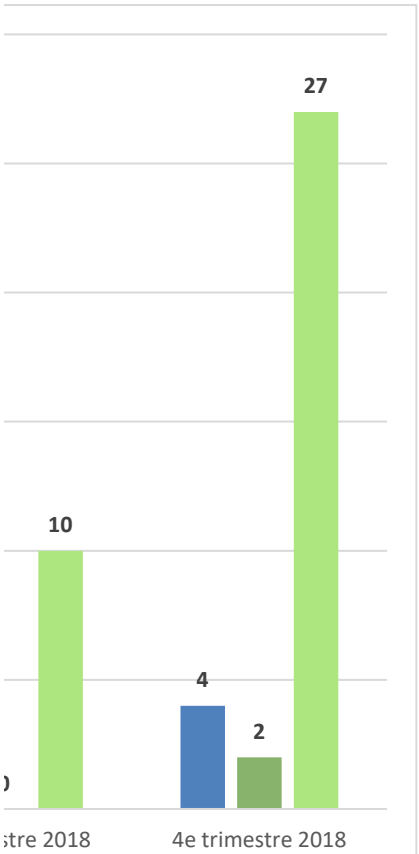
PS03 - Gestion du Système d'Informations	
1er semestre 2018	**2e semestre 2018**
6	0

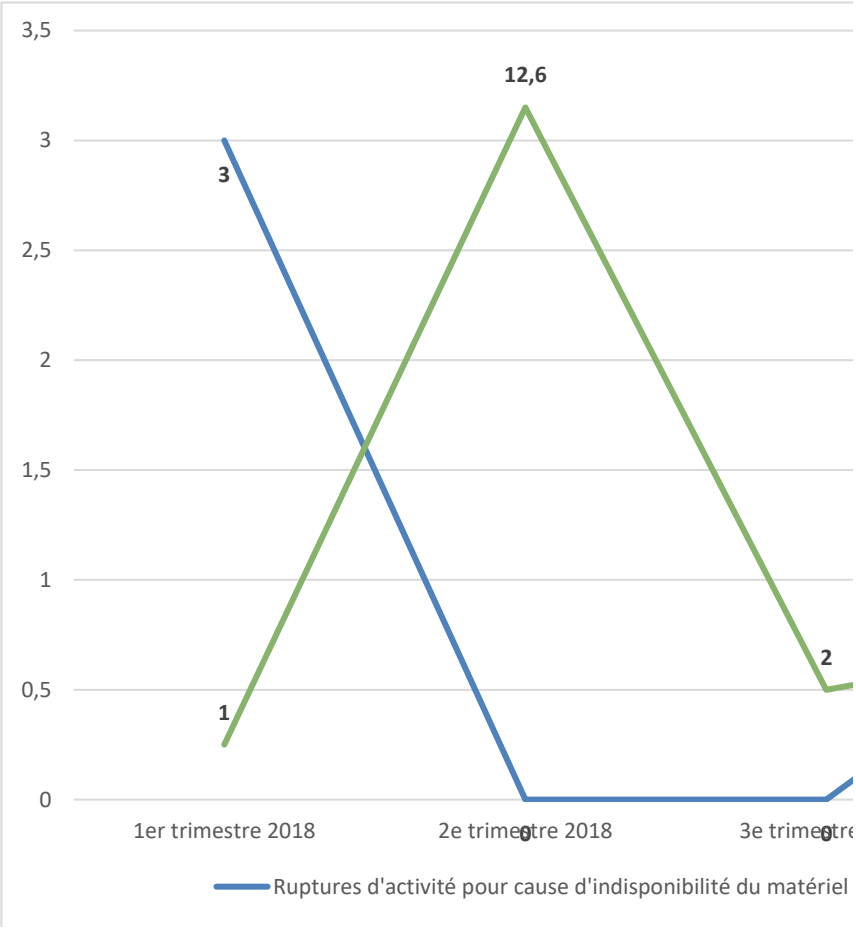
2018
74%





PS04 - Gestion des ressources matérielles			
1er trimestre 2018	2e trimestre 2018	3e trimestre 2018	4e trimestre 2018
3	0	0	1
1	4	4	4
11	5	0	2
13	8	10	27
1	12,6	2	3





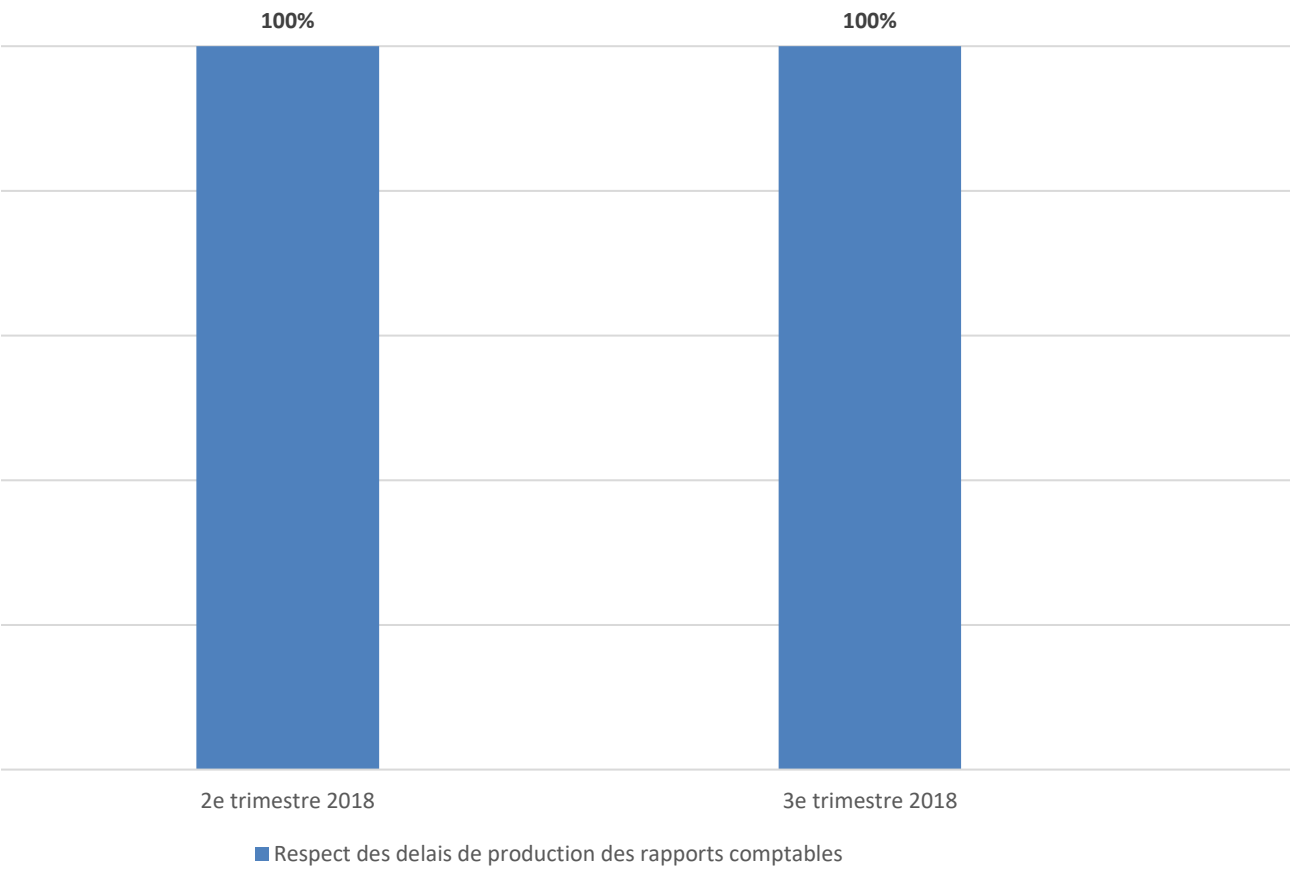
, mobilier et immobilier

Délai des interventions de maintenance pour les équipemer
electroménagers

PS05 - Gestion administrative et financière

1er trimestre 2018	2e trimestre 2018	3e trimestre 2018	4e trimestre 2018
100%	100%	100%	100%

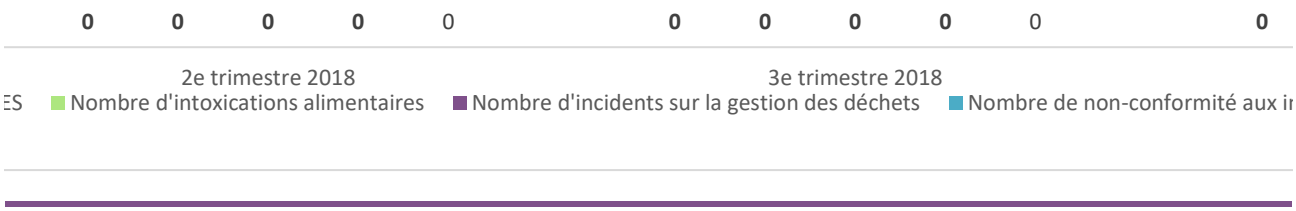
2017
0



PS06 - Maîtrise de l'environnement de soins

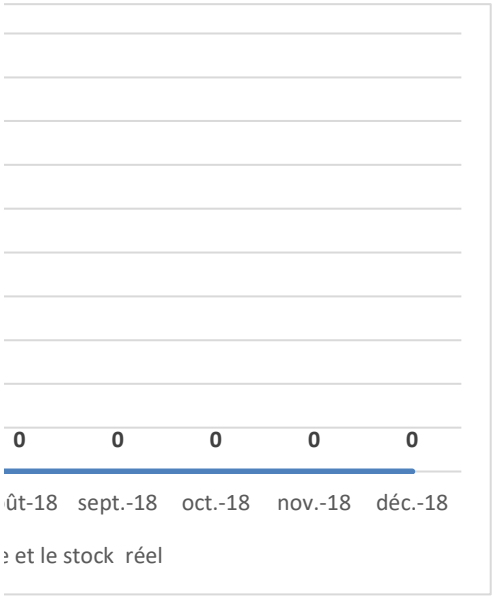
1er trimestre 2018	2e trimestre 2018	3e trimestre 2018	4e trimestre 2018

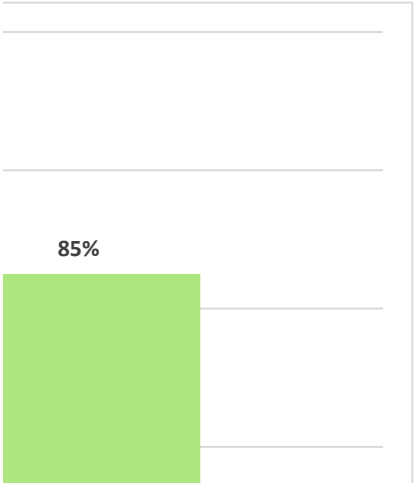
1	0	0	0
1	0	0	0
0	0	0	0
Non calculé	Non quantifé	Non calculé	Non quantifé
Non calculé	Non quantifié	Non calculé	Non quantifé

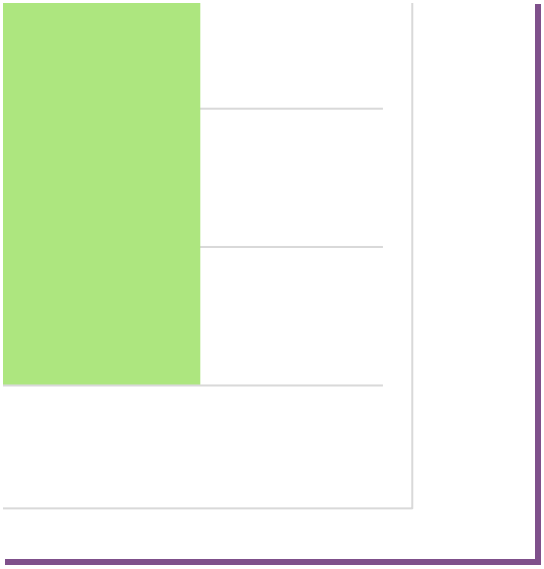


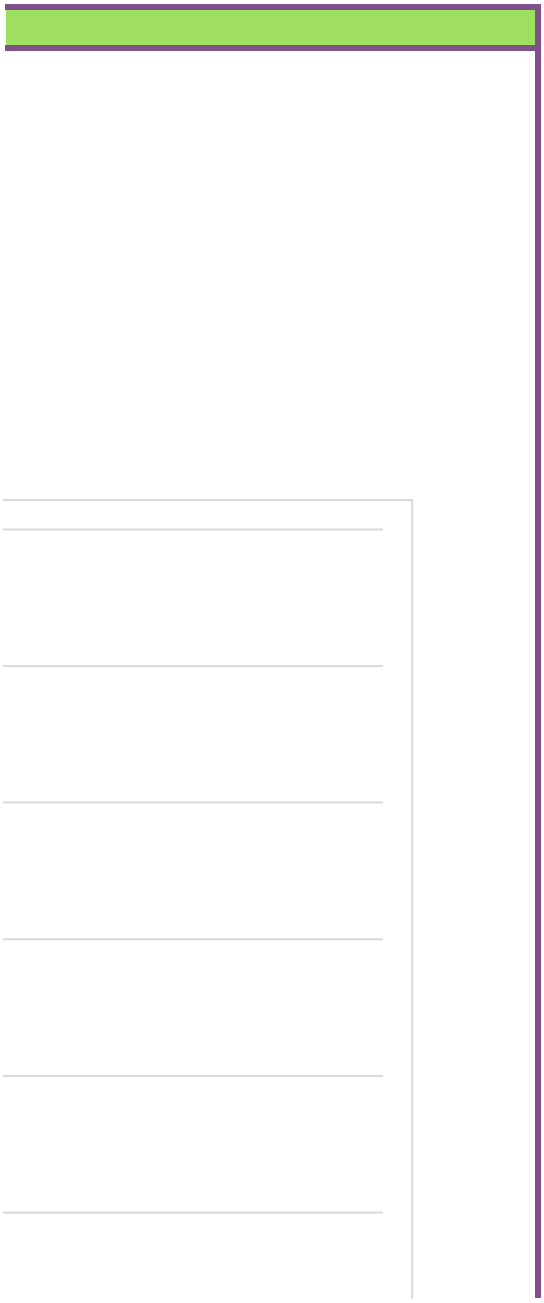
mai-18	juin-18
5%	2%
Non calculé	Non calculé

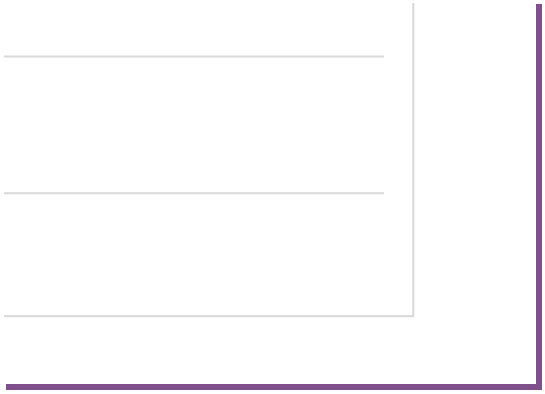
nov.-18	déc.-18
2%	0%
Non calculé	Non calculé

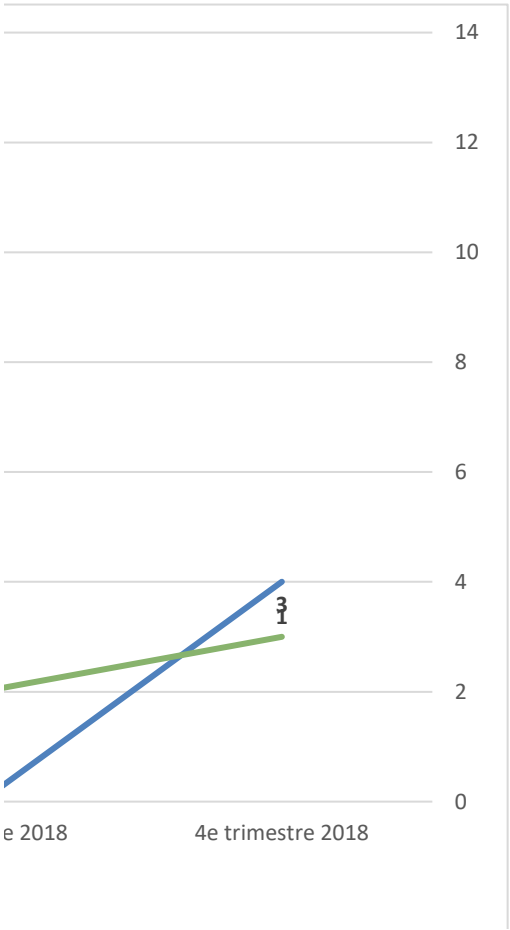



85%

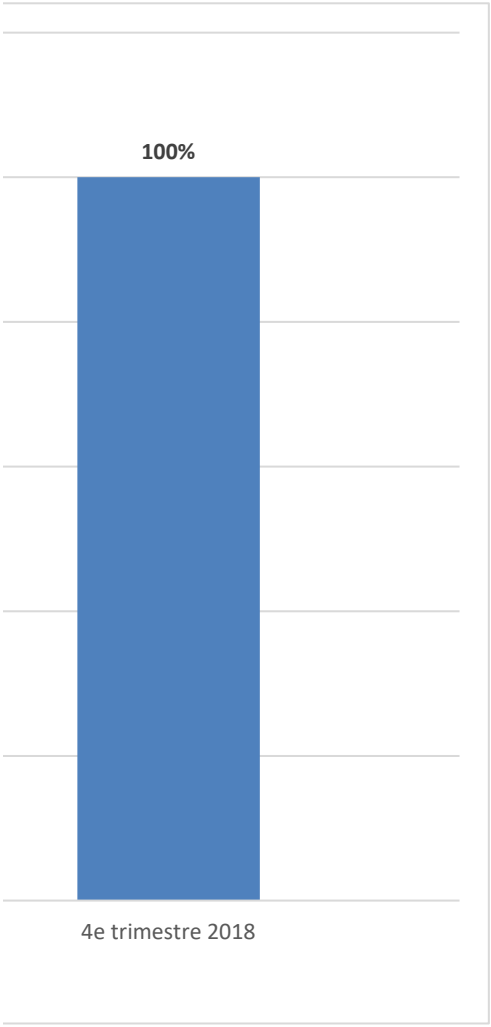


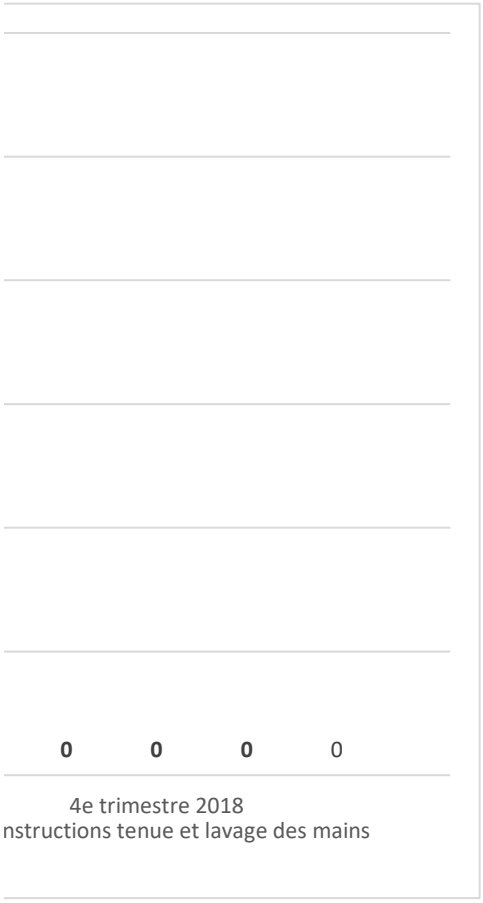





14
12
10
8
6
4
2
0
3
1
e 2018
4e trimestre 2018

nts informatiques, médicaux et




0
0
0
0
4e trimestre 2018
nstructions tenue et lavage des mains