



Processus
PM01
PM01
PM01
PM02
PM02
PM02
PM02
PM02
PM03
PM03
PO01
PO01
PO01
PO02
PO02
PO02
PO02
PO03
PO04
PO04
PO04
PO05
PO05
PO05
PO05
PO06
PO06
PO06
PS01
PS01
PS01
PS01
PS02
PS02
PS02
PS02
PS03
PS03
PS04
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 satisfaction des patients
Qualité du service téléphonique
Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident
Nombre de non-conformités répétées
Mesure de l'amabilité de l'accueil
Disponibilité du secrétariat
Qualité et conformité de la réponse
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 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
Taux d'indisponibilité de produits médicaux sensibles sur le marché
Nombre de rupture de produits médicaux sur le marché
Taux d'indisponibilité des produits médicaux dans nos stocks
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'incidents déclarés sur les ressources informatiques et informationnelles
Taux de satisfaction des utilisateurs du SI
Rupture d'activité pour cause d'indisponibilité du matériel
Nombre de pannes/dégradations de matériel médicale
Nombre de pannes/dégradations de matériel informatique
Nombre de pannes/dégradations de matériel électroménager et mobilier
Respect des délais de production des rapports comptables

Nombre d'anomalies sur les comptes : compte fournisseur débiteur, compte client créditeur, écart de caisse, etc.
Qualité du nettoyage par zone
Nombre d'infections post-opératoires
Nombre d'AES
Nombre d'intoxication alimentaire
Qualité de la gestion des déchets

Responsable	Fréquence	Cible
Pilote	Semestrielle	5
Pilote	Semestrielle	100%
Pilote	Semestrielle	80%
Pilote	Trimestrielle	80%
Pilote	Trimestrielle	+25%
Pilote	Semestrielle	75%
	Mensuelle	1
	Semestrielle	90%
Pilote	Trimestrielle	3
Pilote	Trimestrielle	70%
Pilote	Semestrielle	5
Pilote	Mensuelle	0
Pilote	Mensuelle	90%
Pilote	Mensuelle	100%
Pilote	Trimestrielle	60 jours
Pilote	Trimestrielle	5%
Pilote	Trimestrielle	7 jours
Pilote	Trimestrielle	3 jours
Pilote	Mensuelle	1350
Pilote	Mensuelle	10%
Pilote	Mensuelle	60
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	Mensuelle	5%
Pilote	Trimestrielle	0
Pilote	Mensuelle	2%
Pilote	Trimestrielle	5
Pilote	Mensuelle	40
Pilote	Semestrielle	95%
Pilote	Semestrielle	90%
Copilote	Semestrielle	85%
Copilote	Annuelle	2
Pilote	Mensuelle	5
Pilote	Annuelle	70%
Pilote	Trimestrielle	3
Pilote	Trimestrielle	25
Pilote	Trimestrielle	25
Pilote	Trimestrielle	25
Pilote	Trimestrielle	80%

Pilote	Annuelle	3
Copilote	Trimestrielle	80%
Pilote	Trimestrielle	0
Pilote	Trimestrielle	0
Pilote	Trimestrielle	0
Copilote	Trimestrielle	60%

Méthode de calcul
Nombre de PVs
Moyenne des niveaux d'atteinte des objectifs de croissance (CA)
Nombre de cibles atteintes / Nombre de cibles total
Actions réalisées / Actions prévues
Nombre de nouveaux patients
Pourcentage des patients n'ayant aucun motif d'insatisfaction
Nombre de fiches de réclamation
Pourcentage des patients qui recommanderaient NEST
Appels mystères. Attribution de notes de 1 à 5 pour les critères: temps d'attente téléphonique, qualité de la réponse et accueil/amabilité
Taux d'actions en retard
Décompte du nombre de non-conformités répétées
Nombre d'incidents identifiés ou remontés sur le mois mettant en cause l'amabilité du personnel
Nombre d'appels passé / nombre d'appels aboutis
Demandes renseignées / demandes reçues
Moyenne des délais de tous les paiements reçus
Nombre de réclamations ou rejets des garants / Nombre de factures
Moyenne des délais
Moyenne des délais
Extraction du nombre de consultation via la BI
Nombre de dossiers patient incomplets ou mal remplis / Nombre de dossiers patients
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 effectués 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
Nombre de produits sensibles indisponibles sur le marché/Nombre de références
Décompte des ruptures sur le marché
Nombre de ruptures signalées (fiche d'incident) / Nombre de références de notre stock
Décompte
Décompte
Nombres de collaborateurs évalués / Nombre d'évaluations prévues
Actions réalisées / actions prévues échues
Nombre de formations efficaces / Nombre de formations réalisées
Nombre de démissions
Décompte des fiches d'incident
Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs
Décompte du nombre de ruptures d'activité
Décompte du nombre de pannes
Décompte du nombre de pannes
Décompte du nombre de pannes
Nombre de rapports remis dans les délais / Nombre de rapports requis

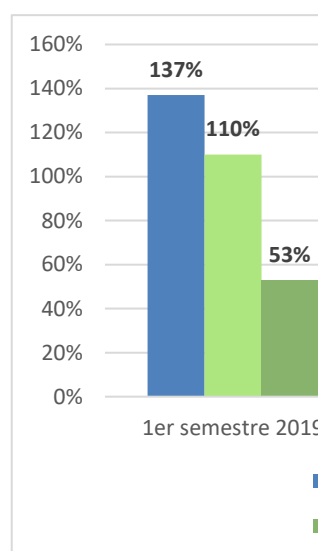
Décompte des erreurs par le CAC
Moyenne des tableaux de contrôle de nettoyage
Décompte du nombre d'infections
Décompte du nombre d'AES constatés
Décompte du nombre d'intoxication alimentaire
Moyenne des tableaux de contrôle de nettoyage

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



Acquisition de nouveaux patients

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

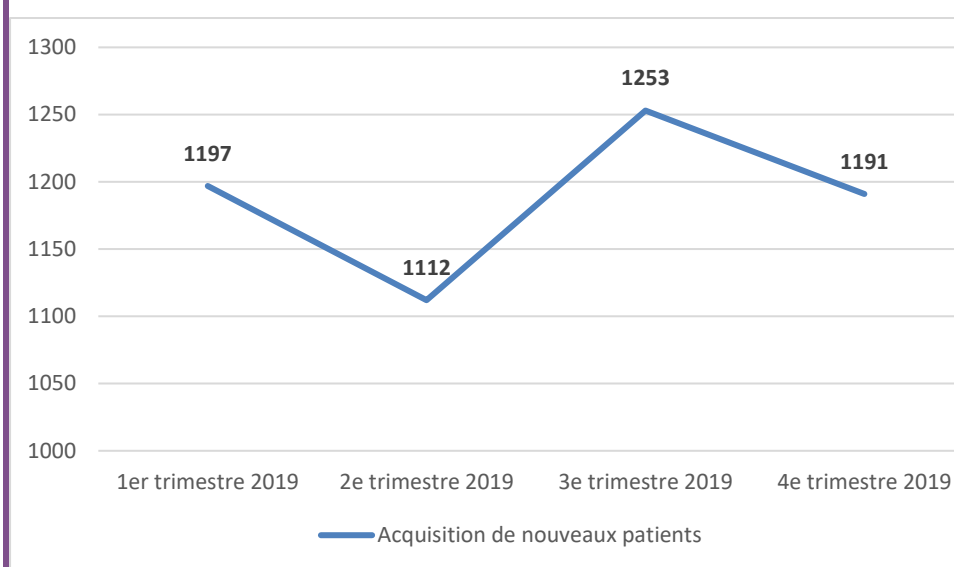
Qualité du service téléphonique

Pourcentage des patients n'ayant aucun motif d'insatisfaction

Pourcentage des patientes qui recommanderaient NEST

Nombre de fiches de réclamation

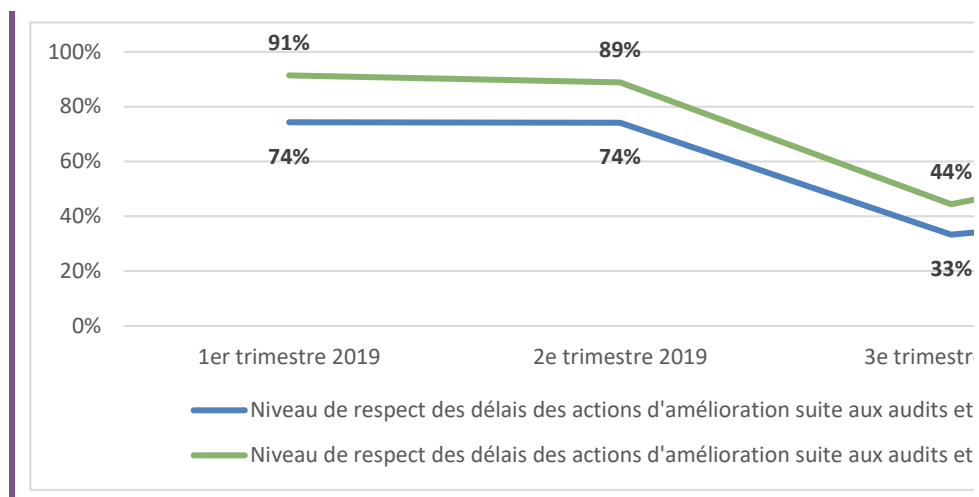
Nombre de fiches de réclamation

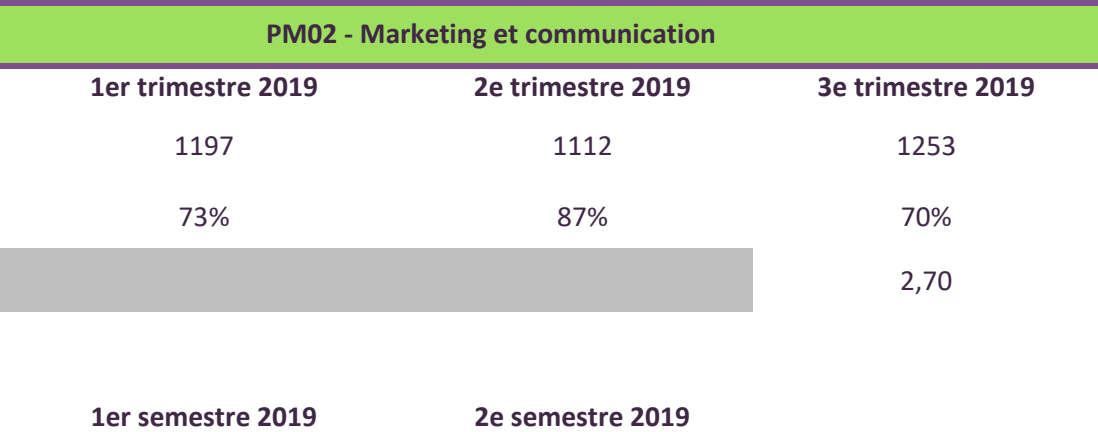
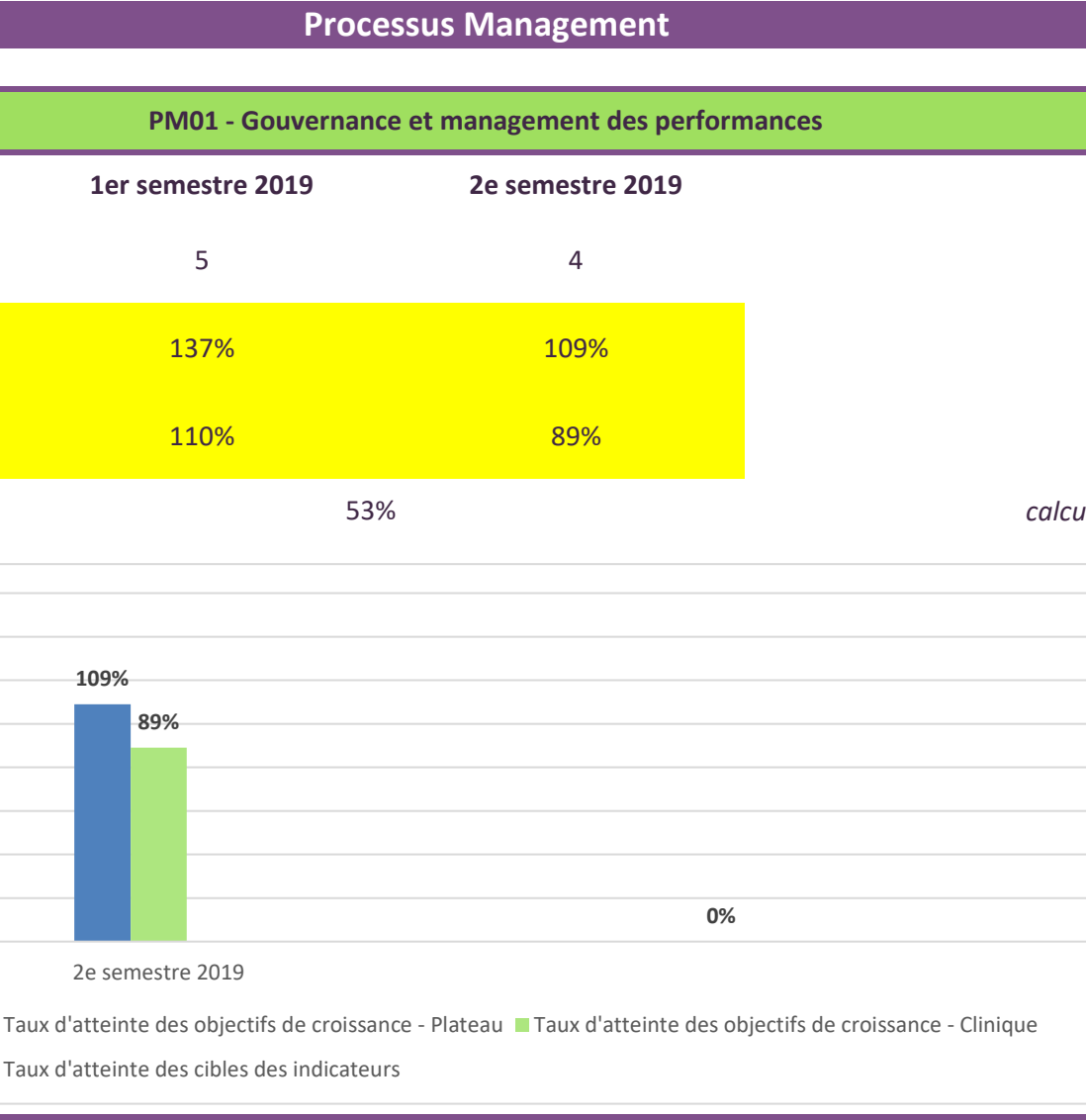


Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident - sans révision

Niveau de respect des délais des actions d'amélioration suite aux audits et aux fiches d'incident - avec révision

Nombre de non-conformités répétées





79,0%

82,5%

99,0%

99,0%

janv.-19

févr.-19

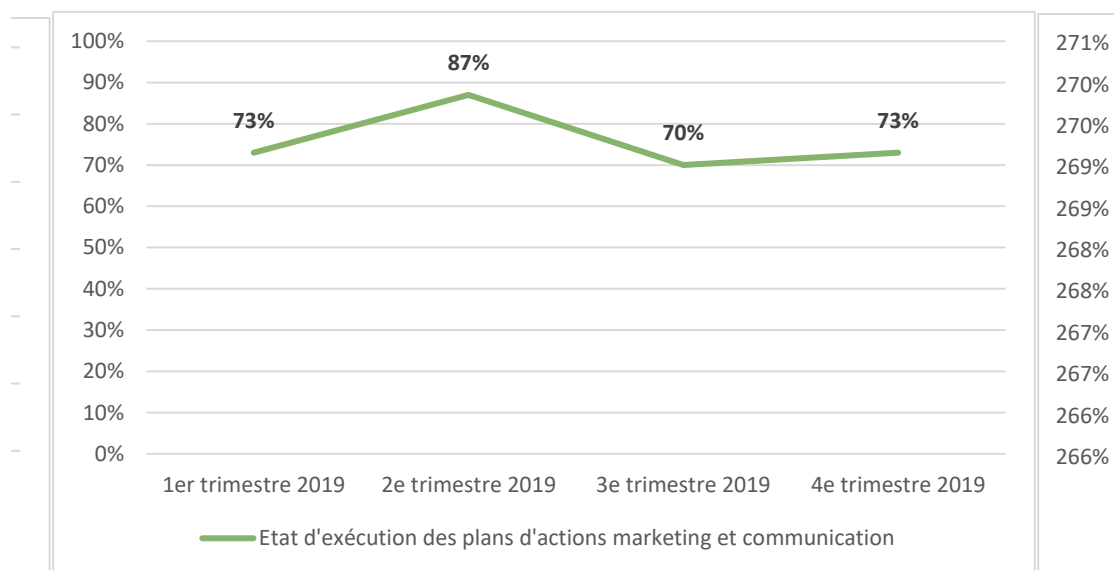
mars-19

juil.-19

août-19

sept.-19

1



PM03 - Organisation du SMQ et amélioration continue

1er trimestre 2019

2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

74%

74%

33%

91%

89%

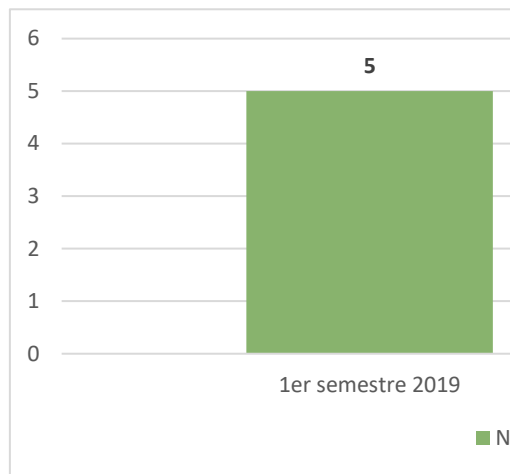
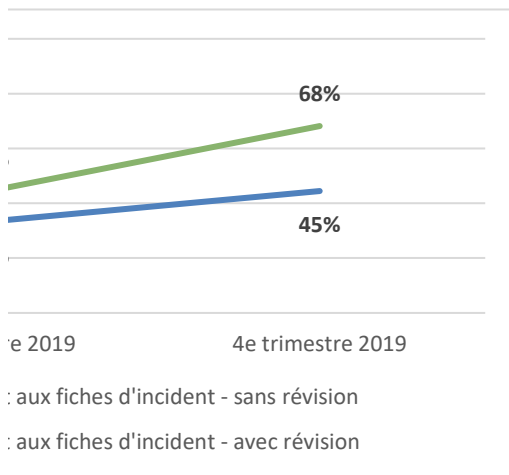
44%

1er semestre 2019

2e semestre 2019

5

4





lé pour la revue de direction 2020



4e trimestre 2019

1191

73%

2,67

avr.-19

mai-19

juin-19

oct.-19

nov.-19

déc.-19

1

6

0

2,70

2,67

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

Qualité du service téléphonique

4e trimestre 2019

45%

68%

4

2e semestre 2019

nombre de non-conformités répétées

Mesure de l'amabilité à l'accueil

Disponibilité du secrétariat

Qualité et conformité de la réponse

janv.-19

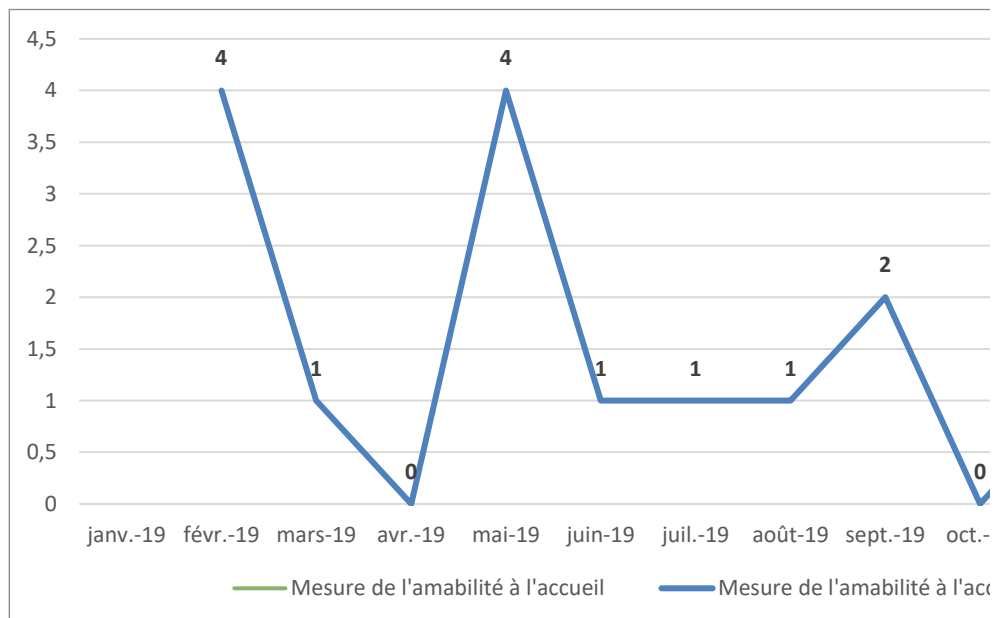
Mesure de l'amabilité à l'accueil

Disponibilité du secrétariat

Qualité et conformité de la réponse

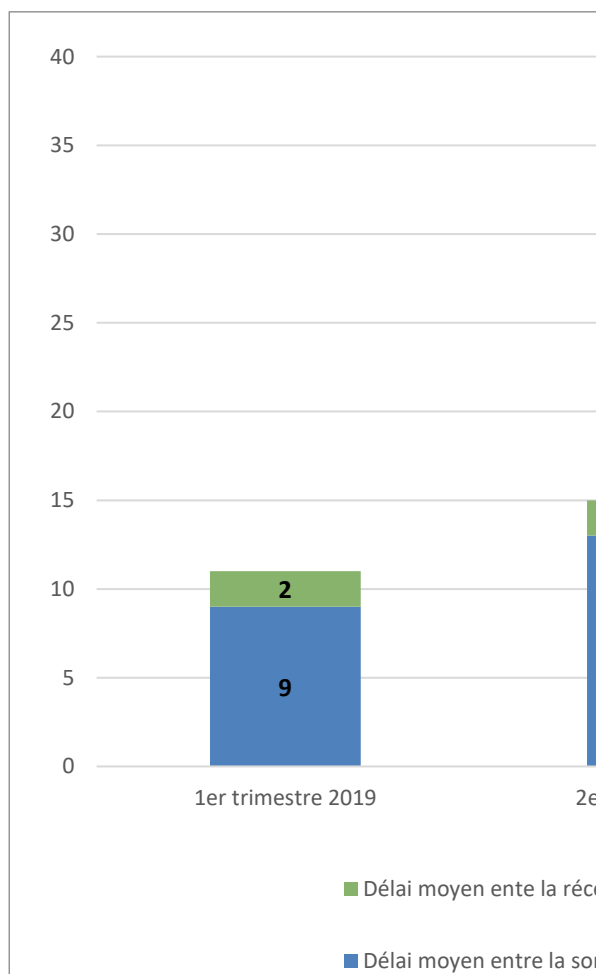
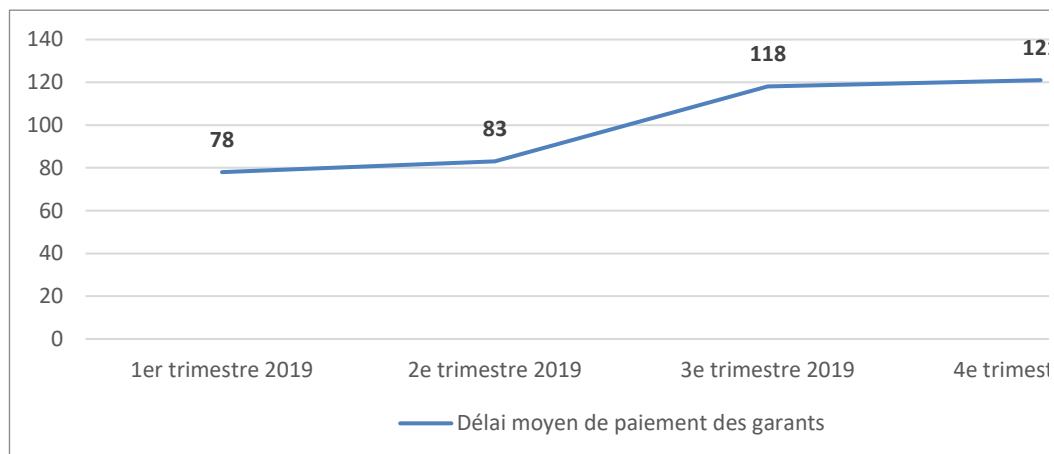
juil.-19

1



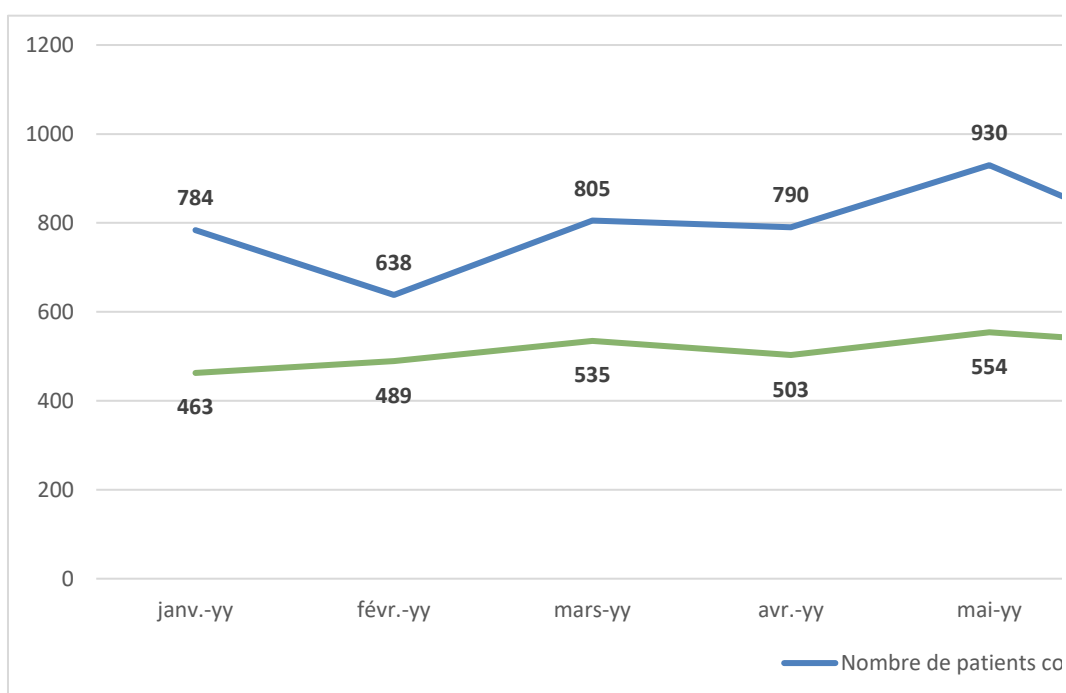
1er trimestre 2019

Délai moyen de paiement des garants	78
Taux de réclamations ou rejets des garants sur la facturation	3%
Délai moyen entre la sortie du patient et la réception de la facture à la DAF	9
Délai moyen entre la réception de la facture à la DAF et le dépôt au niveau de l'organisme de remboursement	2



	janv.-19
Nombre de patients consultés - Clinique	784
Nombre de patients consultés - Plateau	463

	juil.-19
Nombre de patients consultés - Clinique	990
Nombre de patients consultés - Plateau	479



	janv.-19
Nombre de patients hospitalisés	78
Taux de dossiers patient non conformes	9,0%
Taux corrigé	0%
Nombre d'infections nosocomiales	0

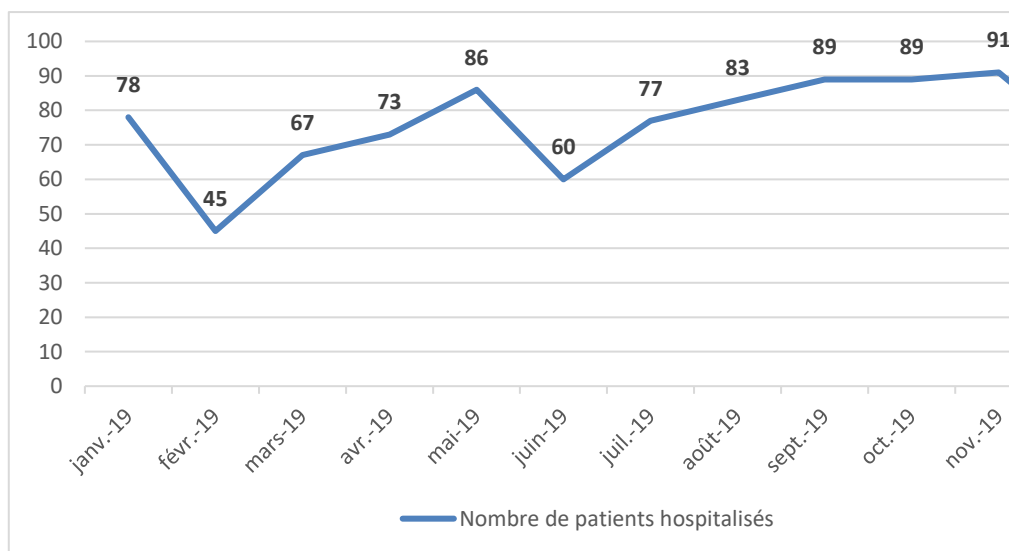
juil.-19

Nombre de patients hospitalisés 77

Taux de dossiers patient non conformes 5,2%

Taux corrigé 0%

Nombre d'infections nosocomiales 0



1er trimestre 2019

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

Taux d'Apgar amélioré

1er semestre 2019

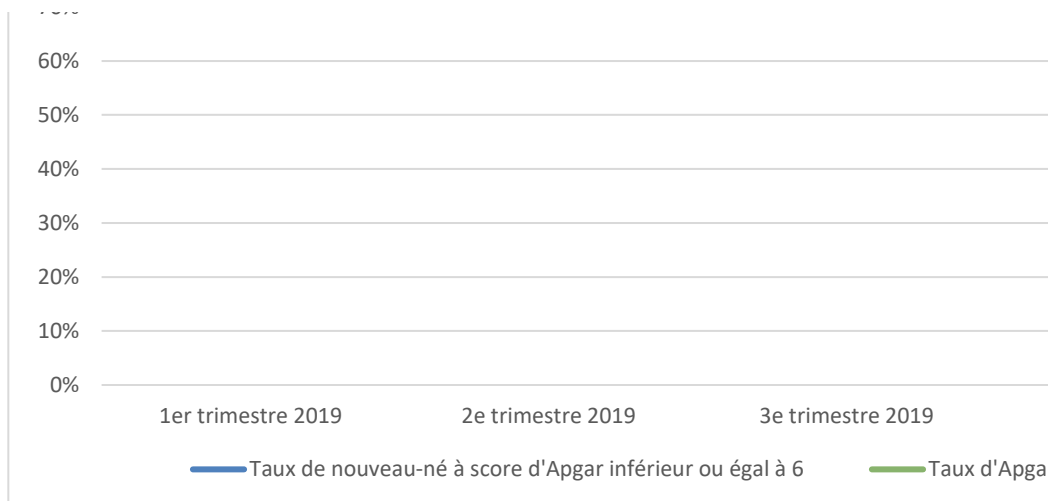
Nombre d'incidents pendant un accouchement ou une intervention chirurgicale

2019

Satisfaction des médecins externes

69%

100%
90%
80%
70%



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

janv.-19

88%

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

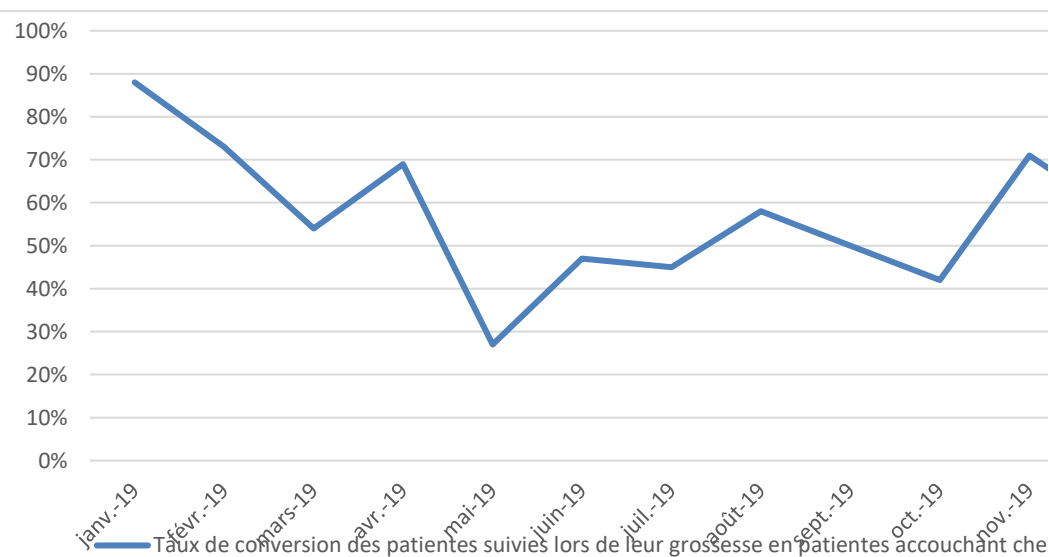
juil.-19

45%

1er semestre 2019

Taux de conversion des prospects 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

4

mars-19

1

avr.-19

0

mai-19

4

août-19

1

sept.-19

2

oct.-19

0

nov.-19

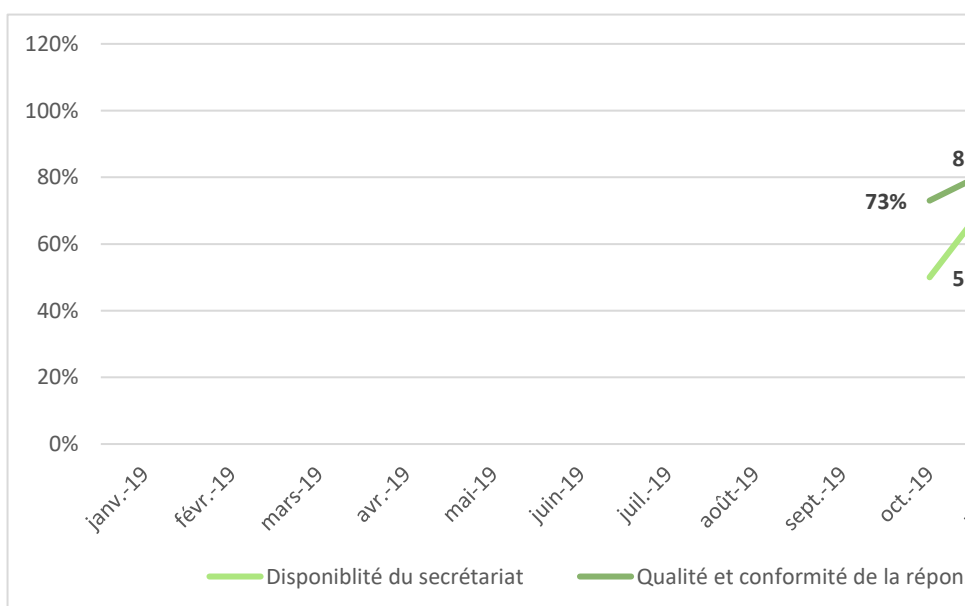
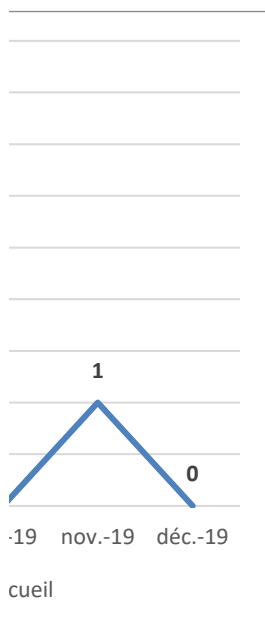
1

50%

84%

73%

86%



Encaissement, facturation, recouvrement

2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

4e trimestre 2019

83

118

121

3%

2%

3%

13

36

12

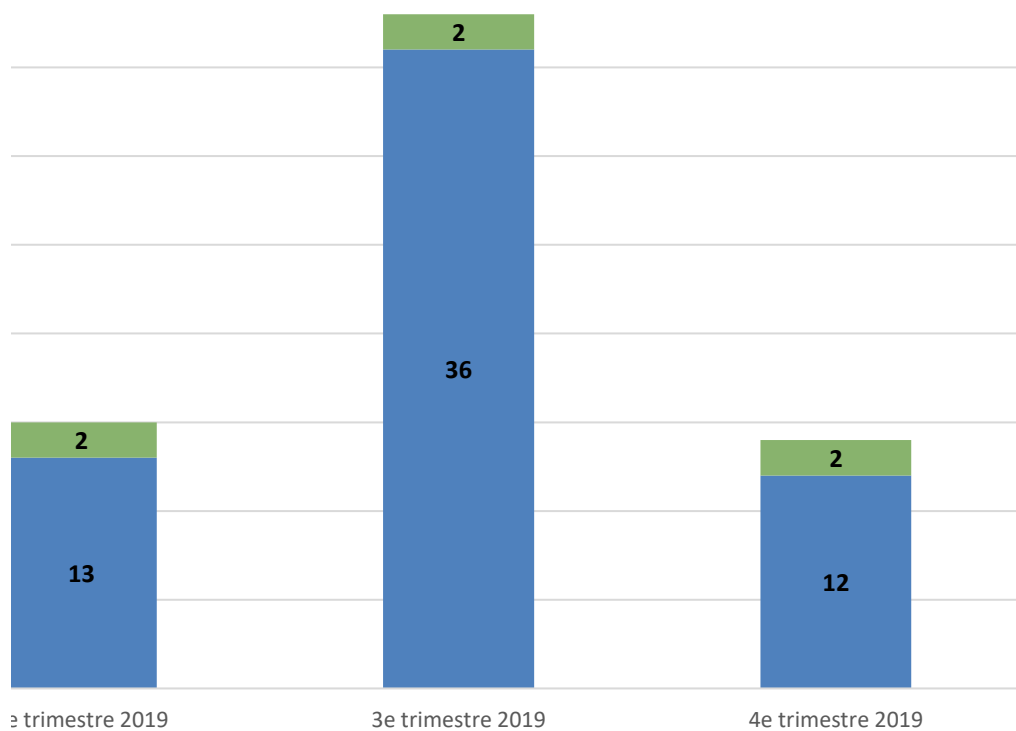
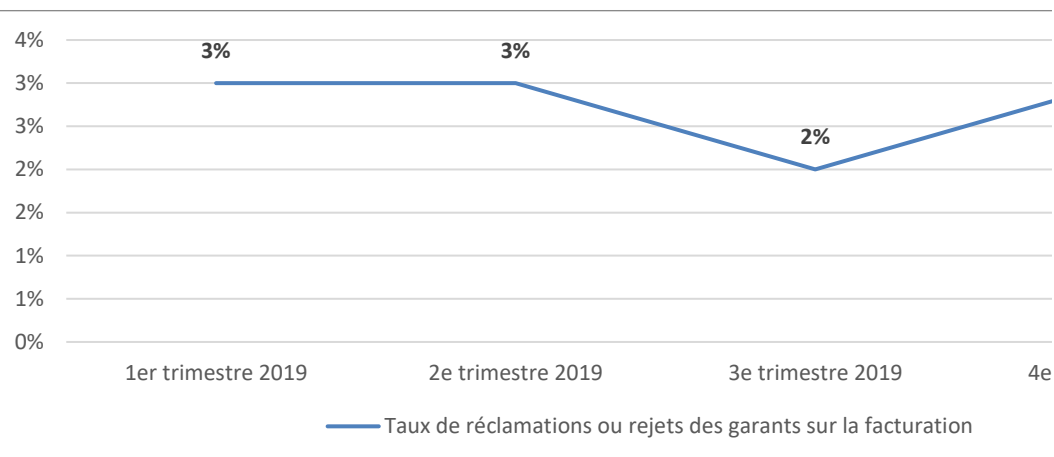
2

2

2

1

tre 2019



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

rtie du patient et la réception de la facture à la DAF

PO03 - Consultations

févr.-19

638

489

mars-19

805

535

avr.-19

790

503

mai-19

930

554

août-19

942

458

sept.-19

1013

682

oct.-19

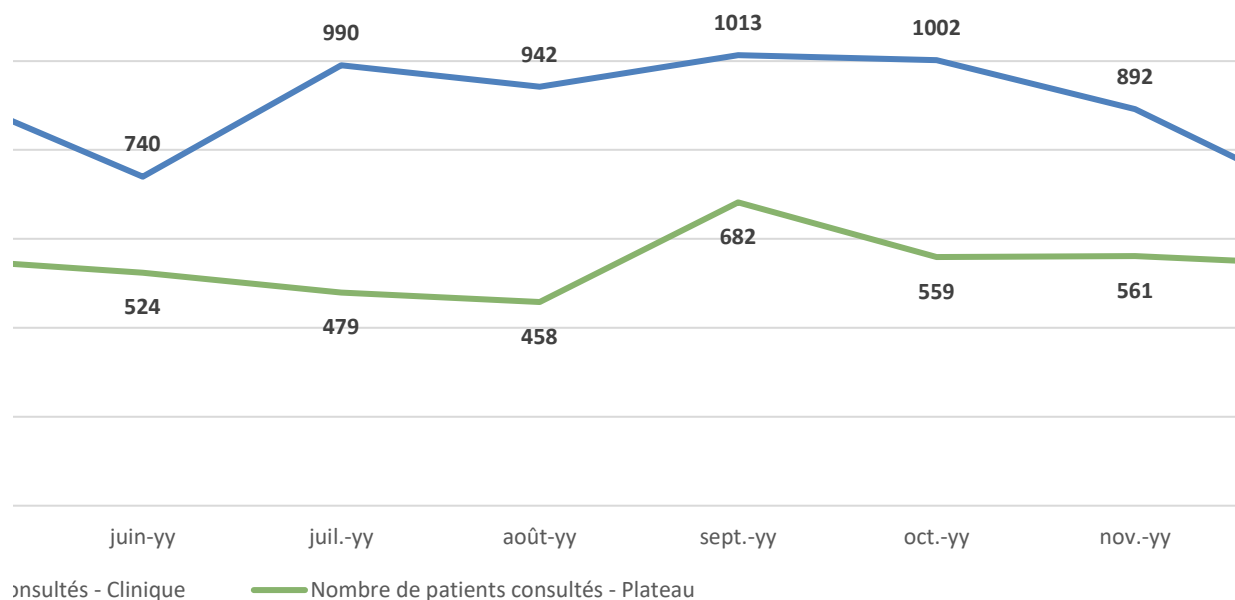
1002

559

nov.-19

892

561



PO04 - Hospitalisation

févr.-19

45

20,0%

0%

0

mars-19

67

6,0%

0%

0

avr.-19

73

6,8%

0%

0

mai-19

86

8,1%

0%

0

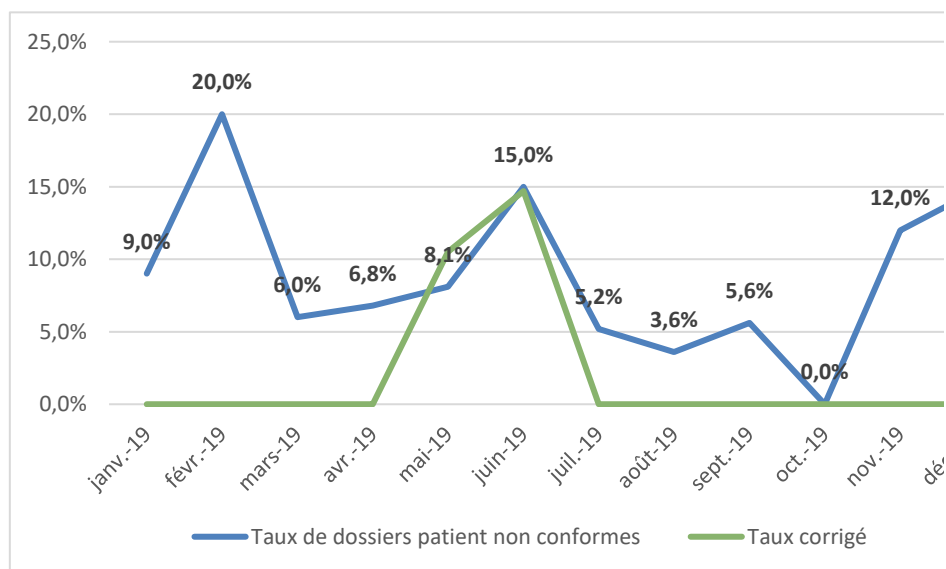
août-19

sept.-19

oct.-19

nov.-19

83	89	89	91
3,6%	5,6%	0,0%	12,0%
0%	0%	0%	11%
0	0	0	0



PO05 - Actes

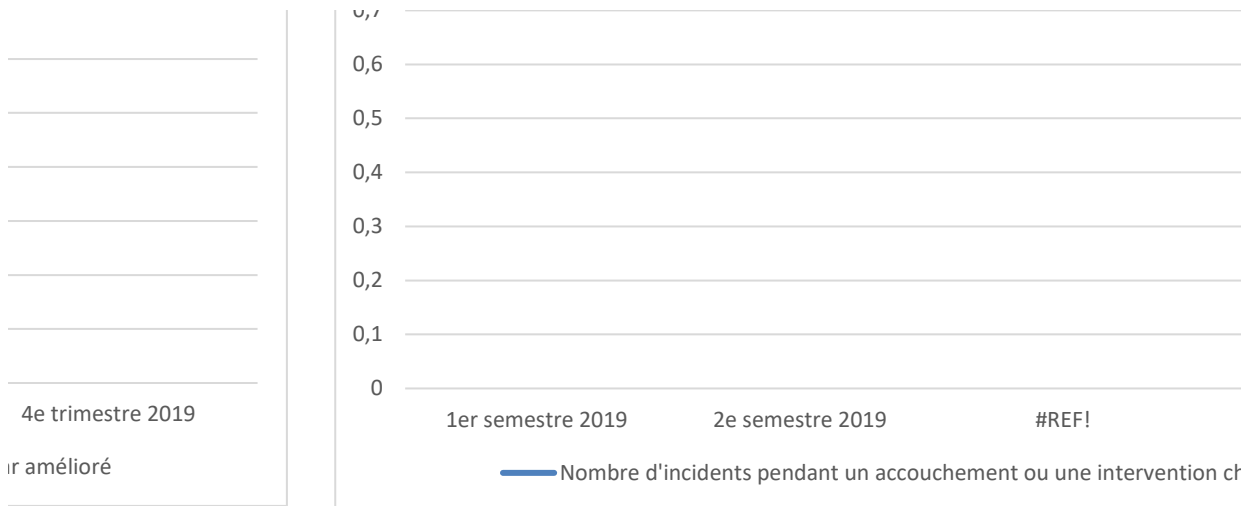
2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

4e trimestre 2019

2e semestre 2019





PO06 - Suivi et conseil

févr.-19

73%

mars-19

54%

avr.-19

69%

mai-19

27%

août-19

58%

sept.-19

50%

oct.-19

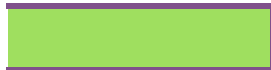
42%

nov.-19

71%

2e semestre 2019





juin-19

1

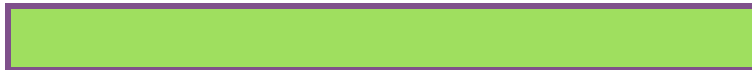
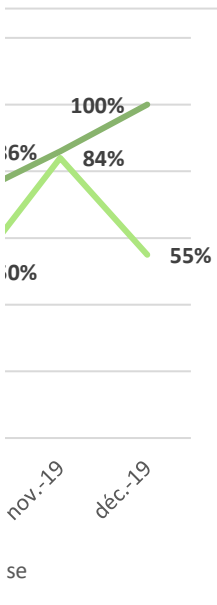


déc.-19

0

55%

100%



Taux d'indisponibilité de produits médicaux sensibles sur le marché

Taux d'indisponibilité des produits médicaux dans nos stocks // Nombre de FNC

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

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

Taux d'indisponibilité de produits médicaux sensibles sur le marché

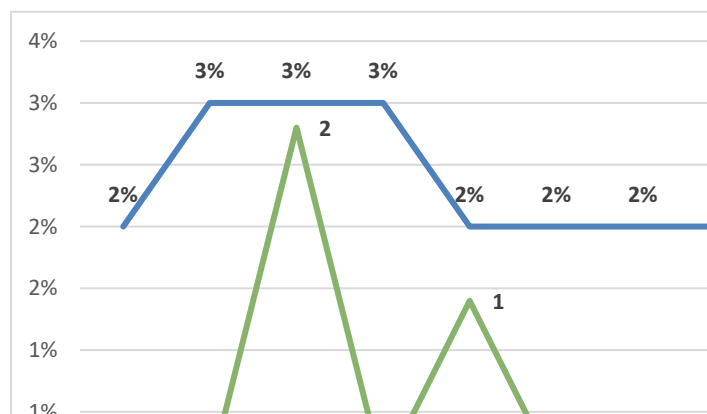
Taux d'indisponibilité des produits médicaux dans nos stocks // Nombre de FNC

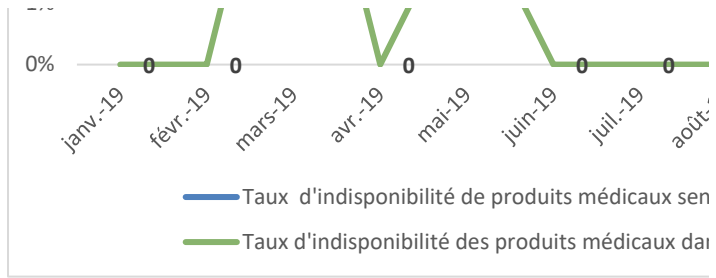
Nombre d'écarts entre le stock théorique et le stock réel - Clinique

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

Nombre de rupture de produits médicaux sur le marché

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





Pourcentage de collaborateurs évalués

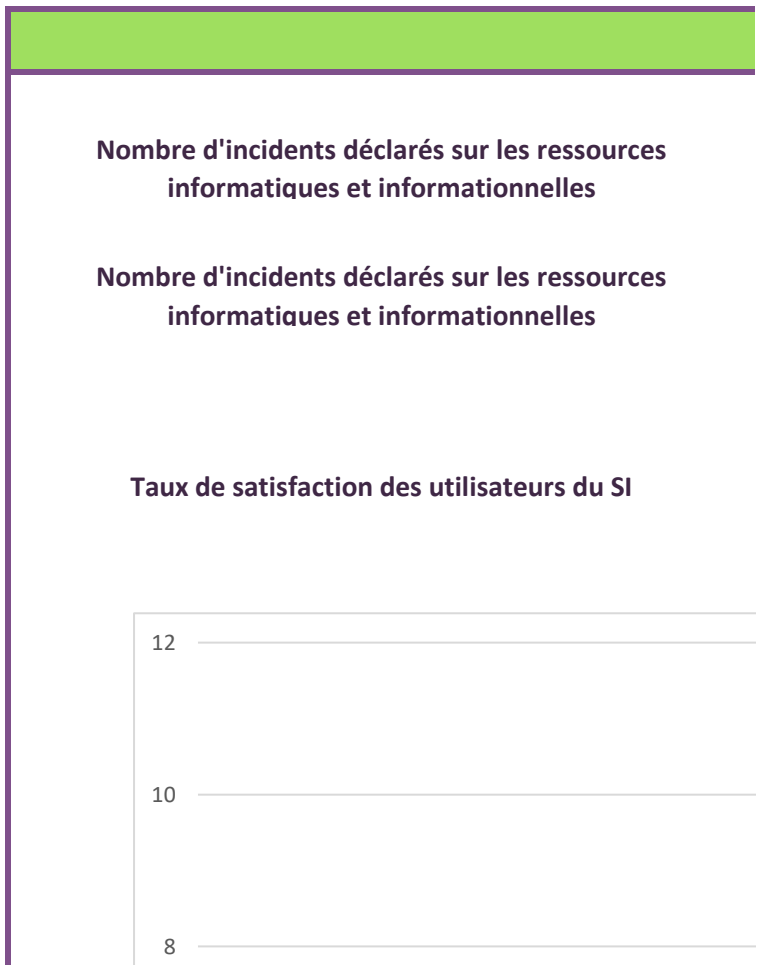
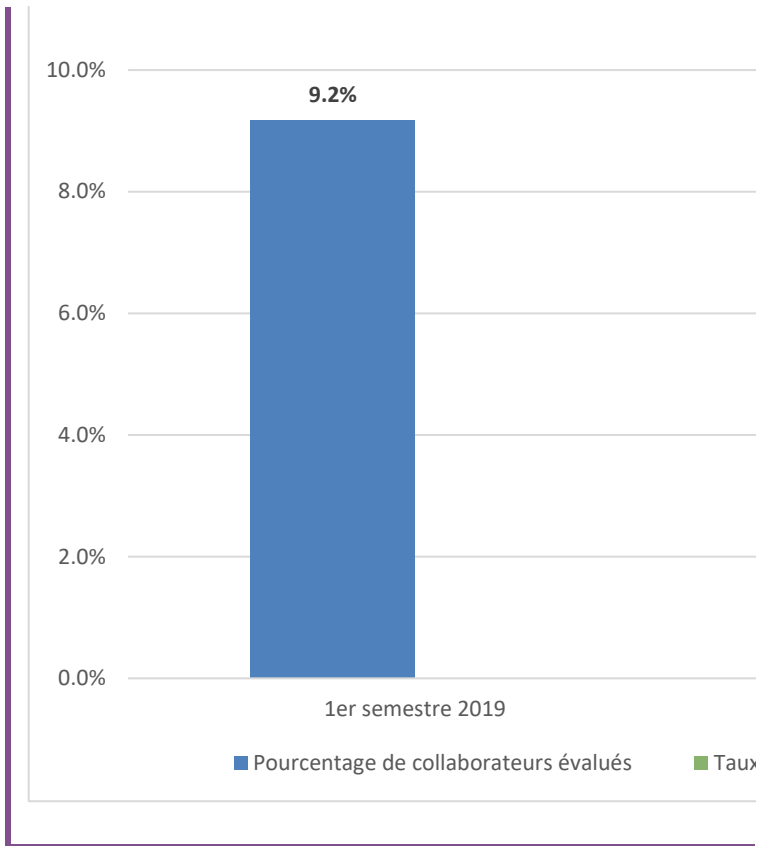
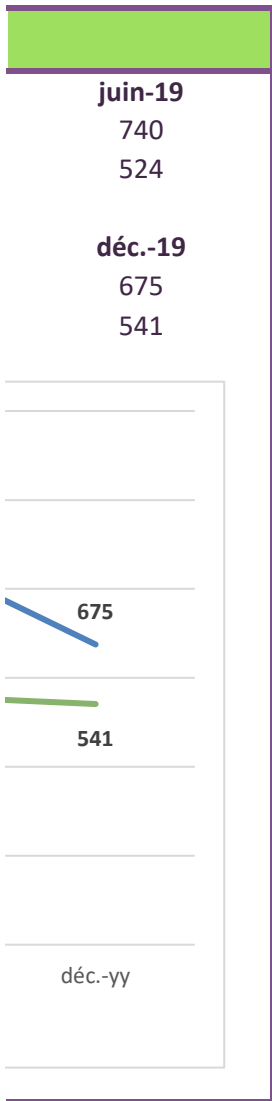
Taux de réalisation du plan de formation

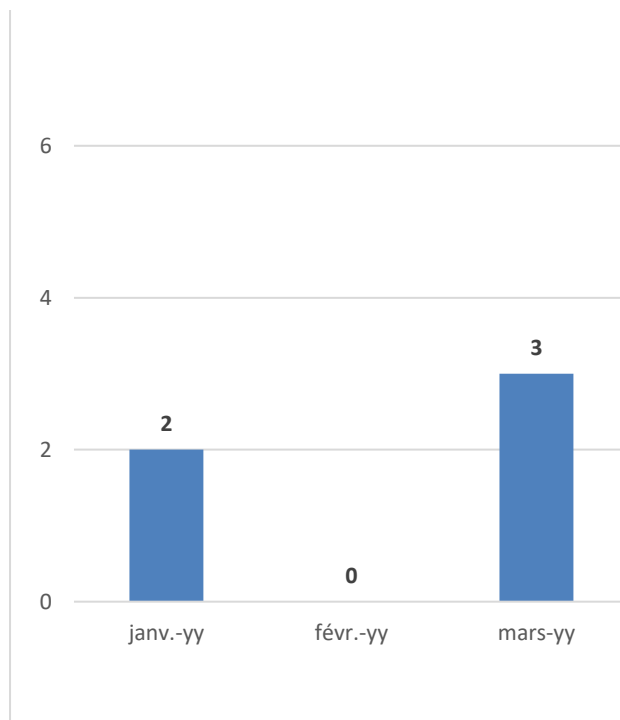
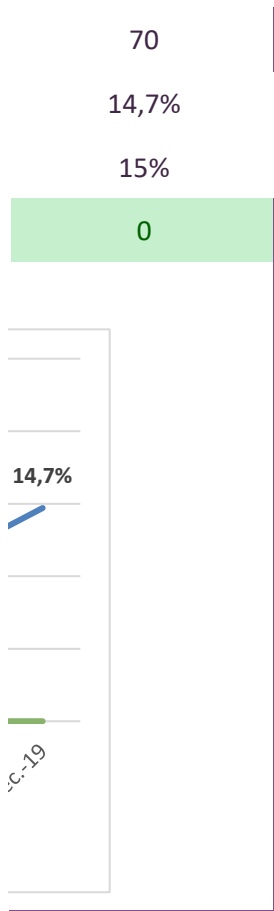
Efficacité des actions de formation - Chaud

Efficacité des actions de formation - Froid

Nombre de démissions





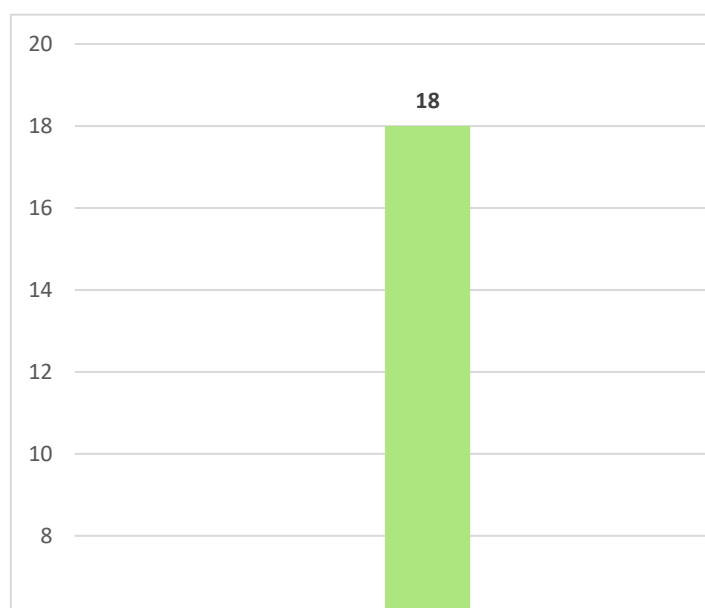


Ruptures d'activité pour cause d'indisponibilité du matériel

Pannes/dégradations de matériel médical

Pannes/dégradations de matériel informatique

Pannes/dégradations de matériel électroménager, mobilier et immobilier



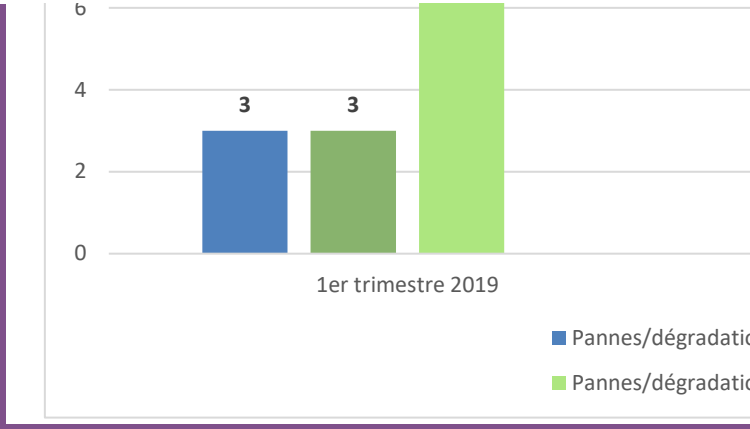
juin-19

47%

10. *Journal of the American Medical Association*, 2000; 284: 2689-2694.

déc.-19

57%



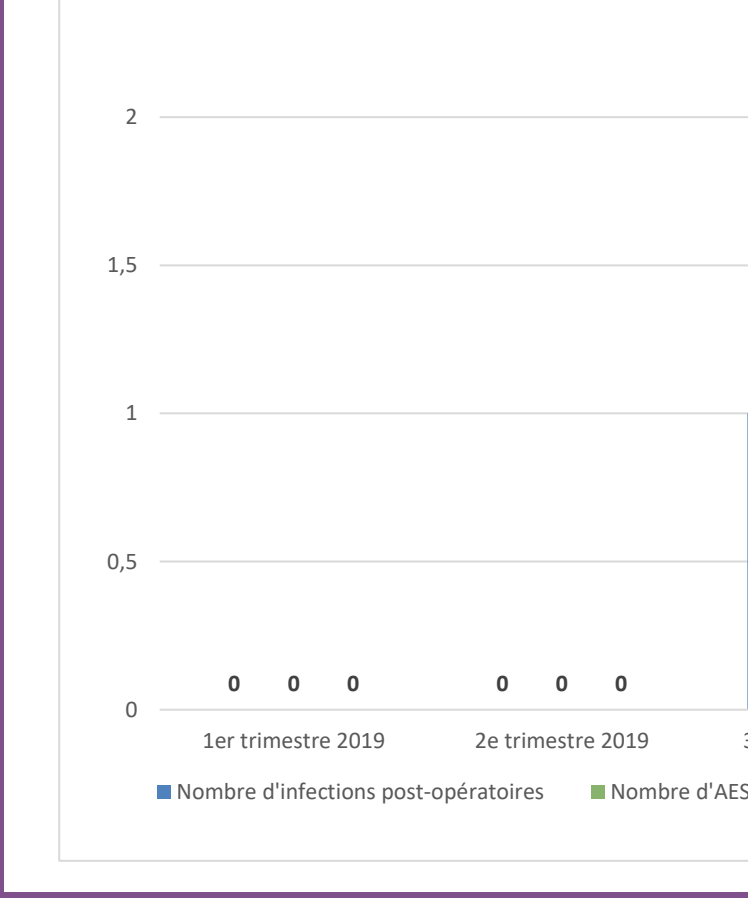
Respect des delais de production des rapports comptables

Nombre d'infections post-opératoires

Nombre d'AES

Nombre d'intoxications alimentaires

Qualité de la gestion des déchets



Processus Supports

PS01 - Gestion des stocks, approvisionnement et achats

janv.-19

févr.-19

mars-19

avr.-19

2%

3%

3%

3%

0

0

2

0

78

41

7

2

44

112

2

juil.-19

août-19

sept.-19

oct.-19

2%

2%

2%

2%

0

0

0

0

0

0

1

12

2

41

13

5

1er trimestre 2019

2e trimestre 2019

3e trimestre 2019

4e trimestre 2019

8

5

3

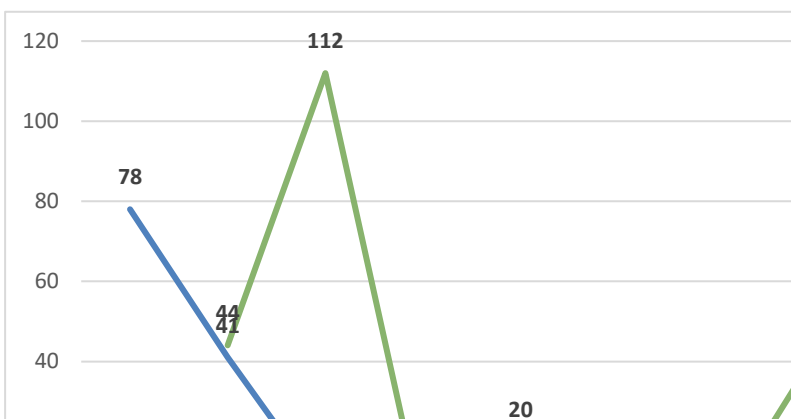
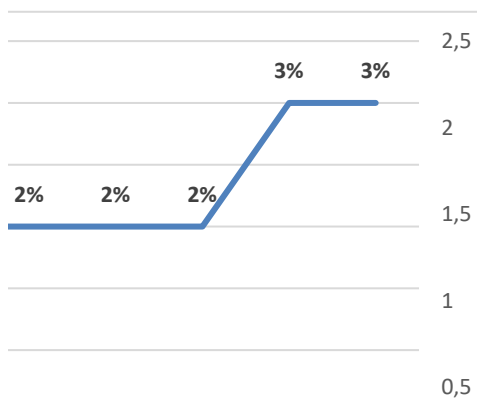
3

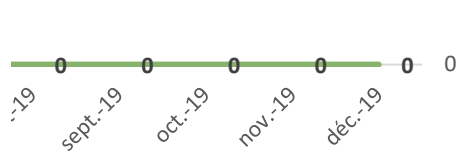
1

0

0

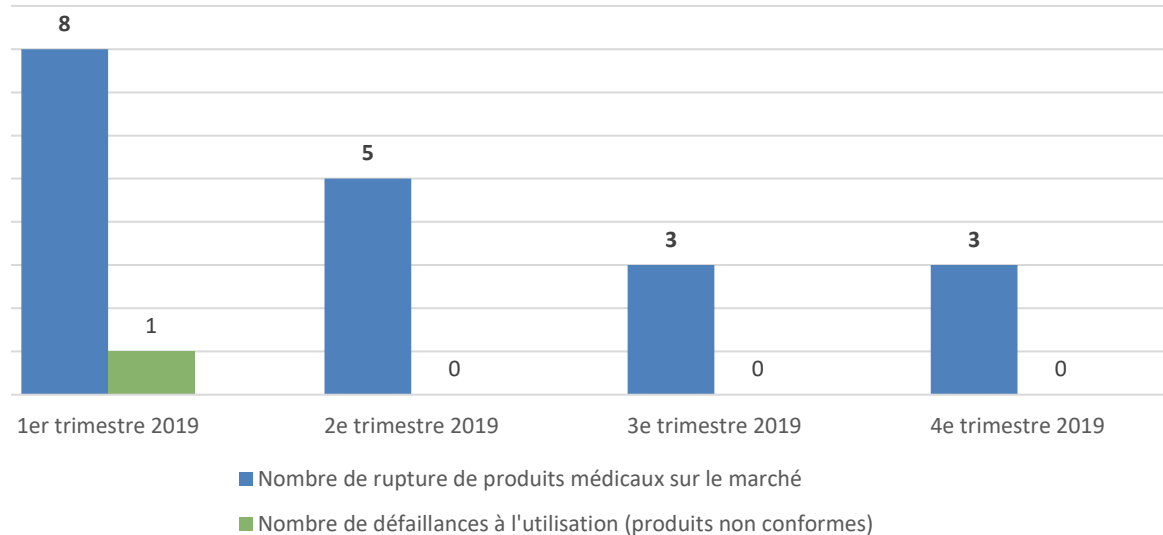
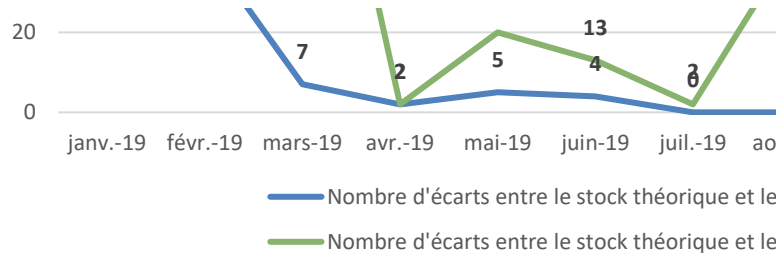
0





isibles sur le marché

ns nos stocks // Nombre de FNC



PS02 - Gestion des ressources humaines

1er semestre 2019

91,7%



2e semestre 2019

0,0%

100,0%

3,50

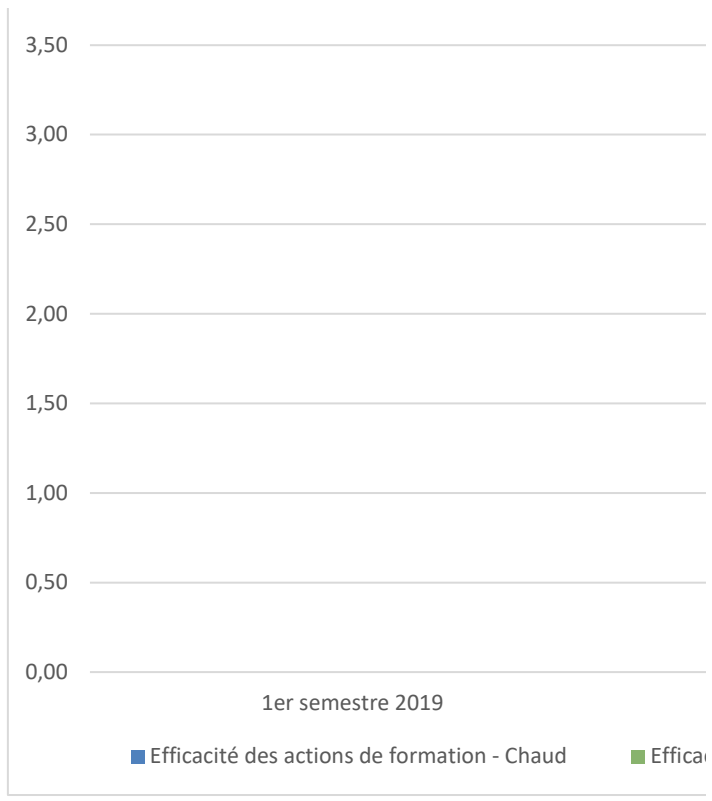
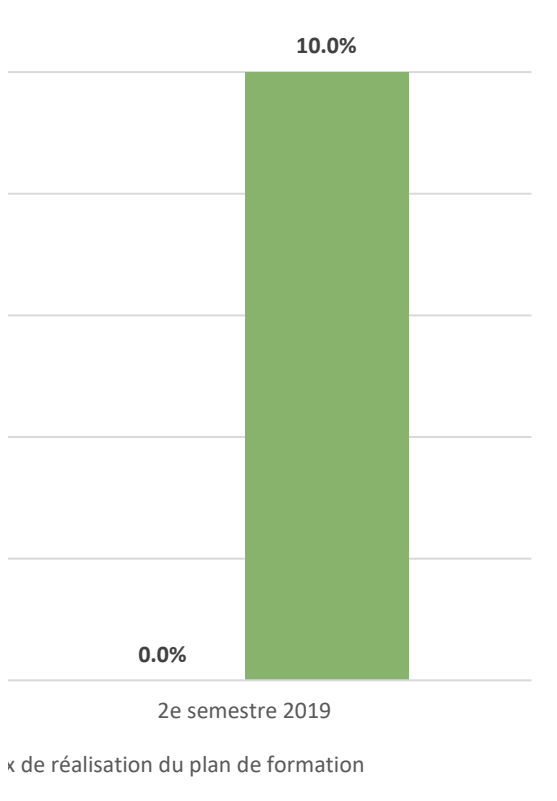
2,75

2019



6

4,00

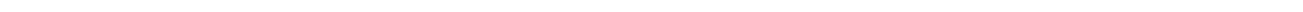


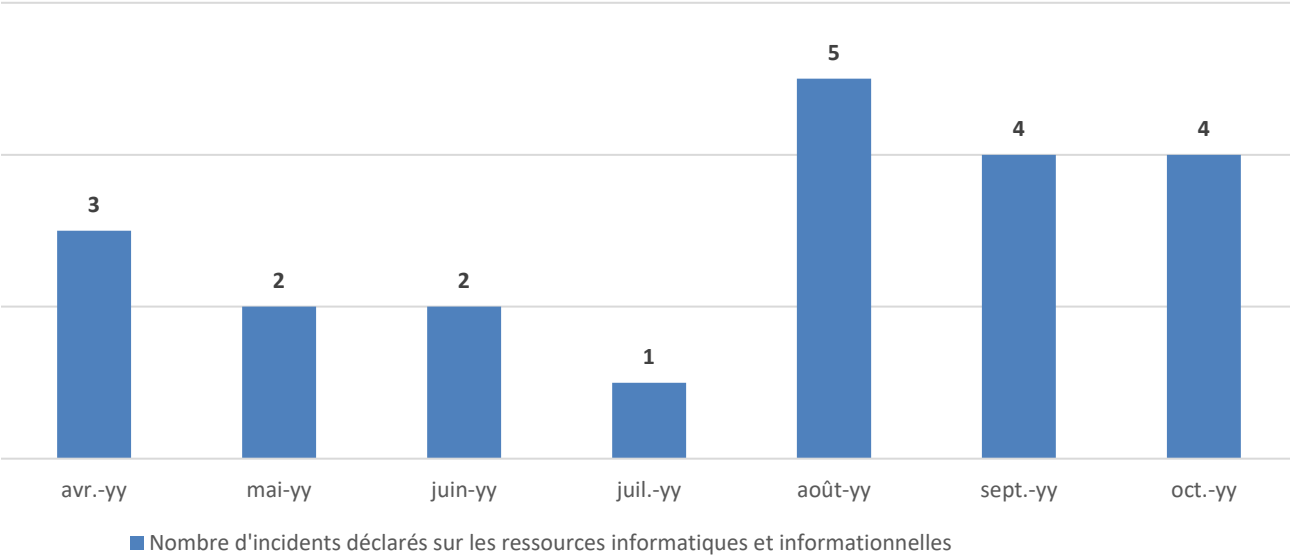
PS03 - Gestion du Système d'Informations

janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19
2	0	3	3
juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19
1	5	4	4

2019

68%

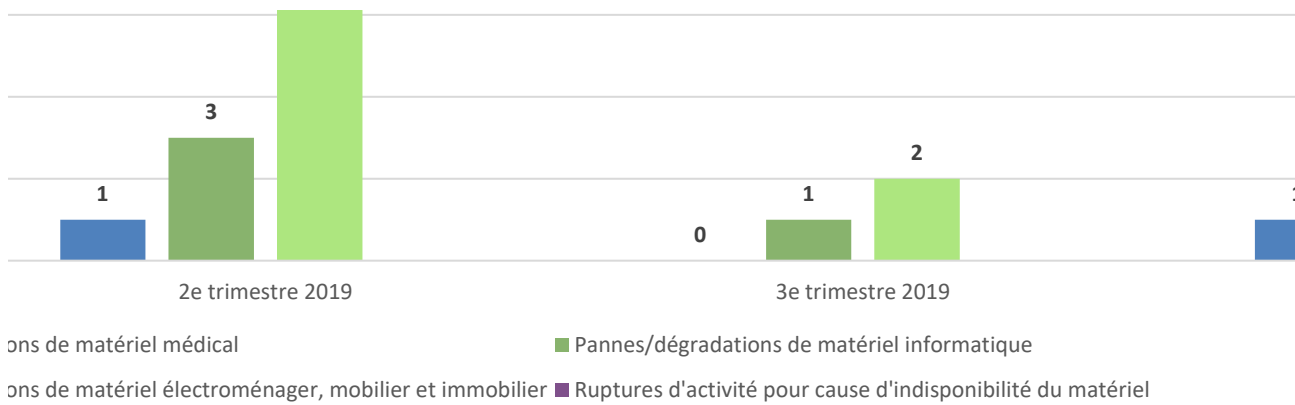




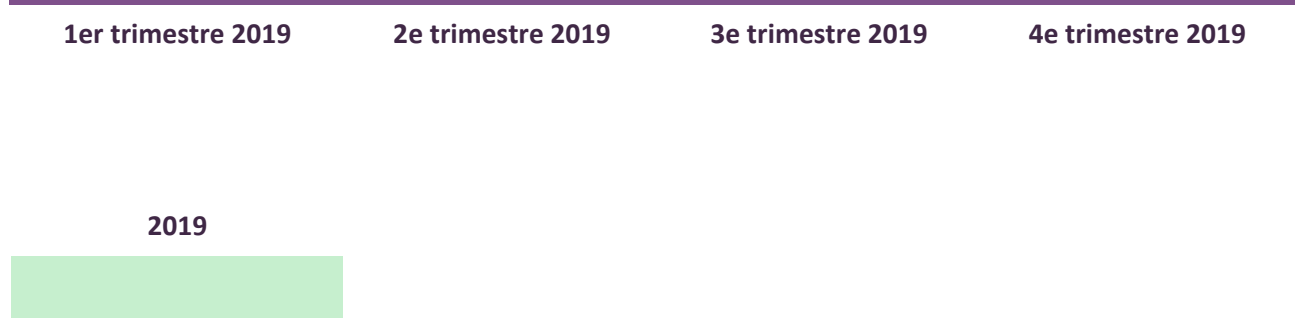
PS04 - Gestion des ressources matérielles

1er trimestre 2019	2e trimestre 2019	3e trimestre 2019	4e trimestre 2019
0	0	0	0
3	1	0	1
3	3	1	1
18	14	2	10



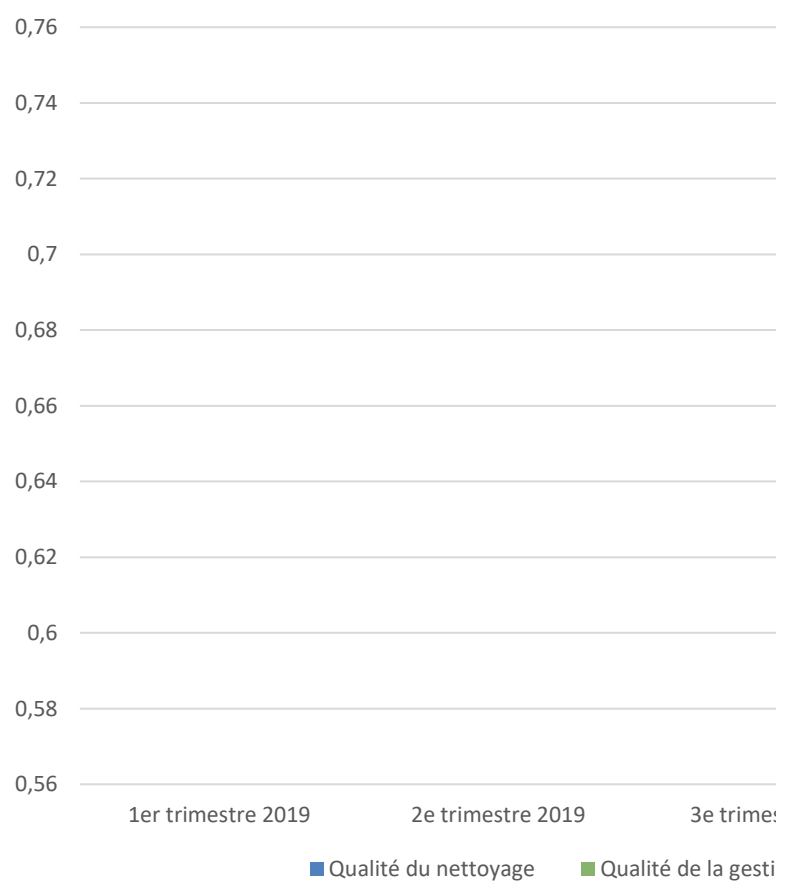
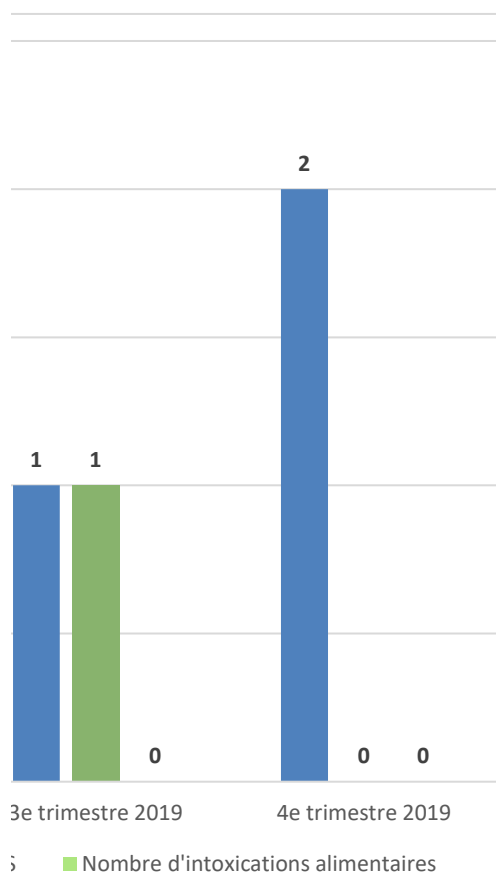


PS05 - Gestion administrative et financière



PS06 - Maîtrise de l'environnement de soins

1er trimestre 2019	2e trimestre 2019	3e trimestre 2019	4e trimestre 2019
			74%
0	0	1	2
0	0	1	0
0	0	0	0
			62,5%





mai-19 **juin-19**

2% 2%

1 0

5 4

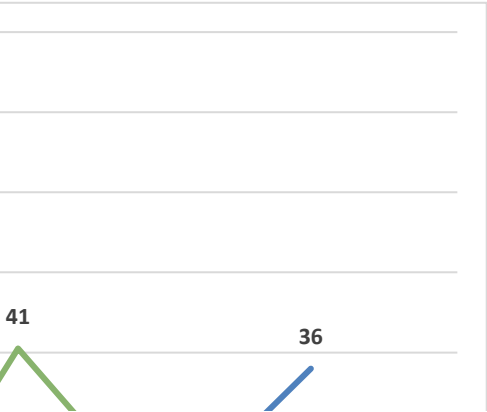
20 13

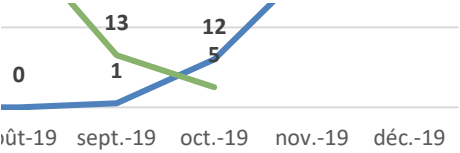
nov.-19 **déc.-19**

3% 3%

0 0

36

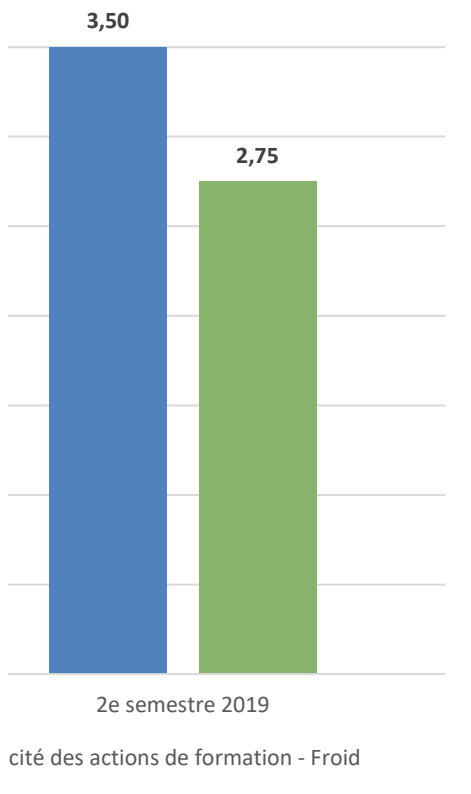




stock réel - Clinique

stock réel - Plateau





mai-19	juin-19
2	2
nov.-19	déc.-19
10	10

