



CLINIQUE MEDICALE LE GRAND CENTRE

LE FLASH INFO QUALITE DE LA DIRECTION GENERALE

Un petit détour au cœur de notre système qualité!

N° 001

Juillet 2012

Indicateurs qualité en bref!

04 nouveaux indicateurs font leur entrée sur le tableau de bord des indicateurs qualité.

- **Processus achats:** Nombre de relances faites par les services suite à leurs demandes d'achats;
- **Processus Facturation et recouvrement:** Nombre de factures non conformes parvenues au recouvrement et part des créances de plus de 12 mois dans le registre des créances de l'entreprise
- **Processus Maintenance:** Taux de réalisation des actions issues des défaillances

Réclamations clients

0 réclamation clients enregistrée en juin

Audits internes

- **Audit à réaliser à la maternité:** Le terme est dépassé. Certainement qu'il faudra envisager une césarienne!!! N'est-ce pas Dr KONAN?

Attention à!

- Une nouvelle fiche de contrôle à réception des plats cuisinés par SIDEREST entre en vigueur à partir du 1er juillet!
- Une nouvelle fiche de contrôle à réception du linge entre également en vigueur à compter du 1er juillet!
- Aux soins infirmiers, une fiche de surveillance des patients hospitalisés vient d'être mise en œuvre! N'oublions pas de la renseigner lors des visites aux patients hospitalisés!

A venir...

- **Achats:** Une nouvelle table d'accouchement en route vers la maternité!
- **SMQ:** Bientôt, une nouvelle grille d'analyse de la maturité des processus
- Une réunion des pilotes de processus est prévue pour le 20 juillet à 16 H à salle BETSER
- Bientôt le nouveau site internet de la Clinique Médicale le GRAND CENTRE...

RAPPEL!

Le délai défini pour la communication des données recueillies sur les indicateurs du SMQ est le 15 de chaque mois!

Mouvements...

Monsieur SARAKA TELESFORT est le nouveau pilote du processus « gérer la pharmacie ». Bienvenue!

LE QUIZZ DU MOIS!

Jouez et gagnez un lot surprise chaque mois. Le gagnant sera désigné par tirage au sort le 9 Août. Répondez et glissez votre réponse dans l'une des boîtes à suggestions.

Choisissez la bonne réponse:

Quelle attitude faut-il avoir devant un client qui se plaint?

A- On lui dit tout de suite qu'il a raison B- On l'écoute pour constater les faits

C- On cherche à comprendre son problème en vue de le résoudre

D- On le réfère systématiquement au service Qualité

Rendez-vous le mois prochain pour un autre quizz du mois!!!



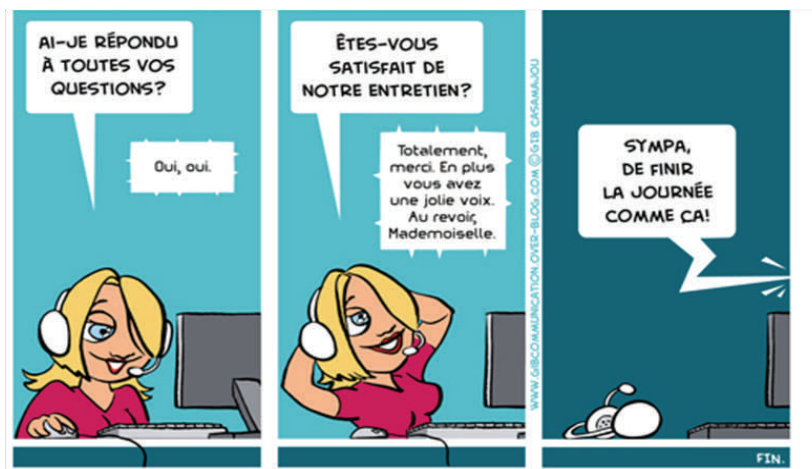


CLINIQUE MEDICALE LE GRAND CENTRE

Guide pour comprendre la politique qualité

Zoom sur nos objectifs stratégiques

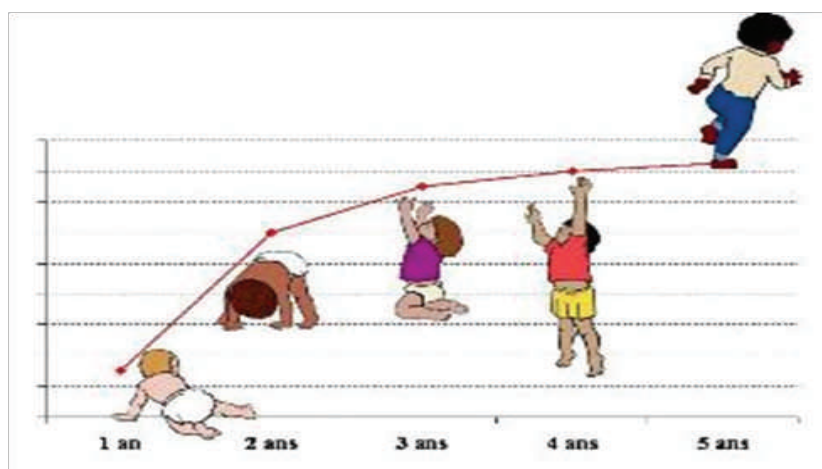
OBJECTIF 1: SATISFAIRE LES CLIENTS



OBJECTIF 2: SECURISER LES SOINS RENDUS AUX CLIENTS



OBJECTIF 3: ACCROITRE NOS CAPACITES A SATISFAIRE LES EXIGENCES



“ La meilleure des publicités est un client satisfait
- William Henry Gates

Bulletin périodique
publié par la direction
générale

