

INVITÉ MYSTÈRE

HÔPITAL

QUALITÉ PERÇUE

 Primum
non nocere | DÉVELOPPEMENT
DURABLE & SANTÉ
COACHING RSE

EYE GUEST® HOSPITALISATION



L'INVITÉ MYSTÈRE, POUR FAIRE ÉVOLUER VOS PRATIQUES VERS L'EXCELLENCE !

QUELS SONT **LES ENJEUX** ?

La qualité « perçue » par les résidents est la base de la **bienveillance en hospitalisation**.

La qualité « perçue » est une notion complexe. Nous rencontrons les patients pour qu'ils s'expriment sur la qualité de leur séjour. Ces rencontres permettent d'établir une **cartographie des besoins et de la qualité**.

Au travers de cette **dynamique de « qualité perçue »**, ce sont les points forts que nous identifions, afin de les développer et les axes d'amélioration ne manqueront pas d'être repérés et accompagnés pour leur mise en place.

QUELLES SONT LES **RÉPONSES** ?

Des visites régulières pour construire un **plan d'action**.

Nous organisons ces visites sous la forme d'un « **invité mystère** ». Dans le cadre d'un contrat à l'année, les dates de venues ne sont pas connues à l'avance.

Cet « invité », **spécialisé en gestion hospitalière**, se fait connaître à son arrivée pour faire un diagnostic sur site en rencontrant résidents, agents et réalise une évaluation de la qualité perçue. **Le diagnostic « EYE GUEST® »** intègre les **référentiels qualité les plus exigeants**.



L'AVIS DE LA **PERSONNE ACCUEILLIE**

En hospitalisation, le cœur d'un accompagnement réussi, c'est la prise en compte de l'avis de la personne accueillie. Grâce à cela il est possible de garantir la qualité totale.

Ainsi l'appréciation de « l'invité mystère » permet de se recentrer sur les détails et faire du séjour en établissement, une réussite.



UN **ORGANISME TIERS INDÉPENDANT ET SPÉCIALISÉ EN SANTÉ** : C'EST LA CLEF DE LA RÉUSSITE !

Notre équipe, composé d'expert en santé, intervient sur tout le territoire garantissant ainsi par son professionnalisme et son indépendance la détection en amont des situations à risques et les axes d'amélioration. Les résultats ISATIS® des deux dernières années sont préalablement étudiés.

LA **QUALITÉ** DE L'ACCUEIL

Les attentions et le professionnalisme des équipes font souvent la différence ...La qualité de l'accueil fait l'objet d'un « scoring »

précis. Être à l'écoute est un gage de réussite. Nous évaluons également les engagements en termes de développement durable perçus par les patients, dans le cadre d'une dynamique à Très haute Qualité Sanitaire et Environnementale (THQSE®) basée sur les ODD de l'ONU et le dernier référentiel HAS.



LA **QUALITÉ** DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE

Nous déjeunons avec les patients, après avoir obtenu leurs autorisations, nous visitons leurs chambres afin d'évaluer, selon les standards hôteliers, la qualité de la prestation.

À VOUS DE JOUER !



Pour un devis personnalisé, nous vous invitons à nous contacter :



04 67 00 31 70



contact@agenceprimum.fr



5 bis rue Franklin
34500 Béziers