

INVITÉ MYSTÈRE

HÔPITAL

QUALITÉ PERÇUE

 Primum DÉVELOPPEMENT DURABLE & SANTÉ
non nocere 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