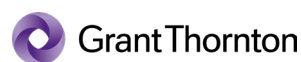


INVITÉ MYSTÈRE

HÔPITAL

QUALITÉ PERÇUE



# EYE GUEST® HOSPITALISATION



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



AFNOR 102495  
conseils RSE

### QUELS SONT **LES ENJEUX** ?

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

**L**a 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**.

**A**u 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** ?

**D**es visites régulières pour construire un **plan d'action**.

**N**ous 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.

**C**et « 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**

**E**n 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.

**A**insi 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 !

**N**otre équipe, composée d'experts en santé, intervient sur tout le territoire. Son professionnalisme et son indépendance garantissent 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

**L**es 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.

David Brissaud  
Responsable développement Transformation Durable  
david.brissaud@fr.gt.com  
agenceprimum.fr

**N**ous évaluons également les engagements en termes de développement durable perçus par les patients, dans le cadre d'une dynamique à Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale (THQSE®) basée sur les ODD de l'ONU et le dernier référentiel HAS.



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

**N**ous 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 !**



Agnès de Ribet  
Associée en charge du *Business Development*,  
*Marketing* et *Communication*  
agnes.deribet@fr.gt.com  
grantthornton.fr