

	Support Informant	
	PM01-SI0003 SWOT - Enjeux	I.E. :11

Détails du document		
Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Gouvernance et management des performances

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	15/02/2017	Création
4	05/04/2018	Révision annuelle
5	29/06/2018	Révision suite à audit
6	28/02/2019	Révision annuelle
7	10/02/2020	Révision annuelle
9	16/06/2022	Modification
10	18/04/2023	Modification
11	07/05/2024	Modification

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		29/04/2024	17:19:49

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		29/04/2024	17:20:41

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		07/05/2024	09:11:29



Objectifs stratégiques

- 1.
- 2.
- 3.

ques :

Atteindre la croissance du réseau à Dakar et en région

Améliorer la performance financière

S'implanter dans un nouveau pays et y démarrer les activités

SWOT

Interne

Externe

Finalité

Positif
Forces
Formation continue
Programme NEST et Programme d'adhésion
Mesure de la performance et système d'informations
Bonne réputation
Conduite du changement
Organisation certifiée ISO 9001 v 2015
Disponibilité
Opportunités
Fidélisation des patients
Contexte démographique : jeunesse de la population et taux de natalité élevé
Partenariats
Nouvelles implantations
Notoriété auprès d'acteurs internationaux

Vision : Incarner l'ex

Mission : Aider les

Négatif
Faiblesses
Communication externe
Utilisation du plateau technique (bloc obstétrical et bloc opératoire)
Remontée d'informations
Performance financière
Autonomie du middle-management
Manque de clarté sur la stratégie d'acquisition des patients et de différenciation des offres
Faible pouvoir de négociation avec les fournisseurs
Menaces
Concurrence (prix, service, etc...)
Perception des sages-femmes et infirmières
Menace médico-légale
Turnover des RH

cellence pour la santé de la famille
familles Africaines à bien grandir

ENJEUX

Faiblesses

Menaces

Opportunités

Forces

Intitulé
Communication externe
Utilisation du plateau technique (bloc obstétrical et bloc opératoire)
Remontée d'informations
Performance financière
Autonomie des managers opérationnels
Manque de clarté sur la stratégie d'acquisition des patients et de différenciation des offres
Faible pouvoir de négociation avec les fournisseurs
Concurrence (prix, service, etc...)
Perception des sages-femmes et infirmières
Menace médico-légale
Turnover des RH
Fidélisation des patients
Contexte démographique : jeunesse de la population et taux de natalité élevé
Partenariats
Nouvelles implantations
Notoriété auprès d'acteurs internationaux
Formation continue
Programme NEST et Programme d'adhésion

Mesure de la performance et système d'informations
Bonne réputation
Conduite du changement
Organisation certifiée ISO 9001 v 2015

Obj. Strat.
1 & 2
1
1 & 2
2
1 & 2 & 3
1
2
1 & 2 & 3
1
1 & 2 & 3
1 & 2 & 3
1 & 2 & 3
1 & 2 & 3
1 & 2 & 3
1 & 2 & 3
1 & 2 & 3
1
1

1 & 2 & 3
1 & 3
1 & 2
1 & 2 & 3

Objectif
Améliorer la notoriété de NEST sur la santé de la famille
Augmenter le taux d'utilisation du plateau technique
Améliorer la remontée d'informations dans l'entreprise
Améliorer la performance financière
Améliorer l'autonomie des managers opérationnels
Elargir la base-patient et atteindre d'autres zones géographiques
Améliorer la performance financière et réduire la dépendance à certains fournisseurs
Optimiser nos ressources
Redorer l'image des SF et des infirmières au Sénégal
S'assurer de la conformité avec les lois
Fidéliser les équipes et avoir des équipes performantes
Marquer notre différence
S'inscrire dans l'écosystème sanitaire avec les partenariats
Elargir la base-patient et atteindre d'autres zones géographiques
Obtenir des financements
Développer les compétences de nos collaborateurs
Mettre en avant l'avantage Adhérent NEST

Maintenir une démarche d'amélioration continue
Améliorer la notoriété de NEST sur la santé de la famille
Maintenir une démarche d'amélioration continue
Maintenir la certification qualité

La planification des actions est faite dans Qualipro

Action
Établir un plan de communication externe et de maîtrise du discours commercial
Attirer et fidéliser les médecins externes
Mettre en place un comité sur les opérations
Recruter un DAF
Former et réviser le périmètre des fiches de poste
Développer un plan d'action commercial autour des nouvelles implantations Faire la refonte de nos offres packagées et cross-selling
Attirer et fidéliser les médecins externes
Réaliser un benchmark et réadapter la grille tarifaire et l'offre de services
Développer du contenu multimédia valorisant les SF et inf
Favoriser un système de primes à tout niveau de l'entreprise
Faire la refonte de nos offres packagées et cross-selling
Développer un plan d'action commercial autour des nouvelles implantations
Développer la communication institutionnelle
Faire la refonte de nos offres packagées et cross-selling

Établir un plan de communication externe et de maîtrise du discours commercial

Objectifs de la PQ

1. Apporter à nos patients les meilleurs soins possibles tout en assurant conseil, prévention et écoute pour une prise en charge dans des conditions optimales de sécurité et de confort ;
2. Innover pour améliorer l'expérience du patient et des parties intéressées et la qualité des soins ;
3. Optimiser l'organisation et atteindre les objectifs de performance de l'entreprise ;
4. Faire du retour d'expérience, de l'évaluation de nos pratiques et de la gestion des risques axée sur la prévention le socle de notre culture de qualité et de sécurité des soins ;
5. Offrir des conditions de travail permettant au personnel de s'épanouir et d'exprimer au mieux ses compétences ;
6. Permettre le développement des compétences et l'évolution du personnel en favorisant la formation permanente ;
7. Etablir et entretenir la relation de confiance avec l'ensemble de nos partenaires.

PM01	PM02	PM03	PO01
X		X	
X	X	X	X
X	X	X	
X		X	
X		X	
X		X	
X	X	X	X

PO02	PO03	PO04	PO05
	X	X	X
	X	X	X
X			
	X	X	X
X			

PO06	PS01	PS02	PS03
	X	X	
X			X
	X	X	X
		X	
	X	X	X
		X	X
	X		X

PS04	PS05	PS06
X		X
X	X	
	X	X
X		X
X	X	

Objectifs de la PQ

1. Apporter à nos patients les meilleurs soins possibles tout en assurant conseil, prévention et écoute pour une prise en charge dans des conditions optimales de sécurité et de confort ;
2. Innover pour améliorer l'expérience du patient et des parties intéressées et la qualité des soins ;
3. Optimiser l'organisation et atteindre les objectifs de performance de l'entreprise ;
4. Faire du retour d'expérience, de l'évaluation de nos pratiques et de la gestion des risques axée sur la prévention le socle de notre culture de qualité et de sécurité des soins ;
5. Offrir des conditions de travail permettant au personnel de s'épanouir et d'exprimer au mieux ses compétences ;

6. Permettre le développement des compétences et l'évolution du personnel en favorisant la formation permanente ;

7. Etablir et entretenir la relation de confiance avec l'ensemble de nos partenaires.

PM01	
Nombre de réunions de comité de direction tenues	Taux d'atteinte des objectifs de croissance
X	X
X	X
X	X
X	X
X	X

x	x
x	x

Taux d'atteinte des cibles des indicateurs	Taux de réalisation du plan marketing
X	
X	X
X	X
X	
X	

x	
x	x

PM02

Acquisition de
nouveaux patients

Niveau de satisfaction
des patients

X

X

X

X

x	x

PM03

Taux de réalisations
des actions planifiées
suite aux audits dans
les délais

Taux de non-
conformités clôturées

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

x	x
x	x

Nombre de non-conformités répétées	Mesure de l'amabilité de l'accueil
X	
X	X
X	
X	
X	

x	
x	x

PO01	
Satisfaction des nouveaux patients sur l'accueil	Nombre d'appels entrants
X	X

x	x

PO	
Délai moyen de paiement des garants	Taux de réclamations ou rejets des garants sur la facturation
X	X

x	x

02

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
X	X

x	x

PO03	
Nombre de patients consultés par mois	Taux de dossiers patients non-conformes (hospitalisation)
X	X
X	X
X	X

PO04

Taux de dossiers patients non- conformes (nouveau- né)	Nombre de patients hospitalisés par mois
X	X
X	X
X	X

Taux d'occupation des lits	Nombre d'infections nosocomiales
X	X
X	X
X	X

PO05	
Satisfaction des médecins externes	Nombre d'analyse mensuelle
X	X
X	X
X	X

Nombre d'incidents pendant un accouchement ou une intervention chirurgicale	Taux de conversion des prospects en patients
X	
X	X
X	

PO06

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

Taux d'enquêtes de
satisfaction réalisées
sur les nouveaux
patients

X

X

PS01	
Taux d'indisponibilité de produits médicaux sensibles sur le marché	Nombre de ruptures signalées
X	X
X	X
X	X

x	x

Nombre de défaillances à l'utilisation (produits non conformes)	Pourcentage de collaborateurs évalués
X	X
X	X
	X
X	X

	x
x	

PS02

Taux de réalisation du plan de formation	Efficacité des actions de formation
X	X
X	X
X	X
X	X

x	x

PS03

Nombre d'incidents
déclarés sur les
ressources
informatiques et
informationnelles

Taux de satisfaction
des utilisateurs du SI

X	X
X	X
X	X

x	x
x	x

PS	
Modification ou rupture d'activité pour cause d'indisponibilité du matériel	Nombre de pannes/dégradations de matériel médicale
X	X
X	X
X	X

x	x

Nombre de pannes/dégradations de matériel informatique	Nombre de pannes/dégradations de matériel electroménager et mobilier
X	X
X	X
X	X

x	x

PS05

Respect des délais de
production des
rapports comptables

Nombre d'anomalies
sur les comptes :
compte fournisseur
débiteur, compte client
créditeur, écart de
caisse, etc...

X**X****X****X**

x	x

Qualité du nettoyage par zone	Nombre d'infections post-opératoire et accouchement
X	X
X	X
X	X

PS06

Nombre d'AES	Nombre d'intoxication alimentaire
X	X
X	X
X	X

Nombre d'incidents sur la gestion des déchets
X
X
X

