

	Support Informant	
	PM01-SI0003 SWOT - Enjeux	I.E. :9

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

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		06/05/2022	12:38:33

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		06/05/2022	12:38:40

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		16/05/2022	11:58:25



Objectifs stratég

- 1.
- 2.
- 3.

Logiques

Mise en œuvre complète et montée en charge du Programme NEST : suivi de gr

Mise en œuvre d'une expérience NEST unique et digitale pour toutes les parties

Croissance externe avec au moins une nouvelle implantation



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
Opportunités
Fidélisation des patients
Contexte démographique : jeunesse de la population et taux de natalité élevé
Partenariats (PPP, ONG, assurances, médecins...)
Programme NEST 0-15 mois
Expansion (réseau, activité...)
Notoriété auprès d'acteurs internationaux

Participer à la transformation de l'écosystème de santé d'Afrique de l'Ouest avec ur

Négatif
Faiblesses
Communication externe
Expérience patient
Menaces
Réseaux sociaux
Concurrence (prix, service, etc...)
Menace médico-légale
Insatisfaction patient
Nouvelles réglementations et régulations
Pandémie

re mission spécifique pour le suivi et les soins de qualité de la femme et de l'enfant



ENJEUX
Faiblesses
Menaces
Opportunités
Forces

Intitulé
Communication externe
Expérience patient
Réseaux sociaux
Concurrence (prix, service, etc...)
Menace médico-légale
Insatisfaction patient
Nouvelles réglementations et régulations
Pandémie
Fidélisation des patients
Contexte démographique : jeunesse de la population et taux de natalité élevé
Partenariats (PPP, ONG, assurances, médecins...)
Programme NEST 0-15 mois
Expansion (réseau, activité...)
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 & 3
2
2
1, 2 & 3
3
2
3
1, 2 & 3
2
1, 2 & 3
1, 2 & 3
1 & 2
3
1, 2 & 3
1 & 2
1 & 2
2 & 3
1, 2 & 3
1, 2 & 3
2 & 3

Objectif
Préserver l'image de NEST
Mettre en œuvre une expérience patient unique de haute qualité
Préserver l'image de NEST
Optimiser nos ressources - Maintenir un prix accessible
S'assurer de la conformité avec les lois
Mettre en œuvre une expérience patient unique de haute qualité
Améliorer la veille légale, réglementaire
Bâtir une résilience à la pandémie
Marquer notre différence
S'inscrire dans l'écosystème sanitaire avec les partenariats
Mettre en avant l'avantage Adhérent NEST
Diversifier l'activité et atteindre d'autres zones géographiques
Devenir la structure sanitaire de référence au Sénégal
Développer les compétences de nos collaborateurs
Mettre en avant l'avantage Adhérent NEST
Maintenir une démarche d'amélioration continue
Préserver l'image de NEST
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
Recruter un Responsable Marketing en charge de l'expérience-patient
Recruter un Responsable Marketing en charge de l'expérience-patient
Recruter un Responsable Marketing en charge de l'expérience-patient
Lancer le programme NEST 0-15 mois
Ouvrir au moins un nouveau centre de soin
Structurer l'unité de formation continue
Lancer le programme NEST 0-15 mois
Construire l'image de la marque NEST
Valider l'audit de suivi

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.

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

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 delais 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