

	Support Informant		
	PM01-SI0003		I.E. :7
	SWOT - Enjeux		

Détails du document			
Mat. Superviseur	Superviseur	Site	Activité
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

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		10/02/2020	13:40:00

Liste des vérificateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		10/02/2020	13:40:00

Liste des approbateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		10/02/2020	13:40:00



Objectifs stratég

- 1.
- 2.
- 3.



Logiques

Diversification et croissance de l'activité

Définition et mise en œuvre d'une expérience-patient NEST unique

Amélioration nette de la trésorerie de l'entreprise



SWOT

Interne

Externe

Finalité

Positif
Forces
Proximité géographique
Prix relativement accessible (forfait social)
Bonne réputation
Communication via les réseaux sociaux
Relation institutionnelle (État, bailleurs...)
Organisation certifiée ISO 9001 v 2015
Mesure de la performance et système d'informations
Opportunités
Fidélisation des patients
Contexte démographique : jeunesse de la population et taux de natalité élevé
Partenariats (PPP, ONG, assurances, médecins...)
Réseaux sociaux
Formation et développement des compétences
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
Animation de la vie interne
Conduite du changement
Implication et compréhension de l'ensemble du personnel dans la qualité
Expérience patient
Identité de NEST marquée
Menaces
Réseaux sociaux
Concurrence (prix, service, etc...)
Menace médico-légale
Insatisfaction patient
Nouvelles réglementations et régulations
Turnover élevé du personnel (vers ONG et public)

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



ENJEUX
Faiblesse
Menace
Opportunité
Forces

Intitulé
Animation de la vie interne
Conduite du changement
Implication et compréhension de l'ensemble du personnel dans la qualité
Expérience patient
Identité de NEST marquée
Réseaux sociaux
Concurrence (prix, service, etc...)
Menace médico-légale
Insatisfaction patient
Nouvelles réglementations et régulations
Turnover élevé du personnel (vers ONG et public)
Fidélisation des patients
Contexte démographique : jeunesse de la population et taux de natalité élevé
Partenariats (PPP, ONG, assurances, médecins...)
Réseaux sociaux
Formation et développement des compétences
Expansion (réseau, activité...)
Notoriété auprès d'acteurs internationaux
Proximité géographique
Prix relativement accessible (forfait social)
Bonne réputation
Communication via les réseaux sociaux
Relation institutionnelle (État, bailleurs...)
Organisation certifiée ISO 9001 v 2015
Mesure de la performance et système d'informations

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

Objectif
Améliorer la communication et la vie interne de l'entreprise
Maintenir une démarche d'amélioration continue
Définir des exigences et standards à tous les niveaux
Mettre en œuvre une expérience patient unique de haute qualité
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 au cœur des réflexions l'expérience client
Améliorer la veille légale, réglementaire
Améliorer les conditions de travail et motiver le personnel
Marquer notre différence
S'inscrire dans l'écosystème sanitaire avec les partenariats (PPP)
Préserver l'image de NEST
Améliorer les conditions de travail et motiver le personnel
Diversifier l'activité et atteindre d'autres zones géographiques
Devenir la structure sanitaire de référence au Sénégal
S'implanter dans les zones urbaines et péri-urbaines denses de population
Optimiser nos ressources - Maintenir un prix accessible
Préserver l'image de NEST
Préserver l'image de NEST
Préserver l'image de NEST
Améliorer la communication et s'inscrire dans l'écosystème de santé au Sénégal
Maintenir la certification qualité

Action
Formaliser les évènements d'entreprise, la vie interne et teambuilding
Inclure dans le plan de formation les modules qualité et audit
Organiser des groupes de travail sur l'année avec l'ensemble du personnel
Décliner les objectifs stratégiques en plan d'actions avec les managers
Décliner les objectifs stratégiques en plan d'actions avec les managers
Plan de communication externe et maîtrise du discours commercial
Développer de nouvelles offres sociales et de nouveaux services
CRM, appels et visites mystères
Plan de formation, vie interne d'entreprise et grille RH
Suivi avec le CRM
Développer les partenariats avec le public (PEV, nouveau site...)
Plan de communication externe et maîtrise du discours commercial
Plan de formation, vie interne d'entreprise et grille RH
Expansion du réseau
Développer de nouvelles offres sociales et de nouveaux services
Plan de communication externe et maîtrise du discours commercial
Plan de communication externe et maîtrise du discours commercial
Plan de communication externe et maîtrise du discours commercial
Plan de communication institutionnelle
Audit de suivi BV

Responsable	Délai
Direction et Marketing	30/03/2020
Direction des opérations	30/06/2020
Direction des opérations	31/12/2020
Direction des opérations	31/12/2020
Direction des opérations	31/12/2020
Responsable Marketing	31/12/2020
Direction	31/12/2020
Responsable Marketing	30/06/2020
Direction	30/06/2020
Responsable Marketing	31/12/2020
Direction	31/12/2020
Responsable Marketing	31/12/2020
Direction	31/12/2020
Direction	31/12/2020
Direction	31/12/2020
Responsable Marketing	31/12/2020
Responsable Marketing	31/12/2020
Responsable Marketing	31/12/2020
Responsable Marketing	30/06/2020
Direction des opérations	31/12/2020

1

Objectifs de la PQ

Apporter à nos patients les meilleurs soins possibles tout en assurant une prise en charge dans des conditions optimales de sécurité et de confort

Apporter aux patients le conseil et la prévention nécessaires lui permettant de préserver la santé et le bien-être de leurs familles

Améliorer l'écoute, la satisfaction des exigences et des attentes de nos patients et de leurs accompagnants

Optimiser l'organisation et atteindre les objectifs de performance de l'entreprise

Diminuer les risques inhérents à l'activité de soins pour garantir le plus haut niveau de sécurité à nos patients et à notre personnel ; et ce, dans une démarche apprenante, en construisant une gestion des risques axée sur la prévention

Créer une véritable dynamique dans l'évaluation et l'amélioration de nos pratiques professionnelles

Faire du retour d'expérience le socle de notre culture de qualité et de sécurité des soins

Offrir une qualité de travail et des conditions permettant au personnel de s'épanouir et de s'engager pour la santé et le bien-être des patients et d'exprimer au mieux ses compétences

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

Etablir et entretenir la relation de confiance avec nos investisseurs et nos partenaires

Etablir et entretenir la relation de confiance avec nos fournisseurs et prestataires

Se conformer aux exigences légales et réglementaires, contractuelles ou autres identifiées

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

	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	
	X		X

	X		X
	X	X	X

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

X	X	
X	X	X

Objectifs de la PQ

Apporter à nos patients les meilleurs soins possibles tout en assurant une prise en charge dans des conditions optimales de sécurité et de confort

Apporter aux patients le conseil et la prévention nécessaires lui permettant de préserver la santé et le bien-être de leurs familles

Améliorer l'écoute, la satisfaction des exigences et des attentes de nos patients et de leurs accompagnants

Optimiser l'organisation et atteindre les objectifs de performance de l'entreprise

Diminuer les risques inhérents à l'activité de soins pour garantir le plus haut niveau de sécurité à nos patients et à notre personnel ; et ce, dans une démarche apprenante, en construisant une gestion des risques axée

Créer une véritable dynamique dans l'évaluation et l'amélioration de nos pratiques professionnelles

Faire du retour d'expérience le socle de notre culture de qualité et de sécurité des soins

Offrir une qualité de travail et des conditions permettant au personnel de s'épanouir et de s'engager pour la santé et le bien-être des patients et d'exprimer au mieux ses compétences

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

Etablir et entretenir la relation de confiance avec nos investisseurs et nos partenaires

Etablir et entretenir la relation de confiance avec nos fournisseurs et prestataires

Se conformer aux exigences légales et réglementaires, contractuelles ou autres identifiées

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

X	X	X
X	X	X

PM02

Etat d'exécution des plans d'actions marketing et	Acquisition de nouveaux patients	Niveau de satisfaction des patients
X	X	X
X	X	X

X	X	X
X	X	X

X	X	X	X
X	X	X	X
	X	X	X

[illegible]

X	X	X	X
X	X	X	X
X	X	X	X

02		PO03	
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	Nombre de patients consultés par mois	Taux de dossiers patients non-conformes
		X	X
		X	X
		X	X
X	X		
		X	X

X	X		
X	X		
X	X	X	X

PO04		PO	
Nombre de patients hospitalisés par mois	Nombre d'infections nosocomiales	Satisfaction des médecins externes	Taux de nouveau-né à score d'Apgar inférieur ou égal à 6
X	X	X	X
X	X	X	X
X	X	X	X
X	X	X	X

05		PO06	
Taux d'Apgar amélioré	Nombre d'incidents pendant un accouchement ou une intervention chirurgicale	Taux de conversion des prospects en patients	Taux de conversion des patientes suivies lors de leur grossesse en patientes accouchant chez
X	X		
X	X	X	X
X	X	X	X
X	X		

	PS01		
Taux de conversion des enfants nés chez NEST en enfants suivis chez NEST	Taux d'indisponibilité de produits médicaux sensibles sur le marché	Nombre de rupture de produits médicaux sur le marché	Taux d'indisponibilité des produits médicaux dans nos stocks
	X	X	X
X			
X			
	X	X	X
	X	X	X
	X	X	X

	X	X	X
	X	X	X
	X	X	X

		PS	
Nombre de défaillances à l'utilisation (produits non conformes)	Nombre et valeur des écarts entre le stock théorique et le stock réel	Pourcentage de collaborateurs évalués	Taux de réalisation du plan de formation
X	X	X	X
X	X	X	X
X	X		
		X	X
		X	X
X	X	X	X
		X	X

X	X		
X	X		
X	X	X	X

02

PS03

Efficacité des actions de formation	Nombre de démissions	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		
X	X		
X	X	X	X
X	X		

		X	X
		X	X
X	X	X	X

PS04			
Rupture d'activité pour cause d'indisponibilité du matériel	Nombre de pannes/dégradations de matériel médicale	Nombre de pannes/dégradations de matériel informatique	Nombre de pannes/dégradations de matériel électroménager et mobilier
X	X	X	X
X	X	X	X
X	X	X	X
X	X	X	X

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

X	X		
X	X		
X	X	X	X

PS06

Nombre d'AES	Nombre d'intoxication alimentaire	Nombre d'incidents sur la gestion des déchets
X	X	X
X	X	X
X	X	X
X	X	X
