

	Support Informant	
	PM01-SI0003 SWOT - Enjeux	I.E. :8

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
8	28/04/2021	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		21/04/2021	11:47:22

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		21/04/2021	11:47:30

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		28/04/2021	13:23:43



Objectifs stratég

- 1.
- 2.
- 3.

Logiques

Mise en œuvre complète du Programme NEST : suivi de grossesse et 0-15 mois
Mise en œuvre d'une expérience NEST unique pour toutes les parties intéressées
Levée de fonds pour financer la croissance



SWOT

Interne

Externe

Finalité

Positif
Forces
Proximité géographique
Programme NEST et Programme d'adhésion
Bonne réputation
Communication via les réseaux sociaux
Conduite du changement
Organisation certifiée ISO 9001 v 2015
Mesure de la performance et système d'informations
Formation continue
Opportunités
Fidélisation des patients
Contexte démographique : jeunesse de la population et taux de natalité élevé
Partenariats (PPP, ONG, assurances, médecins...)
Réseaux sociaux
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
Implication et compréhension de l'ensemble du personnel dans la qualité
Expérience patient
Menaces
Réseaux sociaux
Concurrence (prix, service, etc...)
Menace médico-légale
Insatisfaction patient
Nouvelles réglementations et régulations
Pandémie

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
Implication et compréhension de l'ensemble du personnel dans la qualité
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...)
Réseaux sociaux
Expansion (réseau, activité...)
Notoriété auprès d'acteurs internationaux
Proximité géographique
Programme NEST et Programme d'adhésion
Bonne réputation
Communication via les réseaux sociaux
Conduite du changement
Organisation certifiée ISO 9001 v 2015
Mesure de la performance et système d'informations
Formation continue

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

Objectif
Améliorer la communication et la vie interne de l'entreprise
Maintenir une démarche d'amélioration continue
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
Bâtir une résilience à la pandémie
Marquer notre différence
S'inscrire dans l'écosystème sanitaire avec les partenariats (PPP)
Préserver l'image de NEST
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
Mettre en avant l'avantage Adhérent NEST
Préserver l'image de NEST
Préserver l'image de NEST
Maintenir une démarche d'amélioration continue
Améliorer la communication et s'inscrire dans l'écosystème de santé au Sénégal
Maintenir la certification qualité
Développer les compétences de nos collaborateurs

La planification des actions est faite dans Qualipro

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 et lancer les actions relatives à l'expérience patient
Recruter un Community Manager et relancer les différents réseaux sociaux avec un nouveau discours commercial
Mettre en œuvre le programme NEST
Organiser des groupes de travail sur l'année avec l'ensemble du personnel et lancer les actions relatives à l'expérience patient
Développer les missions de la GRC (adhérents NEST, prospects...)
Recruter un Community Manager et relancer les différents réseaux sociaux avec un nouveau discours commercial
Élaborer le discours commercial sur le programme NEST, lancer le programme 0-15 mois
Établir un plan de communication externe et de maîtrise du discours commercial
Établir un plan de communication externe et de maîtrise du discours commercial
Valider l'audit de renouvellement
Prévoir le plan de formation 2021 et travailler avec le 3FPT

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

PO02	PO03	PO04	PO05
	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 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	
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

Taux d'atteinte des cibles des indicateurs	Etat d'exécution des plans d'actions marketing et communication
	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
X	X

PM03

Niveau de respect des
délais des actions
d'amélioration suite aux
audits

Niveau de respect des
délais des actions
d'amélioration issues des
fiches d'incident

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X	X
X	X
X	X
X	X

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

X	
X	X
X	X
X	X

PO01

Disponibilité du secrétariat	Qualité et conformité de la réponse
X	X

X	X
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
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
X	X
X	X

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

x	x

PO04

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

x	x

Nombre d'infections nosocomiales	Satisfaction des médecins externes
X	X
X	X
X	X
X	X

x	x

PO05

Nombre d'analyse mensuelle	Taux d'occupation des chambres
X	X
X	X
X	X
X	X

x	x

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

x	

06	
Taux de conversion des patientes suivies lors de leur grossesse en patientes accouchant chez NEST	Taux d'indisponibilité de produits médicaux sensibles sur le marché
	X
X	
X	
	X
	X
	X

	x
	x
	x

PS01

Nombre de ruptures signalées	Nombre de défaillances à l'utilisation (produits X conformes)
X	X
X	X
X	X
X	X

X	X
X	X
X	X

PS	
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

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

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

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
X	X
X	X

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

x	x

PS06

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

x	x

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

x