

SÉMINAIRE PRATIQUE SANTÉ

DE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE VERS L'EXCELLENCE STRATÉGIQUE DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

«Faire bien ne suffit plus, il faut aussi faire juste»

Les hôpitaux, cliniques, et par extension les autres entreprises actives dans le secteur de la santé ont beaucoup investi ces dernières années pour atteindre «une excellence opérationnelle» (par ex. démarche assurance qualité, certification, amélioration des processus). Face aux enjeux de l'époque, de telles démarches ne sont plus suffisantes. Les entreprises médico-sanitaires doivent impérativement aller au-delà du «faire bien» pour «faire juste». C'est le passage obligé au «balanced management», soit de trouver un juste équilibre entre excellence opérationnelle et excellence stratégique.

Trop rares sont les équipes de direction qui ont mis en place une véritable démarche stratégique aboutissant à un plan d'affaires ou un projet d'établissement. De plus, les quelques documents que nous voyons sont trop souvent incomplets, peu pratiques et peu orientés vers l'action. Ceci a pour conséquence que les enjeux critiques et les opportunités de l'époque ne sont pas vraiment reconnus. Les équipes de direction déploient des trésors d'efforts, hélas peu efficaces. Il en résulte des soucis inutiles, des gaspillages, des échecs frustrants qui auraient pu être évités.

7 critères

Pour être efficace et avoir une bonne chance de survie, un hôpital ou tout autre établissement médico-social doit, à notre sens, satisfaire aux **7 critères suivants**:

Clarté stratégique: bien appréhender la dynamique de son marché et disposer d'une vision claire et partagée;

Focalisation sur le client: comprendre les besoins et priorités de vos clients (nous sommes entrés dans ce que l'on appelle aux Etats-Unis la «expérience economy»);

Focalisation sur les collaborateurs: les compagnies qui réussissent le mieux, mettent leurs collaborateurs au premier plan. Comme le dit Herb Kelleher (PDG de la compagnie «Southwest Airlines»), des collaborateurs fiers et satisfaits vont combler vos clients;

Personnalité: posséder le mélange optimal entre compétences cognitives et émotionnelles;

Culture: être capable de forger une culture adéquate (votre "ADN") vous permettant de réaliser votre stratégie;

Structure: les structures ne sont plus la conséquence de la stratégie (Chandler), mais doivent être en congruence avec elle. Le leader d'aujourd'hui joue un rôle important en tant "qu'architecte social". Il réduit au maximum la bureaucratie et la hiérarchie. Il doit en parallèle pouvoir s'appuyer sur une gouvernance forte et compétente;

Capacités de collaboration: être capable de participer à la création, puis de vivre au sein de réseaux de soins intégrés;

Les organisateurs de ce séminaire ont décidé d'organiser un séminaire pratique ayant pour vocation de vous faire bénéficier des expériences de professionnels suisses et étrangers reconnus, provenant du secteur médico-social et d'autres secteurs.

Objectifs du séminaire

1. Clarifier les enjeux clefs du secteur médico-social et l'importance de mettre en place un processus stratégique performant;
2. Présenter le contenu d'un processus stratégique performant (y c. la préparation à l'exécution), et vous rendre attentif aux pièges à éviter;
3. Partager l'expérience de quelques professionnels ayant mis en place avec succès une démarche stratégique ainsi que les bénéfices que leur établissement en a retiré;
4. Enrichir ce partage en considérant deux dimensions souvent négligées dans la réflexion stratégique: l'innovation et la gestion de projet;
5. Analyser une tendance lourde: la hiérarchisation des soins au Québec – ce phénomène va également se produire en Suisse d'ici quelques années. Conséquences à anticiper.

Public concerné

Toutes les personnes occupant un poste de membre de Conseil d'administration ou de cadre supérieur dans le monde de la santé (directeurs, chefs de départements d'hôpitaux, cliniques, EMS, caissés-maladie, associations, administrations publiques, sociétés pharmaceutiques, médecins, etc.)

Les conférenciers et intervenants

- Pierrette Chenevard, directrice du centre H+ Formation,.....
- Jean-Pierre Chicoine, directeur du Centre Hospitalier de Sherbrooke (Canada) –
- Professeur Raphael Cohen,
- Olivier Girardin, directeur et partenaire de la société de conseil Hpartner, il intervient régulièrement dans des entreprises du secteur de la santé (hôpitaux, sociétés pharmaceutiques) tant en Suisse qu'à l'étranger. Avec son équipe, il a aidé plus d'une quarantaine d'hôpitaux européens à développer un processus stratégique performant complété par la mise en place de tableaux de bord prospectifs. Olivier Girardin enseigne à l'Université de Genève et dans d'autres centres en Suisse, France et Autriche.
- Dr. Carlo Maggini, directeur général de l'Ente Ospedaliero, ...
- Alexandre Matthey, responsable de projet chez Orange et responsable du chapitre romand du Project Management Institute (PMI),
- Dr Andreas Roos, directeur du groupe hospitalier «Humaine» ayant son siège à Munich,
- Olivier Steimer, Président du Conseil d'administration de la Banque Cantonale Vaudoise,

Programme

- | | |
|-------|--|
| 08h00 | Accueil et enregistrement – café – croissant |
| 08h30 | Introduction et bienvenue – Mme P. Chenevard |
| 08h35 | Allocution de bienvenue par Monsieur le Conseiller |
| 08h50 | Vers l'excellence stratégique – pourquoi et comment ? – Olivier Girardin |
| 09h30 | L'importance d'un plan stratégique en cas de crise – l'exemple de la BCV (complété par quelques réflexions utiles pour les hôpitaux) – Olivier Steimer |
| 10h15 | Pause café |
| 10h40 | Le processus stratégique au sein du CHU de Sherbrooke – Jean-Pierre Chicoine |
| 11h30 | Le processus stratégique au sein de l'Ente Ospedaliero – Dr. Carlo Maggini |
| 12h15 | Repas au restaurant du Musée Olympique |
| 13h45 | Le processus stratégique au sein des hôpitaux du Groupe Humaine – Dr Andreas Roos |
| 14h30 | Stratégie et processus d'innovation – Professeur Raphael Cohen |
| 15h15 | Stratégie et gestion de projet – Alexandre Matthey |
| 15h45 | Pause café |
| 16h10 | Tendance – hiérarchisation des soins au Québec – conséquences pour les acteurs – Jean-Pierre Chicoine |
| 16h45 | Forum de discussion avec les conférenciers du jour et animé par Monsieur XY |
| 17h15 | Mot de conclusion et fin du séminaire |

«Faire bien ne suffit plus, il faut aussi faire juste»

Organisation et inscriptions

- Date: jeudi 7 octobre 2004 (dès 08h00 jusque vers 17h15)
- Coût: CHF 250.-- par participant – comprend la participation au séminaire, la remise de la documentation (dossier, CD-Rom), le repas de midi et les pauses café. Sur demande, un certificat de participation pourra être obtenu
- Inscription: Au moyen du talon d'inscription joint, via e-mail (formation@hplus.ch) ou via fax au numéro +41 21.799.92.65
- Délai : 20 septembre 2004, nombre de places limitées à 120 personnes
- Païement: Paiement avant le
Les inscriptions ne seront pas remboursées passé le délai du 20 septembre 2004
- Lieu: Musée Olympique de Lausanne – salle xy
Rue asdfasdf, 12 ?? Lausanne
Le Musée se trouve à 10 mn en taxi de la gare de Lausanne
- Parking: Un parking se trouve à 5 mn à pied du Musée Olympique (référence) ou à proximité immédiate (Beau-Rivage Palace)

Plan de situation

Renseignements

H+ Centre de formation
Mme Pierrette Chenevard
Email: pierrette.chenevard@hplus.ch
tél. +41 21 / 799.92.69
www.hplus.ch

Hpartner
Olivier Girardin
tél +41 22 367 29 33
olivier.girardin@hpartner.com
www.hpartner.com

Obtention de la documentation

Les personnes ne pouvant participer au séminaire peuvent cependant accéder à la documentation (livret et CD-Rom). Il sera facturé la somme de CHF 120.--