

Sommaire

Avertissement de l'auteur	4
Introduction.....	9
Chapitre 1 - L'évolution du secteur de la santé	11
La demande de soins	15
L'offre de soins	20
Rappel sur la loi HPST.....	23
La médecine de demain sera-t-elle celle des 4 P ?	33
L'encadrement de l'offre de soins	34
Le contrôle des établissements de santé.....	38
L'évaluation de la qualité et de la sécurité des établissements de santé	40
Chapitre 2 - La direction des centres hospitaliers et des cliniques privées	45
Le directeur d'hôpital	46
Sa nomination	46
Son rôle.....	46
Le directoire	47
Le Conseil de Surveillance	49
Les chefs de pôle.....	51
Le directeur de clinique	53
Historique de l'hospitalisation privée.....	53
Le recrutement.....	55
La complexité de cette PME particulière.....	55
Le Conseil d'Administration	56

MANAGER UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Le Conseil de Surveillance	57
La Commission Médicale d'Établissement (CME).....	57
Le projet médical.....	60
La politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins	60
Les défis du management hospitalier et de la politique de santé.....	61
Les sept défis à relever.....	62
Les coopérations entre établissements de santé.....	67

Chapitre 3 - Élaborer, conduire et contrôler la stratégie de l'établissement en réponse aux besoins de santé.....

Le diagnostic stratégique.....	75
Les missions d'un établissement de santé	76
La finalité.....	78
La prise de décisions.....	84
Les objectifs.....	85
La mise en œuvre opérationnelle de la stratégie : le pilotage	87

Chapitre 4 - Mettre en œuvre une organisation axée sur les flux et les attentes des patients.....

Les enjeux managériaux et organisationnels	89
Le pilotage par les processus	90
Le pilotage par les outils de gestion.....	93
La gestion des flux des patients par le « Supply Chain Management »	98
Les résistances au Supply Chain Management.....	111
Les outils de la logistique hospitalière.....	112
Le chemin clinique	112
Le Lean Management.....	114
La chaîne de valeur	116
La gestion en mode projet	124
Les pièges à éviter.....	126
Les phases du management de projet.....	128

Chapitre 5 - Diriger, coordonner des équipes pluridisciplinaires en favorisant le développement des compétences des personnels et le capital humain	131
Le développement des compétences.....	132
Que reconnaît-on dans l'évaluation ? De quelle manière ?.....	133
Le capital humain	137
Chapitre 6 - Initier la coopération et développer un système d'information utile à l'organisation	139
La communication, ciment de la coopération.....	139
Bilan du programme Hôpital Numérique 2012-2017	141
Le programme HOP'EN 2018-2022 et e-Parcours dans le cadre de Ma Santé 2022.....	142
Chapitre 7 - Manager la performance, gérer les risques et résoudre des problèmes, des écarts, des tensions	143
Manager la performance	144
Les leviers de la performance.....	145
Les indicateurs de performance.....	149
La gestion de risques	151
La démarche managériale de gestion de risques.....	151
La démarche de gestion de risques.....	153
Les risques hospitaliers	155
Les clés de la réussite de la gestion de risques	158
La Roue de Deming.....	159
La résolution de problèmes	161
Quel est le problème ?.....	161
Le diagramme des causes d'Ishikawa ou méthode des 5 M	164
Méthode des 5 Why	166
La théorie des contraintes TOC (Theory of Constraints)	167
Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leurs criticités (AMDEC)	168
Le diagramme de Pareto.....	169
Le diagramme des affinités ou méthode KJ.....	170
La gestion des tensions, des conflits.....	171
Les conflits	173
La gestion de conflits sociaux.....	176
L'annonce au patient d'un dommage associé aux soins.....	178

Chapitre 8 - Activer des modes de fonctionnement encourageant le lien social et la compétence collective	183
Les fondamentaux du management	185
Les modes de management	190
Le management de la génération Y	193
L'empowerment	194
Chapitre 9 - Accompagner le changement	197
L'impact de la culture d'entreprise	200
La peur du changement.....	202
Les clés de la réussite	206
La phase de cadrage	206
La phase d'action.....	210
La phase de pilotage.....	215
Le bilan	215
Chapitre 10 - Assumer sa responsabilité sociétale	217
Conclusion.....	225
Bibliographie.....	227
À propos de l'auteur	229