

# Sommaire

Introduction.....	9
<b>Chapitre 1 - L'évolution du secteur de la santé.....</b>	<b>11</b>
La demande de soins .....	11
L'offre de soins .....	15
Rappel de la loi HPST .....	17
Les nouvelles orientations de la politique de santé.....	25
<b>Chapitre 2 - La direction des centres hospitaliers et des cliniques privées .....</b>	<b>27</b>
Le directeur d'hôpital .....	27
Sa nomination .....	27
Le directoire .....	28
Le Conseil de Surveillance.....	30
L'évaluation du directeur.....	32
Les chefs de pôle .....	32
Le directeur de clinique.....	33
Historique de l'hospitalisation privée .....	33
Le recrutement.....	36
La complexité de cette PME particulière .....	36
Le Conseil d'Administration.....	37
Le Conseil de Surveillance.....	37
La Commission Médicale d'Établissement (CME) .....	37
Le projet médical .....	38

La politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins .....	39
Les défis du management hospitalier .....	41
Pourquoi ce changement ? .....	41
<b>Chapitre 3 - Élaborer, conduire et contrôler la stratégie de l'établissement en réponse aux besoins de santé .....</b>	<b>43</b>
Le diagnostic stratégique .....	44
La prise de décisions .....	52
Les objectifs .....	53
<b>Chapitre 4 - Mettre en oeuvre une organisation axée sur les flux et les attentes des patients .....</b>	<b>55</b>
Les enjeux managériaux et organisationnels.....	55
Le pilotage par les processus .....	57
Le pilotage par les outils de gestion.....	59
La gestion des flux des patients par le « Supply Chain Management » .....	64
Les résistances au Supply Chain Management.....	76
Les outils de la logistique hospitalière .....	77
Le chemin clinique .....	77
Le Lean Management .....	79
La chaîne de valeur .....	82
La gestion en mode projet .....	86
Les pièges à éviter.....	87
Les phases du management de projet .....	89
<b>Chapitre 5 - Diriger, coordonner des équipes pluridisciplinaires en favorisant le développement des compétences des personnels et le capital humain.....</b>	<b>91</b>
Le développement des compétences .....	92
Que reconnaît-on dans l'évaluation ? De quelle manière ?.....	92
Le capital humain .....	96

<b>Chapitre 6 - Initier la coopération et développer un système d'information utile à l'organisation.....</b>	<b>99</b>
La communication, ciment de la coopération .....	99
Le « programme Hôpital numérique » 2012-2016 .....	101
<b>Chapitre 7 - Manager la performance, gérer les risques et résoudre des problèmes, des écarts, des tensions .....</b>	<b>105</b>
Manager la performance .....	106
Les leviers de la performance .....	107
Les indicateurs de performance .....	111
La gestion de risques .....	113
La démarche managériale de gestion de risques.....	113
La démarche de gestion de risques .....	115
Les risques hospitaliers .....	117
Les clés de la réussite de la gestion de risques.....	119
La Roue de Deming.....	120
La résolution de problèmes.....	122
Quel est le problème ? .....	123
Le diagramme des causes d'Ishikawa ou méthode des 5 M.....	125
Méthode des 5 Why .....	127
La théorie des contraintes TOC (Theory of Constraints) .....	128
Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leurs criticités (AMDEC) .....	129
Le diagramme de Pareto.....	131
Le diagramme des affinités ou méthode KJ.....	131
La gestion des tensions, des conflits.....	132
Les conflits .....	134
La gestion de conflits sociaux .....	137
L'annonce au patient d'un dommage associé aux soins.....	139
<b>Chapitre 8 - Activer des modes de fonctionnement encourageant le lien social et la compétence collective .....</b>	<b>143</b>
Les fondamentaux du management .....	145
Les modes de management .....	150

Le management de la génération Y .....	153
L'empowerment .....	154
<b>Chapitre 9 - Accompagner le changement.....</b>	<b>157</b>
L'impact de la culture d'entreprise .....	160
La peur du changement .....	162
Les clés de la réussite .....	166
La phase de cadrage .....	166
La phase d'action.....	170
La phase de pilotage .....	174
Le bilan .....	175
<b>Chapitre 10 - Assumer sa responsabilité sociétale.....</b>	<b>177</b>
Conclusion .....	185
Bibliographie .....	187
À propos de l'auteur .....	189