

Volume 12, Issue 1 /2010 - French

Executive Summaries

Une Formation Médiatique Efficace Pour les Directeurs d'Hôpitaux

Par John Illman

Effectuer une communication médiatique efficace, c'est tourner le dos à ce que vous faites habituellement et oublier les structures classiques « début, milieu et fin ». Les programmes de formation en communication et médias sont conçus pour identifier les connaissances dont a besoin un public spécifique. Les patients ne sont pas intéressés par les dossiers qui forment le quotidien de la vie professionnelle des directeurs d'hôpitaux, leur préoccupation est le service aux patients et la sécurité. Ceci devrait être reflété dans votre communication avec les médias.

Les déclarations inexactes et les contraintes de travail avec les médias découragent les porte-paroles disposant pourtant d'un bon potentiel. Dans ce cas, il est bon de penser au rapport bénéfice-risque. Globalement, la publicité fonctionne et génère des bénéfices significatifs, c'est pourquoi les gouvernements et l'industrie partout dans le monde y investissent autant de temps et d'argent. En outre, les gestionnaires et les cadres hospitaliers qui tournent le dos aux médias risquent de voir leur opinion mal interprétée.

Le Marketing et le Leadership Clinique

Par Stephen Willcocks

L'utilisation du marketing n'a pas toujours été considérée comme pertinente ou appropriée dans le secteur public des soins de santé, notamment par les professionnels de la santé. Toutefois, la politique des réformes dans le secteur public a introduit la concurrence et le choix des clients en tant que dispositif permettant d'améliorer les services, et cela a provoqué un regain d'intérêt pour le marketing.

Il existe deux types de marketing: le « marketing mix » (axé sur les produits, les prix, la distribution et la communication) et le marketing relationnel (l'accent est mis ici sur le processus d'établissement d'une « relation » avec ses clients avérés ou potentiels). Les objectifs de base du leadership sont compatibles avec l'approche marketing.

« Concept Mapping » Pour Les Organisations de Soins de Santé du 21^{ème} Siècle

Par Michael Hall

La commercialisation et l'impact des organisations de soins de santé au 21^{ème} siècle devra faire face aux défis rencontrés par les spécialistes du marketing des services et produits commerciaux. Peu importe si le support est un bandeau publicitaire de Google, un lien de réseau social, une vidéo YouTube ou tout ce qui précède, le message doit être suffisamment convaincant pour pousser à l'action l'utilisateur final potentiel. Le contenu doit être informatif et donner envie d'agir sur le message, d'utiliser le service ou de pousser l'utilisateur à la consommation.

Une approche prometteuse pour la réalisation de tous les éléments nécessaires au marketing et à la construction théorique est la construction d'un schéma conceptuel ou « Concept Mapping » combiné avec l'estimation de l'impact direct. Cela s'applique aussi bien aux groupes cibles qu'à la mesure d'analyse de données et permet de créer une représentation schématique des concepts recueillis auprès des consommateurs par le biais d'interviews ouvertes. Après l'analyse, un questionnaire de mesure de la perception est établi sur la base des réponses données lors des interviews. La suite de cet article paraîtra dans le prochain numéro. Elle présentera un exemple de travail de schéma conceptuel.

Pratique De la Gestion De la Relation Fournisseur

Par Tobias Mettler et Peter Rohner

Les organisations de santé sont sous pression croissante pour réduire leurs coûts tout en améliorant la prestation des services. Il y a un potentiel économique important dans l'amélioration des dépenses sur les produits et services. La gestion de la relation fournisseur comprise comme une approche de gestion systématique des interactions d'une organisation avec les sociétés qui lui fournissent des produits et des services peut aider à réduire les coûts et améliorer la qualité des prestations de services.

La gestion de la relation fournisseur étant pour nous constituée de composants à la fois techniques et sociaux, une approche holistique est nécessaire. D'une part, notre cadre de processus de gestion de la relation fournisseur comporte la gestion des affaires courantes et des processus en relation avec le fournisseur : la gouvernance, l'approvisionnement stratégique et les marchés opérationnels. D'autre part, le cadre

comprend des processus de soutien cruciaux pour les réseaux sociaux et techniques : les ressources humaines, les infrastructures et les services informatiques.

La Réforme Des Soins de Santé en France

(E)Hospital a demandé à Paul Castel, directeur général des Hospices Civils de Lyon et président de l'AEDH, de nous parler de la loi HPST (Hôpital, Patient, Santé et Territoires) et de ses implications pour la gouvernance des hôpitaux publics. C'est une loi controversée et sa préparation a provoqué de grands débats dans la classe politique et parmi la population. M. Castel estime que même si elle ne résoud certainement pas tous les problèmes des hôpitaux publics français, les principes sur lesquels elle se base et les solutions qu'elle introduit dans le secteur de la santé peuvent répondre aux attentes des gestionnaires d'hôpitaux en ce qui concerne une plus grande souplesse de fonctionnement et une réactivité et une efficacité accrues.

La loi allège les contraintes pesant sur les établissements de santé, et simplifie leur fonctionnement interne et externe. Elle resserre la composition des organes de décision (conseil de surveillance et conseil d'administration) en clarifiant les responsabilités internes, mais aussi en limitant la médicalisation croissante de la gestion hospitalière.

Le « National Paediatric Toolkit »

Par Ian Robertson

Le « National Paediatric Toolkit, (NPT) » est une innovation unique qui utilise une méthodologie d'animation pour connaître l'opinion et l'expérience des enfants et des jeunes dans les milieux de la santé, de l'éducation et des services sociaux. Conçu par des enfants pour les enfants, le NPT a été développé au « Alder Hey Children's NHS Foundation Trust » à Liverpool. Il permet aux jeunes patients de transmettre leurs propres priorités au sujet des soins d'une manière qui leur semble simple et leur permet de fournir beaucoup plus de détails.

Le NPT permet de définir les priorités du patient pouvant induire des changements dans les services de soins, et donc les stratégies et les futurs plans de dépenses. Il peut également être utilisé pour définir un plan de soins de longue durée d'un patient en particulier, et ainsi alimenter le projet de soin individualisé du jeune patient.

Le Programme National de PACS en Angleterre

Par Mary Barber

Les systèmes d'archivage d'images (Picture and Archiving Communication Systems, PACS) sont maintenant intégrés dans le travail quotidien du NHS en Angleterre. L'implémentation du PACS a contribué à soutenir d'importantes améliorations en ce qui concerne la rapidité et la qualité du diagnostic et du traitement des patients, le traitement est devenu plus sûr et plus rapide. L'approche collaborative du programme national a vu gagner sa reconnaissance au niveau national et international.

Maintenant que sa couverture a atteint la totalité du pays, le programme national PACS a travaillé au partage sécurisé des images et des rapports diagnostiques entre hôpitaux afin de soutenir les cheminements cliniques des patients. Les solutions actuellement disponibles permettent de réduire le temps, le coût et les efforts consacrés au déplacement des images, en protégeant les informations concernant les patients et en libérant le personnel pour exercer d'autres activités.

Country Focus : l'Allemagne

Le ministre fédéral actuel de la santé allemand est un médecin. C'est une bonne condition préalable pour une compréhension de la complexité du système de santé et une prise de décisions adéquate. Il partage son influence sur le développement du système de santé avec de multiples groupes d'intérêts et d'importantes modifications démographiques, médicales et économiques.

Le secteur hospitalier est une force économique puissante. On compte 1 million de personnes employées dans les 2 000 hôpitaux que compte le pays, 17 millions d'hospitalisations et 18 millions de patients soignés en ambulatoire. Le chiffre d'affaires est d'environ 65 milliards d'euros, soit près de 3 % du PIB. Les patients hospitalisés sont rémunérés selon le Diagnosis Related Groups allemand (G-DRG), un système comprenant environ 1 200 catégories, réajusté sur une base annuelle. L'idée principale est que l'argent suit le service.

Le « Plan de 10 Points » Pour Renforcer Les Alliances Pour le Progrès et La Qualité Médicale

Par Manfred Beeres

BVMed a publié un « plan de 10 points » concernant les soins de santé et la technologie médicale, sujet de discussion pour les négociations sur la politique de santé du nouveau gouvernement. Le plan inclut la garantie du niveau de qualité des dispositifs médicaux qui est établi par une marque de qualité CE-Med, un accès flexible et non bureaucratique à des innovations techniques médicales et leur introduction non restrictive dans les hôpitaux. BVMed souligne également l'importance de la télémédecine, la création d'un pool d'innovations et la sensibilisation à des innovations fiscalement avantageuses permettant d'effectuer des économies. L'accent devrait être mis sur la recherche, la coopération et la qualité.

