

PRÉFACE	7
----------------------	---

PARTIE 1 - LA STRATÉGIE, LE MARKETING ET LA CLIENTÈLE A L'HÔPITAL

CHAPITRE 1	
-------------------	--

Affirmer la stratégie des OS.....	27
-----------------------------------	----

CHAPITRE 2

Connaître les besoins de votre marché de santé	43
--	----

CHAPITRE 3

Augmenter ses moyens par le marketing.....	55
--	----

CHAPITRE 4

Être le leader d'un marché, même petit	73
--	----

CHAPITRE 5

S'assurer de la satisfaction des clients.....	81
---	----

CHAPITRE 6

Se comparer pour progresser.....	95
----------------------------------	----

CHAPITRE 7

Étendre son influence avec les partenariats et les réseaux.....	105
---	-----

CHAPITRE 8

Développer de nouveaux services pour obtenir de nouveaux moyens	115
--	-----

CHAPITRE 9

Investir, innover, prendre des risques.....	125
---	-----

PARTIE 2 - L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS A L'HÔPITAL

CHAPITRE 10

Structurer l'organisation pour plus d'efficacité	139
--	-----

CHAPITRE 11

Organiser les activités uniques comme de vrais projets	153
--	-----

CHAPITRE 12

Organiser les activités récurrentes comme de vrais processus	163
--	-----

CHAPITRE 13

Réduire les coûts inutiles et les gaspillages.....	179
--	-----

CHAPITRE 14

Obtenir plus de résultats avec les mêmes moyens	197
---	-----

CHAPITRE 15	
Faire uniquement ce que vous faites de mieux.....	209

PARTIE 3 - LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES A L'HÔPITAL

CHAPITRE 16	
Mobiliser les équipes	221
CHAPITRE 17	
Augmenter la responsabilisation des employés.....	235
CHAPITRE 18	
S'assurer de la satisfaction du personnel	249
CHAPITRE 19	
Savoir ce que vous savez	257
CHAPITRE 20	
S'organiser mieux pour plus d'efficacité	267
CHAPITRE 21	
Conduire, accompagner et pérenniser le changement	281
CHAPITRE 22	
Faire face aux conflits.....	297

PARTIE 4 - LE PILOTAGE ET LES TABLEAUX DE BORD A L'HÔPITAL

CHAPITRE 23	
Établir le plan de gestion	319
CHAPITRE 24	
Améliorer vos résultats	327
CHAPITRE 25	
Réduire les coûts à bénéfices égaux	341
CHAPITRE 26	
Abandonner les activités les moins bénéfiques	351
CHAPITRE 27	
Mettre ses moyens là où ils sont les plus bénéfiques	361
CHAPITRE 28	
Mesurer ce que vous voulez améliorer	373
CHAPITRE 29	
Assurer l'atteinte de vos objectifs	387

QUELQUES MODÈLES D'APPLICATIONS.....	405
---	------------