

CHANGER & TRANSFORMER

AUGMENTER LA RENTABILITÉ ET AMÉLIORER LE PARCOURS CLIENT

Dans les organisations de soins de santé / pharmaceutiques et
de dispositifs médicaux



Bee'z
consulting

Table des matières

1. Un environnement commercial difficile et turbulent
2. Comment votre organisation peut-elle se préparer et être prête pour le changement ?
3. Comment nous transformons les organisations pharmaceutiques / médicales / de santé
4. Comment votre organisation peut-elle se préparer et être prête pour le changement ?
5. Favorisez-vous une culture d'innovation au sein de votre organisation ?
6. Comment permettre à votre organisation de prospérer en période de turbulence
7. Notre approche
8. Commencer la transformation maintenant

Un environnement commercial **difficile** et **turbulent**

Le domaine des soins de santé est en constante évolution et multifacette, nécessitant une innovation continue et une grande flexibilité pour répondre aux exigences des patients et des prestataires. Dans l'environnement commercial d'aujourd'hui, qui change rapidement et est imprévisible, les organisations de santé doivent pouvoir s'adapter rapidement aux changements pour rester compétitives et prospérer, ou risquer d'être laissées pour compte.

Malgré la nécessité cruciale de changement au sein des organisations de santé, cela peut être un processus complexe. L'adaptation peut prendre de nombreuses formes, allant de la modification des produits ou services pour répondre aux nouvelles demandes du marché, à la mise en œuvre de nouveaux processus ou technologies pour accroître l'efficacité et la productivité. Cela peut également impliquer des changements dans la structure organisationnelle, la culture ou le leadership pour mieux s'aligner sur les objectifs et les valeurs de l'entreprise.

Comment les dirigeants des soins de santé naviguent-ils dans ces défis complexes pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de leur organisation ? Ils doivent créer une culture d'apprentissage et de développement continu, encourager la créativité et l'expérimentation, et favoriser la collaboration et la communication entre les équipes et les départements.

En fin de compte, les organisations capables de s'adapter au changement sont plus susceptibles de réussir à long terme, car elles peuvent réagir rapidement et efficacement aux nouvelles opportunités et défis. Et pour réussir, pour pouvoir « y arriver », elles doivent être agiles et flexibles. Elles doivent être capables de réagir rapidement aux changements du marché et d'adapter leurs stratégies et opérations en conséquence tout en assurant une transformation en douceur pour leurs employés, clients et processus.

Le succès des stratégies efficaces de gestion du changement dans les soins de santé se traduira par une sécurité des patients réussie, une qualité de service et une efficacité opérationnelle accrues. Un changement mal géré peut perturber la prestation de services, démoraliser le personnel et, en fin de compte, compromettre les soins aux patients. À l'inverse, des initiatives de changement bien orchestrées peuvent entraîner des améliorations en favorisant des environnements réceptifs à l'innovation et ouverts pour le futur.

Comment votre organisation peut-elle se préparer et être prête pour le changement ?

Le changement est une partie complexe de la vie : nous changeons dès le moment de notre conception. Il en va de même pour les organisations. Dans leur cas, le changement se traduit par l'évolution, le progrès et l'adaptation.

Si l'on observe le monde dynamique des soins de santé, la capacité à naviguer avec succès et à mettre en œuvre le changement peut faire la différence entre des résultats améliorés pour les patients et la stagnation.



Pourquoi la gestion du changement est-elle si importante dans le secteur de la santé ?

Dans le monde d'aujourd'hui en constante évolution, les organisations de santé doivent suivre le rythme pour offrir les meilleurs soins et expériences à leurs patients. La gestion du changement est comme une étoile guidant ces transformations, aidant à garantir que les nouvelles stratégies et technologies améliorent les soins de santé, et ne se contentent pas de les rendre différents.

Il s'agit de préparer, soutenir et aider toutes les personnes impliquées à comprendre et à adopter ces nouvelles méthodes de travail.

Le leadership et le courage de provoquer le changement

Dans le paysage dynamique des soins de santé, une évolution efficace nécessite un leadership audacieux. Les obstacles tels que la résistance au changement et la « fatigue du changement » sont courants, mais pas insurmontables. Les dirigeants peuvent surmonter ces défis en cultivant une culture d'apprentissage et d'innovation. L'adoption d'approches structurées et fondées sur des preuves peut systématiquement démanteler ces barrières, assurant des transitions plus fluides et une acceptation plus large au sein de l'organisation. En favorisant un environnement où l'apprentissage est une composante intégrale du tissu organisationnel, les dirigeants préparent le terrain pour un changement durable et une amélioration continue.

Organizational Culture influences every facet of healthcare delivery, namely:



Comment nous transformons les organisations pharmaceutiques / médicales / de santé

Bee'z Consulting est une équipe d'experts en transformation organisationnelle qui croit que les personnes sont à la fois l'ingrédient clé et le meilleur investissement pour la croissance et le succès des entreprises.

Notre expérience nous a permis de travailler avec des organisations pharmaceutiques, de dispositifs médicaux et de santé à travers leurs transformations organisationnelles et culturelles, en les aidant à placer leurs employés et leurs clients au cœur de la transformation et à garantir des expériences inoubliables. Nous pouvons assister votre organisation dans les domaines suivants :

- Transformation numérique et culturelle
- Préparation au changement et facilitation
- Amélioration de l'excellence opérationnelle



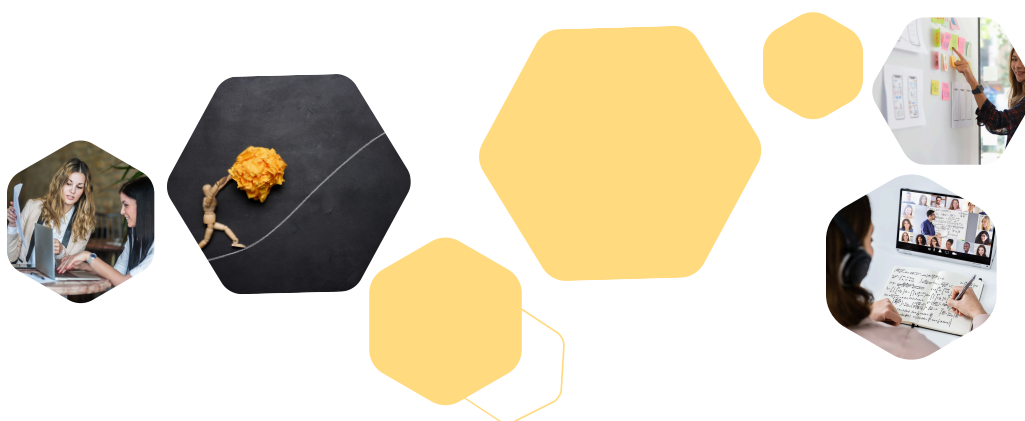
Silvina Layani, fondatrice et directrice générale de Bee'z Consulting, est une praticienne certifiée en gestion du changement et partenaire senior auprès des cadres dirigeants. Depuis plus de deux décennies, elle aide les entreprises pharmaceutiques, les fabricants de dispositifs médicaux, les centres médicaux et plusieurs autres organisations à naviguer dans des transformations organisationnelles complexes en réponse aux évolutions du marché et aux attentes des consommateurs. Dans un monde où le changement est devenu la norme – et où les entreprises qui ne s'adaptent pas risquent d'être dépassées par celles qui le font – la passion de Silvina pour aider les organisations à devenir agiles et adaptatives leur permet de surmonter la résistance et d'atteindre les résultats de changement culturel et d'amélioration de la rentabilité qu'elles envisagent.

De plus, l'accent unique de Silvina sur l'engagement des personnes et le développement des employés et des dirigeants garantit que les employés de ses clients sont prêts à changer de comportement et à adopter de nouveaux processus. Cette préparation volontaire de toutes les parties concernées est un domaine clé d'intérêt pour tout le personnel et les partenaires de Bee'z Consulting, et c'est pourquoi les clients font appel à nous encore et encore pour notre soutien expert chaque fois qu'un changement est envisagé.

Comment votre organisation peut-elle se préparer et être prête pour le changement ?

Tout d'abord, ils doivent investir dans la compréhension de l'évolution du marché, développer de solides partenariats avec d'autres entreprises et prestataires de soins de santé, et tirer parti de la technologie pour améliorer l'efficacité et les résultats pour les patients.

De plus, il est essentiel de relever plusieurs défis qui peuvent affecter vos opérations et la capacité de votre organisation à fournir des soins de haute qualité aux patients, tels que :



Augmentation des coûts : Les coûts des soins de santé continuent d'augmenter à travers le monde, influencés par des facteurs tels que le vieillissement de la population, la demande croissante de services de santé et la hausse des prix des technologies médicales et des médicaments. Les établissements médicaux sont sous pression pour fournir des soins de haute qualité tout en maîtrisant les coûts.

Pénurie de personnel : Il y a une pénurie de professionnels de santé qualifiés, en particulier dans des domaines spécialisés tels que les soins infirmiers et la radiologie. Cela peut affecter la qualité des soins fournis, augmenter la charge de travail pour le personnel existant et entraîner un épuisement professionnel et un roulement de personnel.

Défis de la numérisation : L'industrie de la santé devient de plus en plus numérisée, avec des dossiers de santé électroniques, la télémédecine et d'autres technologies qui deviennent plus répandues. Cependant, de nombreux centres médicaux ont du mal à suivre ces changements, en raison d'un manque de ressources ou d'expertise.

Complexité croissante des traitements : Les traitements médicaux deviennent de plus en plus complexes, nécessitant des connaissances et une expertise spécialisées. Cela peut rendre difficile pour les centres médicaux de fournir le niveau de soins nécessaire pour répondre aux besoins des patients.

Conformité réglementaire : Le système de santé est fortement réglementé, et les centres médicaux doivent respecter une série de réglementations liées à la confidentialité des données, à la sécurité des patients et aux normes de qualité. Cela peut être difficile et chronophage, en particulier pour les petits centres médicaux disposant de ressources limitées.



Naviguer dans un environnement commercial volatil, incertain, complexe et ambigu.

Votre organisation est-elle prête pour un changement rapide ? Peut-elle anticiper l'incertitude et l'ambiguïté, et être flexible et adaptable face à la complexité ?

Pour relever ces défis, les établissements de santé doivent se concentrer sur l'amélioration de l'efficacité, la réduction des coûts, et l'investissement dans la numérisation et d'autres technologies pour améliorer les soins aux patients. Ils doivent également donner la priorité au développement et à la rétention du personnel, et développer des partenariats solides avec d'autres prestataires de soins de santé et organisations pour partager les connaissances et les ressources.

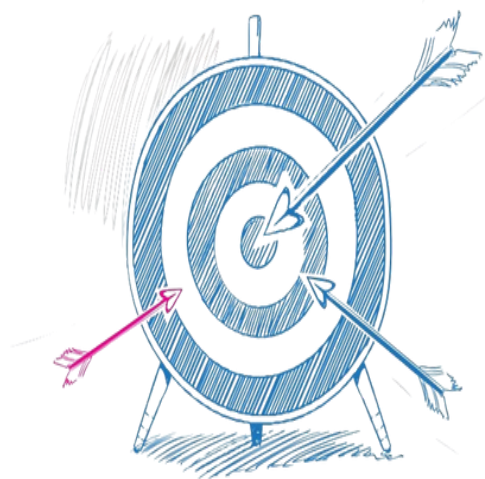
Enfin, ils doivent se concentrer sur la fourniture de soins personnalisés de haut niveau pour répondre aux attentes des patients, tout en respectant les exigences réglementaires et en maintenant un accent sur la sécurité des patients et les normes de qualité.

Les risques pour la stabilité financière, la réputation, et la position légale des centres médicaux et des entreprises pharmaceutiques qui ne se préparent pas au changement peuvent avoir des conséquences importantes et durables pour ces organisations et leurs parties prenantes. Par exemple, l'instabilité financière peut entraîner une réduction de l'accès au capital et une capacité moindre à attirer et retenir les talents. Cela peut impacter la capacité des centres médicaux et des entreprises pharmaceutiques à développer et fournir des traitements et thérapies innovants qui améliorent les résultats pour les patients.

De même, une atteinte à la réputation peut entraîner une perte de confiance et de crédibilité auprès des patients, des prestataires de soins de santé, des régulateurs et d'autres parties prenantes. Cela peut affecter la capacité d'une organisation à attirer et retenir des clients et des employés, et peut se traduire par une couverture médiatique négative, un examen public et des actions réglementaires.

Faites-vous la promotion d'une culture d'innovation au sein de votre organisation ?

Favoriser une culture d'innovation peut aider votre organisation à prospérer dans notre monde moderne en lui permettant de s'adapter rapidement aux conditions changeantes, de développer de nouveaux produits et services, et de rester compétitive dans un marché en évolution rapide. Saviez-vous qu'une culture d'innovation peut entraîner certains ou l'ensemble des avantages suivants ?



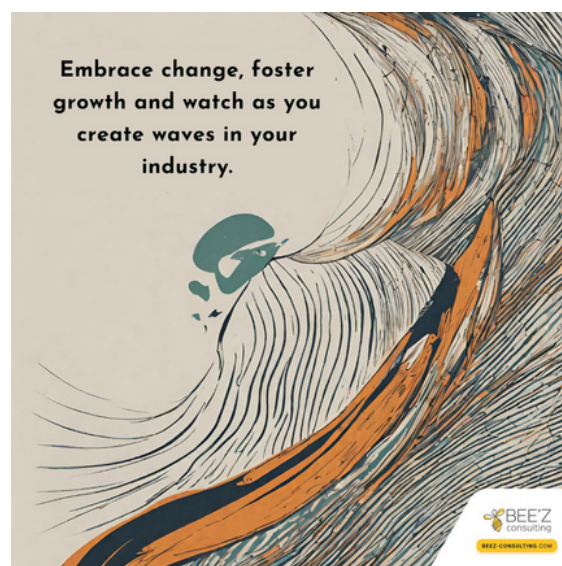
- Encourager l'expérimentation et la prise de risques, ce qui peut aider à identifier de nouvelles solutions et approches face à des défis complexes.
- Stimuler l'amélioration continue.
- Renforcer l'engagement des employés et la rétention de vos membres du personnel responsabilisés.
- Renforcer les avantages concurrentiels et différencier davantage votre organisation de vos concurrents, en construisant la valeur de la marque et en favorisant une croissance durable.

Un leadership efficace est particulièrement important en période de changement, lorsque la direction, le ton et la résilience d'une organisation sont mis à l'épreuve. Le parcours du changement dans les établissements de santé commence et se maintient grâce à un leadership visionnaire. Les leaders sont les architectes du changement, élaborant la vision, fixant le rythme et veillant à l'alignement de l'organisation avec les objectifs stratégiques.

De plus, faire progresser le développement professionnel et cultiver une culture organisationnelle adaptative est crucial dans le secteur de la santé d'aujourd'hui. Les responsables des ressources humaines jouent un rôle clé dans cet effort, en menant des initiatives qui non seulement attirent les talents, mais garantissent également que leur développement s'aligne avec le changement organisationnel.

Créer un environnement de travail qui valorise l'innovation et l'agilité encourage les employés à embrasser et à diriger le changement, favorisant une communauté où l'apprentissage continu devient la norme. Un tel environnement non seulement retient les talents, mais les transforme aussi en ambassadeurs du changement, prêts à naviguer dans les complexités du secteur de la santé.

En fin de compte, les risques de ne pas se préparer au changement peuvent avoir un impact significatif sur la capacité d'une organisation à atteindre sa mission, à offrir de la valeur à ses parties prenantes et à créer une durabilité à long terme. Ainsi, il est essentiel pour les centres médicaux et les entreprises pharmaceutiques d'investir dans les ressources et les capacités nécessaires pour s'adapter à un environnement en évolution rapide, pour atténuer les risques et saisir les opportunités de croissance et d'innovation.



Comment permettre à votre organisation de prospérer en période de turbulences

Dans le paysage de la santé en constante évolution, la transformation n'est pas seulement souhaitée ; elle est essentielle pour la survie et le succès.

Cependant, le chemin vers une transformation réussie des soins de santé est semé d'embûches, notamment la résistance de ceux qui s'opposent au changement et la fatigue du changement omniprésente dans les milieux de santé. Pour naviguer dans ce terrain complexe, les dirigeants du secteur de la santé doivent adopter une approche globale de gestion du changement.

L'utilisation de méthodologies et d'outils de gestion du changement éprouvés peut aider à aborder systématiquement ces défis. Il s'agit d'inculquer une culture d'apprentissage et de responsabilité, où la gestion du changement n'est pas seulement une initiative, mais un aspect fondamental des pratiques de gestion. Alors, comment faire passer ces changements ? Développer la préparation au changement organisationnel est un ingrédient clé du succès.

Voici quelques suggestions sur la façon de procéder :

- En tant que leader, vous devez donner le ton pour le reste de l'organisation. Vous devez clairement expliquer la raison et l'objectif du changement ainsi que son impact sur les différents groupes de personnes et les parties prenantes. Il sera crucial de s'assurer que votre équipe comprend pourquoi il est important de changer et « pourquoi maintenant ». Dans certains cas, vous devrez également clarifier « ce qui se passe si nous ne changeons pas ».
- S'assurer que les autres leaders agissent en tant que sponsors visibles du changement et qu'ils se font voir et entendre en partageant des messages clés à travers l'organisation sera une nécessité évidente. Identifier d'autres personnes clés au sein de l'organisation qui peuvent aider à mobiliser le reste sera une bonne initiative.
- Établir une stratégie de communication sera également une étape clé. Cela nécessitera d'identifier les groupes impactés, de comprendre leur position actuelle et les résistances possibles qu'ils pourraient avoir face au changement, d'identifier les messages clés, le moment et les canaux à utiliser pour communiquer, et bien sûr, le contenu.
- Créer un plan ne signifie pas que tout est fait ; vous devez également être ouvert aux retours et prêt à apporter des modifications en fonction de ce que vos employés vous disent. Une fois que vous avez donné le ton, vous devez vous assurer que vos employés disposent des outils et des ressources nécessaires pour réussir.

QUELQUES CONSEILS ET ASTUCES

Avant toute chose, vous devrez constituer une coalition de leadership. Les dirigeants doivent adhérer à l'idée du changement et être prêts à donner le ton pour l'ensemble de l'organisation.

Ensuite, il est essentiel de s'assurer que ces dirigeants soient visiblement et émotionnellement engagés dans la démarche, afin d'envoyer un message clair sur leur implication dans le changement et sur son importance pour l'organisation.

Ils devront également fournir des ressources et du soutien à celles et ceux qui pilotent la transformation.

Il ne faut pas oublier l'importance de la communication. Un plan de changement clair et concis doit être communiqué à l'ensemble des collaborateurs afin que tout le monde soit aligné.

Enfin, l'accent doit être mis sur la reconnaissance. Les dirigeants doivent créer un environnement dans lequel les collaborateurs se sentent valorisés et respectés.

Cela peut passer par des programmes de reconnaissance des employés, des opportunités de développement et des canaux de communication ouverts.



Notre Approche

Que votre initiative ait un impact sur une partie de l'organisation, sur plusieurs parties, ou même sur l'ensemble de l'organisation, mener le changement sera un ingrédient essentiel du succès.

En soutenant nos clients, nous travaillons sur plusieurs angles et les guidons pour concevoir et mettre en œuvre une approche structurée qui couvre les éléments suivants :

- **Démarrer - Préparer le changement**

Définir le besoin de changement Évaluation et estimation de la préparation au changement Élaborer la vision Développer la stratégie d'engagement des parties prenantes Concevoir la stratégie de communication Élaborer la stratégie de gestion de la résistance.

- **Phase de transformation – Diriger et faciliter le changement**

Sensibiliser les groupes concernés par le changement

Créer de l'élan

Introduction et échanges avec les parties prenantes sur la nouvelle réalité

Renforcer les capacités, développer de nouvelles compétences

Développer les compétences en coaching et en feedback avec les managers de ligne

Partager des expériences et tirer des leçons des erreurs

Suivre les progrès

- **Étape d'ancrage - Renforcement de la nouvelle réalité**

Évaluer et améliorer l'adoption de nouveaux processus et/ou comportements Établir des systèmes de reconnaissance et d'incitation Ancrer de nouvelles pratiques et comportements Expérimentation continue, analyse et ajustements

À la suite d'une première évaluation, nous commencerons à élaborer la vision du changement et les stratégies. Très rapidement, nous vous aiderons à sensibiliser au changement et à créer une dynamique avec les groupes et/ou parties prenantes concernés.

Contactez-nous pour commencer à élaborer la feuille de route avec vous.

Commencer la transformation

maintenant

Vous avez maintenant une bonne idée de la façon de diriger et d'obtenir l'adhésion pour votre initiative de changement. Voici les deux options qui s'offrent à vous pour le moment :

1. Identifiez vos victoires rapides et commencez à les mettre en œuvre par vous-même.
2. Obtenez de l'aide d'experts pour bénéficier de leur expérience et garantir le succès rapidement.

Chez Bee'z Consulting, nous avons soutenu plus de 100 organisations dans les secteurs de la santé, de la pharmacie, des dispositifs médicaux et d'autres secteurs.

Nous pouvons vous aider à :

Préparez vos équipes pour différents types de changements : fusions et acquisitions, scissions, coentreprises, externalisation des processus, mise en œuvre de technologies, changement de modèle économique, etc.

Améliorez vos processus de gouvernance et de communication. Faites évoluer votre culture organisationnelle et vos méthodes de travail pour adopter des pratiques et une culture agile. Améliorez la responsabilité et l'engagement du personnel et des dirigeants.

Guidez-vous dans l'amélioration des processus, en vous basant sur les meilleures pratiques mondiales pour améliorer l'excellence opérationnelle, l'efficacité et la rentabilité.

Améliorez la collaboration en réduisant les silos organisationnels. Impactez positivement l'expérience client/patient. Améliorez les processus de gestion des risques.

Révissez/améliorez votre tableau de bord d'entreprise pour améliorer les capacités de prise de décision. Soutenez vos efforts de perfectionnement du leadership. Évaluez et guidez l'amélioration de votre stratégie et de vos processus de ressources humaines pour attirer et retenir les employés.

Les avantages de travailler avec nous ?

Expertise approfondie dans les secteurs des soins de santé, des dispositifs médicaux et pharmaceutiques avec plus de 25 ans d'expérience en excellence opérationnelle, gestion du changement stratégique et transformation.

Approche centrée sur les personnes. Experts en méthodes Agile, Baldrige Excellence Framework, Lean Management et transformation stratégique dans le domaine de la santé.

Consultants multiculturels et multilingues possédant une vaste expérience de travail avec des personnes à tous les niveaux des organisations.

PRÊT.E ?



Bee'z
consulting