

Conférence mondiale de soins de santé 2020

Résilience : croissance dans l'adversité





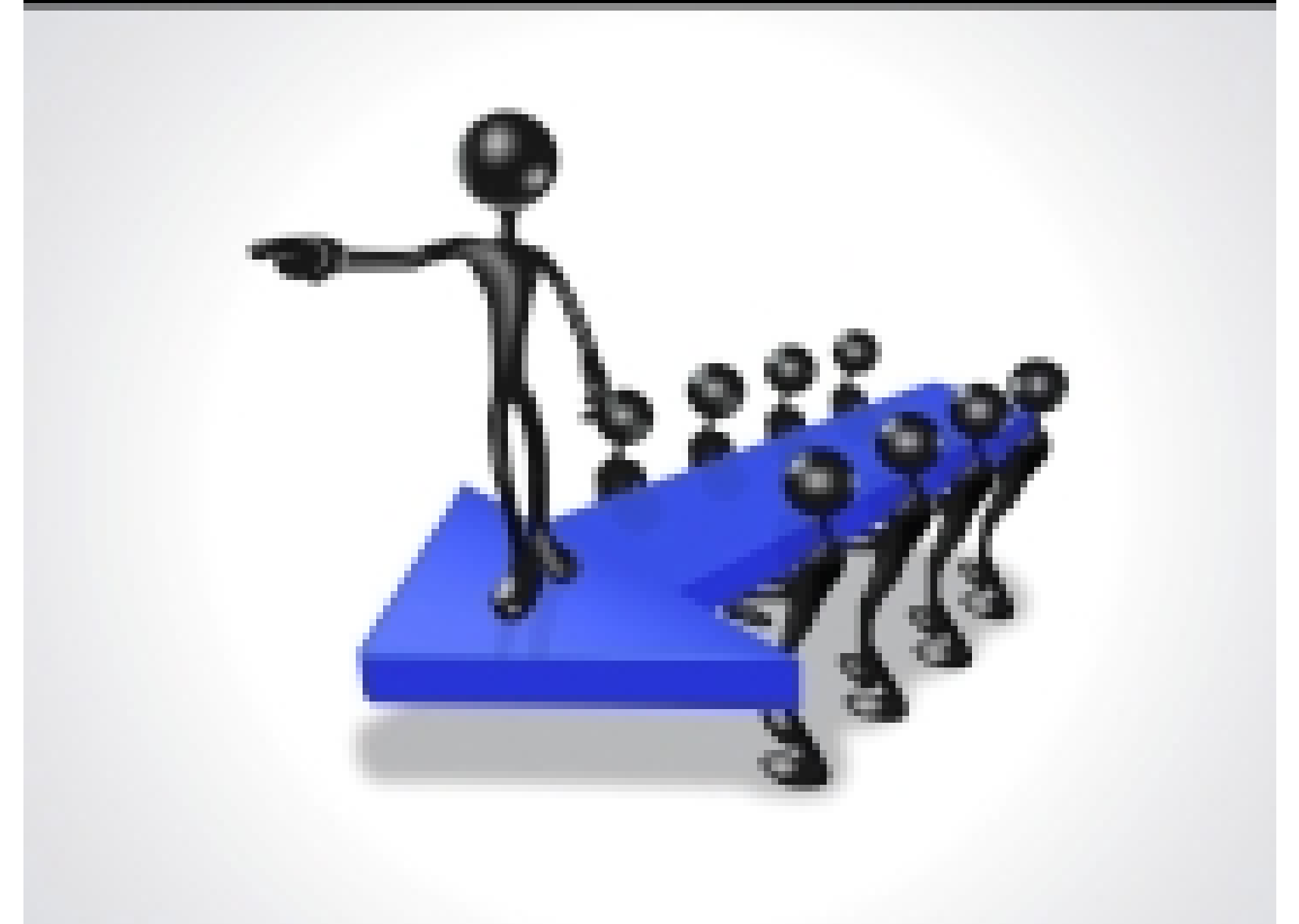
LOMA LINDA
UNIVERSITY

School of Dentistry

2^e jour : Quelle est votre culture

Peter Young DDS MAGD

Culture d'entreprise



4 types de cultures organisationnelles

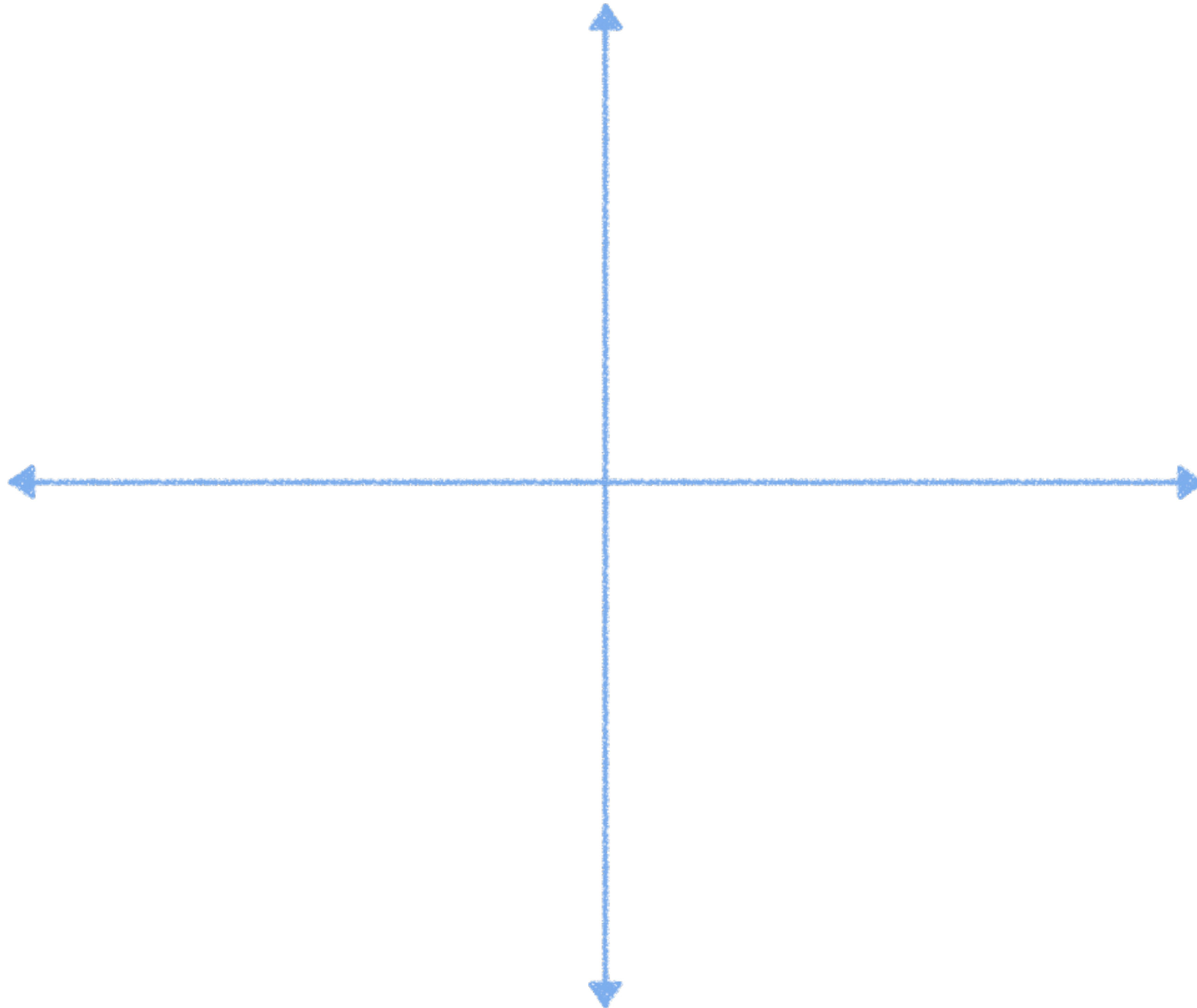


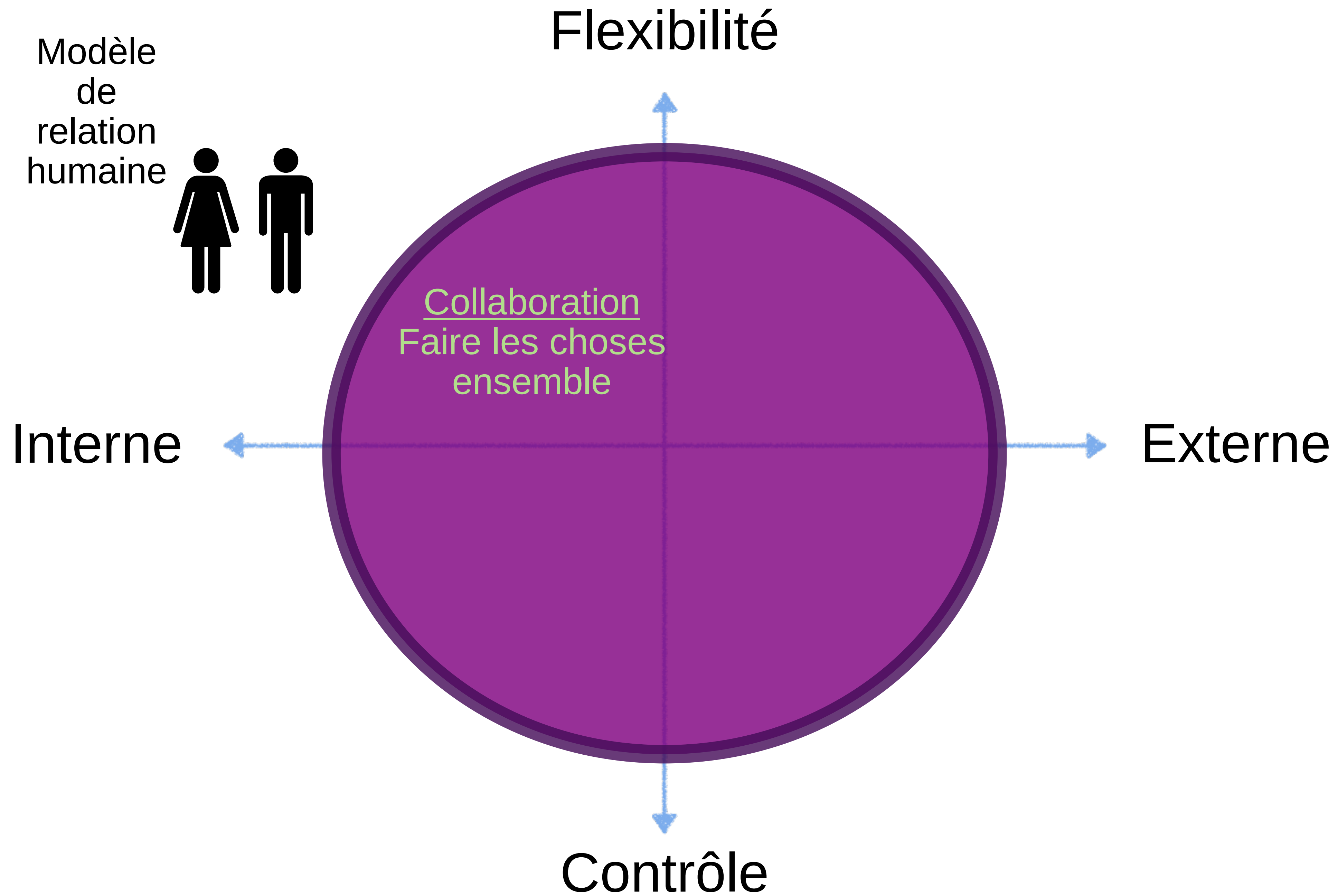
Flexibilité

Interne

Externe

Contrôle

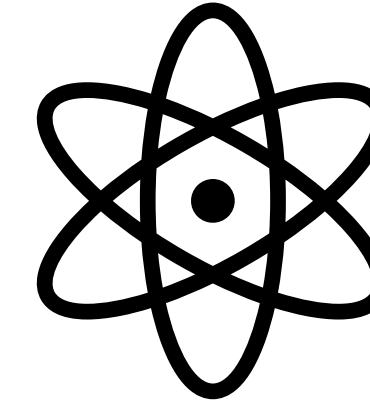






Flexibilité

Modèle
de
système
ouvert

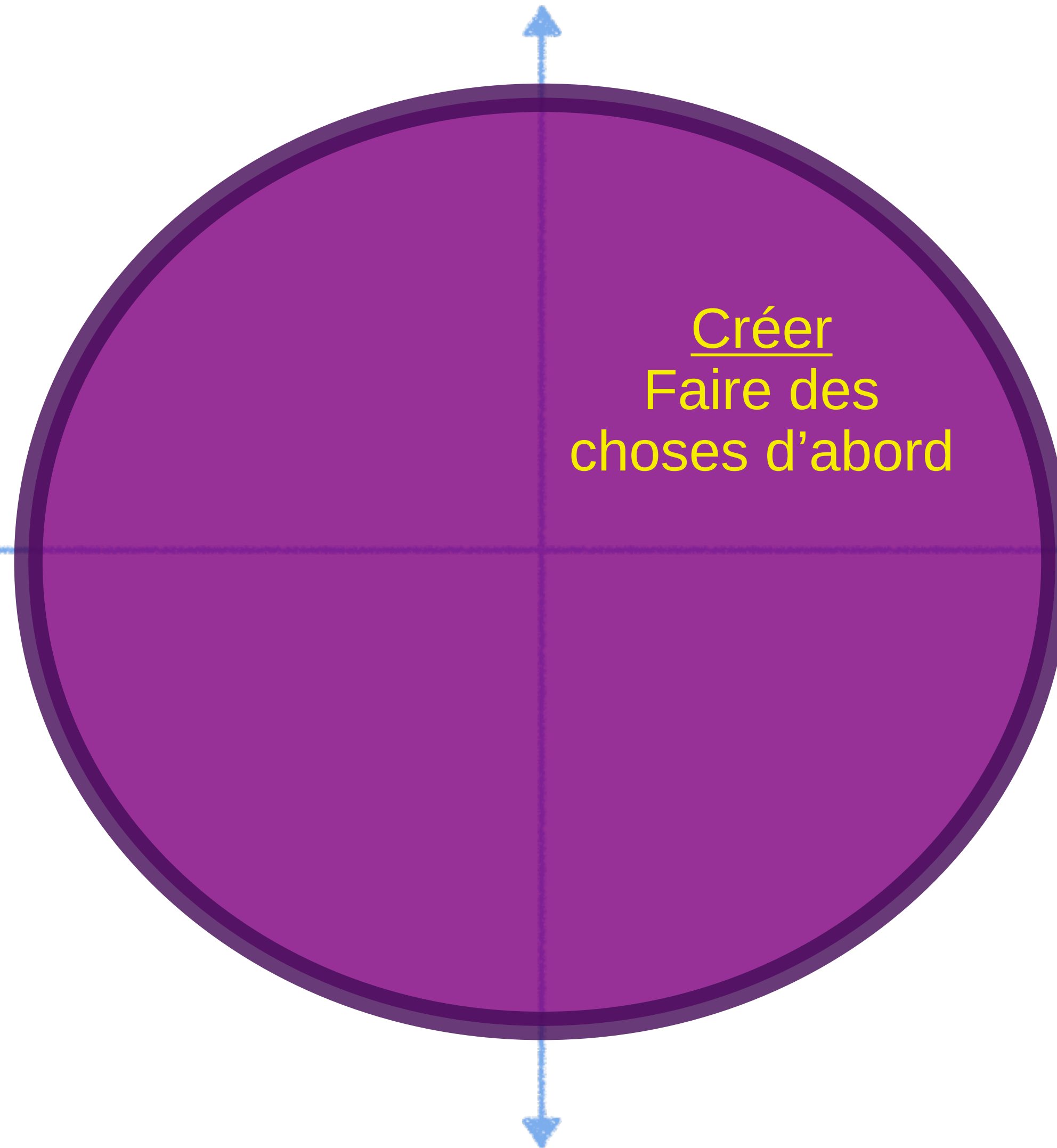


Créer
Faire des
choses d'abord

Interne

Externe

Contrôle





Où va la créativité ?

Flexibilité

Interne

Externe

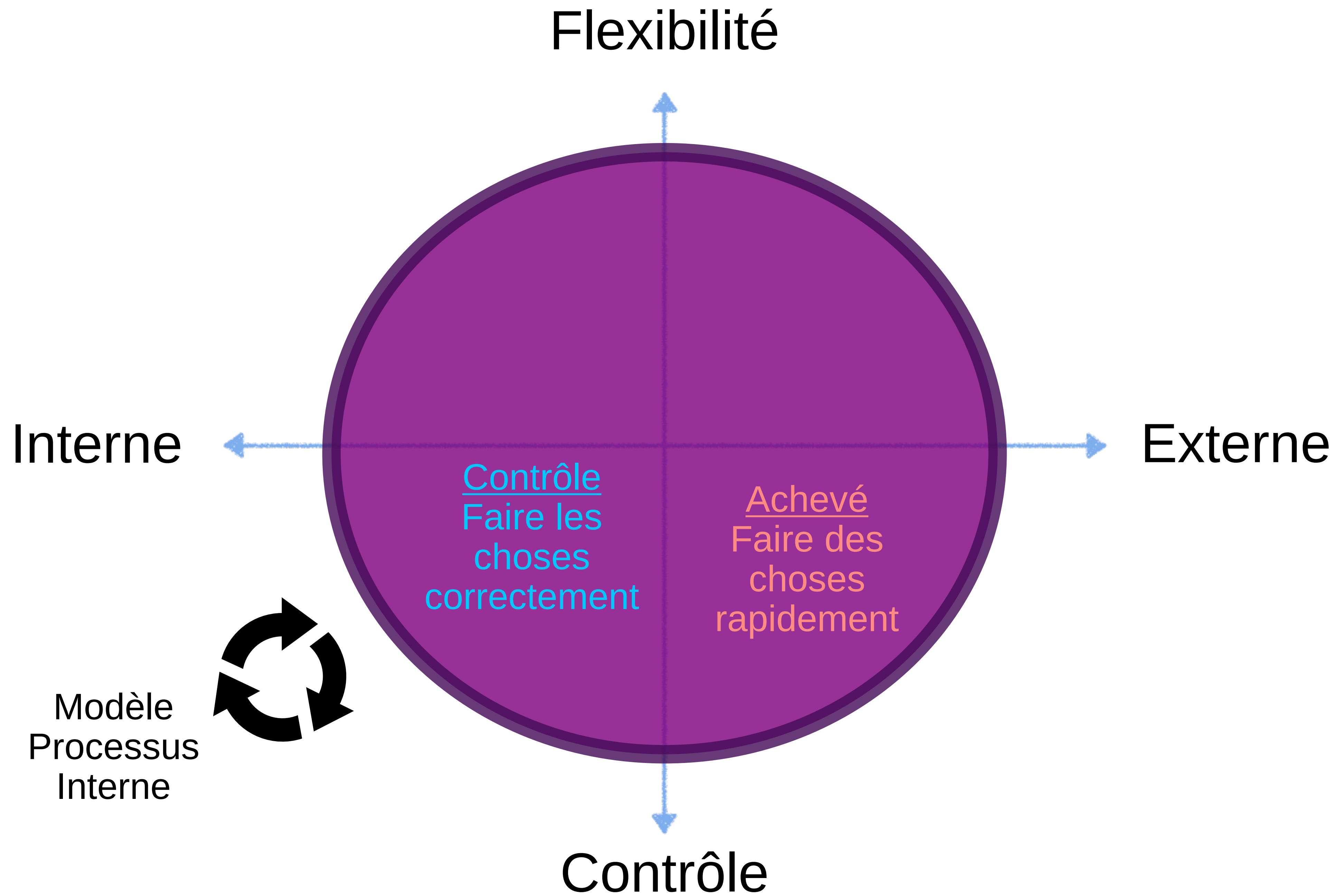
Achevé
Faire des
choses
rapidement

Contrôle

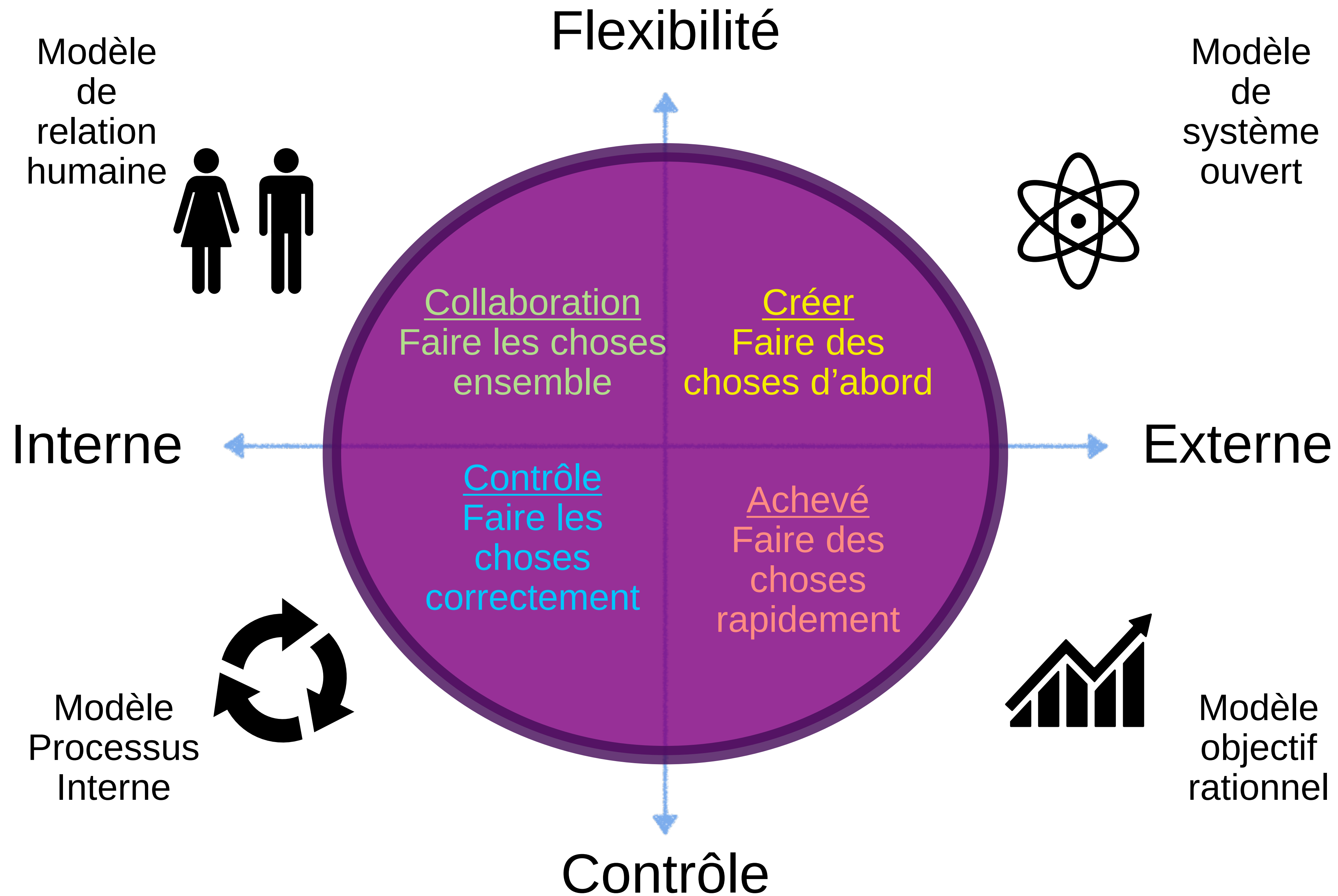


Modèle
objectif
rationnel





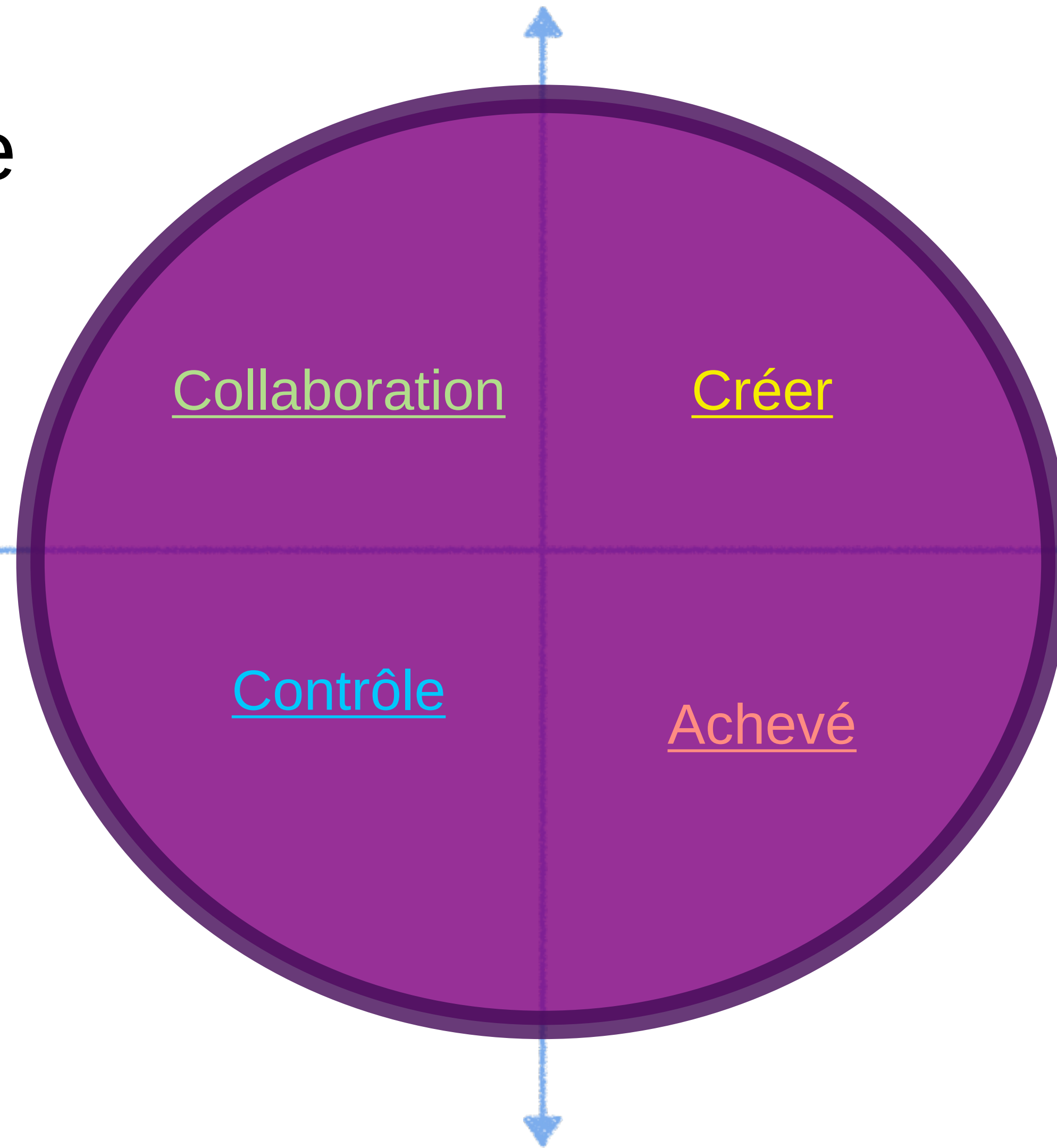




Modèles de
culture
organisationnelle

Flexibilité

Interne



Externe

Contrôle

Lequel décrit votre organisation ?

Flexibilité et liberté d'action

Focalisation externe et différenciation

Focalisation interne et intégration

Stabilité et contrôle

- Clan
- Adhocratie
- Marché
- Hiérarchie

Comment mesurer votre culture ?

Quel est l'ADN de votre organisation ?



Questions sur la culture

1. Définir la culture en vos propres termes

2. Décrire brièvement votre culture

Guides culturels de Dieu pour la race humaine

« Je suis l'Éternel, ton Dieu, qui t'ai fait sortir du pays d'Égypte, de la maison de servitude. Tu n'auras pas d'autres dieux devant ma face. Tu ne te feras point d'image taillée, ni de représentation quelconque des choses qui sont en haut dans les cieux, qui sont en bas sur la terre, et qui sont dans les eaux plus bas que la terre. Tu ne te prosternerás point devant elles, et tu ne les serviras point ; car moi, l'Éternel, ton Dieu, je suis un Dieu jaloux, qui punis l'iniquité des pères sur les enfants jusqu'à la troisième et la quatrième génération de ceux qui me haïssent, et qui fais miséricorde jusqu'en mille générations à ceux qui m'aiment et qui gardent mes commandements. Tu ne prendras point le nom de l'Éternel, ton Dieu, en vain ; car l'Éternel ne laissera point impuni celui qui prendra son nom en vain. Souviens-toi du jour du repos, pour le sanctifier. Tu travailleras six jours, et tu feras tout ton ouvrage. Mais le septième jour est le jour du repos de l'Éternel, ton Dieu : tu ne feras aucun ouvrage, ni toi, ni ton fils, ni ta fille, ni ton serviteur, ni ta servante, ni ton bétail, ni l'étranger qui est dans tes portes. Car en six jours l'Éternel a fait les cieux, la terre et la mer, et tout ce qui y est contenu, et il s'est reposé le septième jour : c'est pourquoi l'Éternel a béni le jour du repos et l'a sanctifié. Honore ton père et ta mère, afin que tes jours se prolongent dans le pays que l'Éternel, ton Dieu, te donne. Tu ne tueras point. Tu ne commettras point d'adultère. Tu ne déroberas point. Tu ne porteras point de faux témoignage contre ton prochain. Tu ne convoiteras point la maison de ton prochain ; tu ne convoiteras point la femme de ton prochain, ni son serviteur, ni sa servante, ni son bœuf, ni son âne, ni aucune chose qui appartienne à ton prochain. » (Ex 20:2-17)

« Heureux les pauvres en esprit, car le royaume des cieux est à eux ! Heureux les affligés, car ils seront consolés ! Heureux les débonnaires, car ils hériteront la terre ! Heureux ceux qui ont faim et soif de la justice, car ils seront rassasiés ! Heureux les miséricordieux, car ils obtiendront miséricorde ! Heureux ceux qui ont le cœur pur, car ils verront Dieu ! »
(Mt 5:3-8)

Créer un guide culturel

Retour à ce qui est fondamental

1. Soyez ponctuel





... THE WORLD'S LEADING ...
PIZZA DELIVERY COMPANY



30 Minutes or Free

Domino's Pizza 30 Minute Delivery Guarantee

Order Now

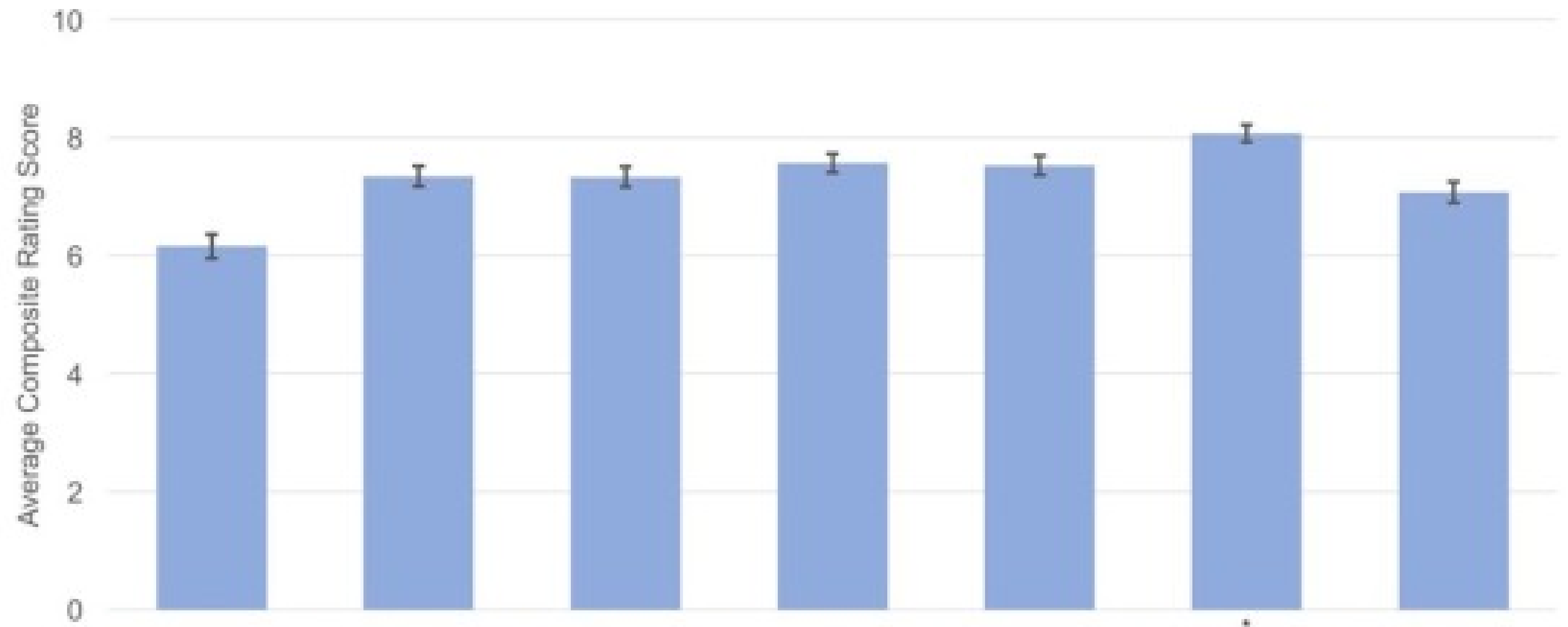
Soyez à l'heure



2. Soyez un « 10 »



3. Habillez-vous en vue du succès



Domains, mean (SD)



Knowledgeable	5.4 (2.8)	7.0 (2.3)	6.9 (2.3)	7.4 (2.1)	7.4 (2.1)	8.2 (1.9)	7.3 (2.2)
Trustworthy	6.0 (2.7)	7.3 (2.2)	7.2 (2.3)	7.5 (2.1)	7.5 (2.1)	8.1 (1.9)	7.2 (2.3)
Caring	6.4 (2.6)	7.4 (2.2)	7.5 (2.2)	7.5 (2.1)	7.5 (2.1)	8.0 (2.0)	6.9 (2.4)
Approachable	6.7 (2.6)	7.7 (2.1)	7.6 (2.1)	7.7 (2.1)	7.7 (2.1)	8.0 (2.0)	7.0 (2.4)
Comfortable	6.3 (2.8)	7.5 (2.3)	7.5 (2.3)	7.6 (2.1)	7.5 (2.2)	8.0 (2.0)	6.9 (2.5)

*All comparisons of the composite score are significantly different when compared to the referent group (formal attire + white coat) at $p < 0.05$.

**4. Soyez honnête,
Faites ce que vous dites que vous ferez
Être éthique et moral**



Les professions les plus respectées au monde

- Médecin
- Avocat
- Ingénieur
- Chef enseignant
- Officier de police
- Infirmière
- Comptable
- Gestionnaire du gouvernement local
- Consultant en gestion
- Enseignant au secondaire

Veillez me dire comment vous évalueriez l'honnêteté et les normes éthiques des gens dans ces domaines

Très élevé, élevé, moyen, faible ou très bas ?

Infirmières	Le clergé	Dirigeants
Médecins	Journalistes	d'entreprises
Pharmaciens	Entrepreneurs en	Stockbrockers
Professeurs du	construction	Praticiens de la
secondaire	Banquiers	publicité
Officiers de police	Agents immobiliers	Télévendeurs
Comptables	Dirigeants syndicaux	Vendeurs de voitures
Directeurs funéraires	Avocats	Membres du congrès

5. Soyez intéressé pas intéressant

Facteur le plus important qui fait un médecin de haute qualité

Écoute/attentif

Diagnostic/compétence précis

Soins

Manière de chevet/relation avec les patients

Bien informé

Temps passé avec les patients

Autre

la communication

Accessible

Souci du détail/minutieux

Éducation/formation

Expérience

Environnement de bureau

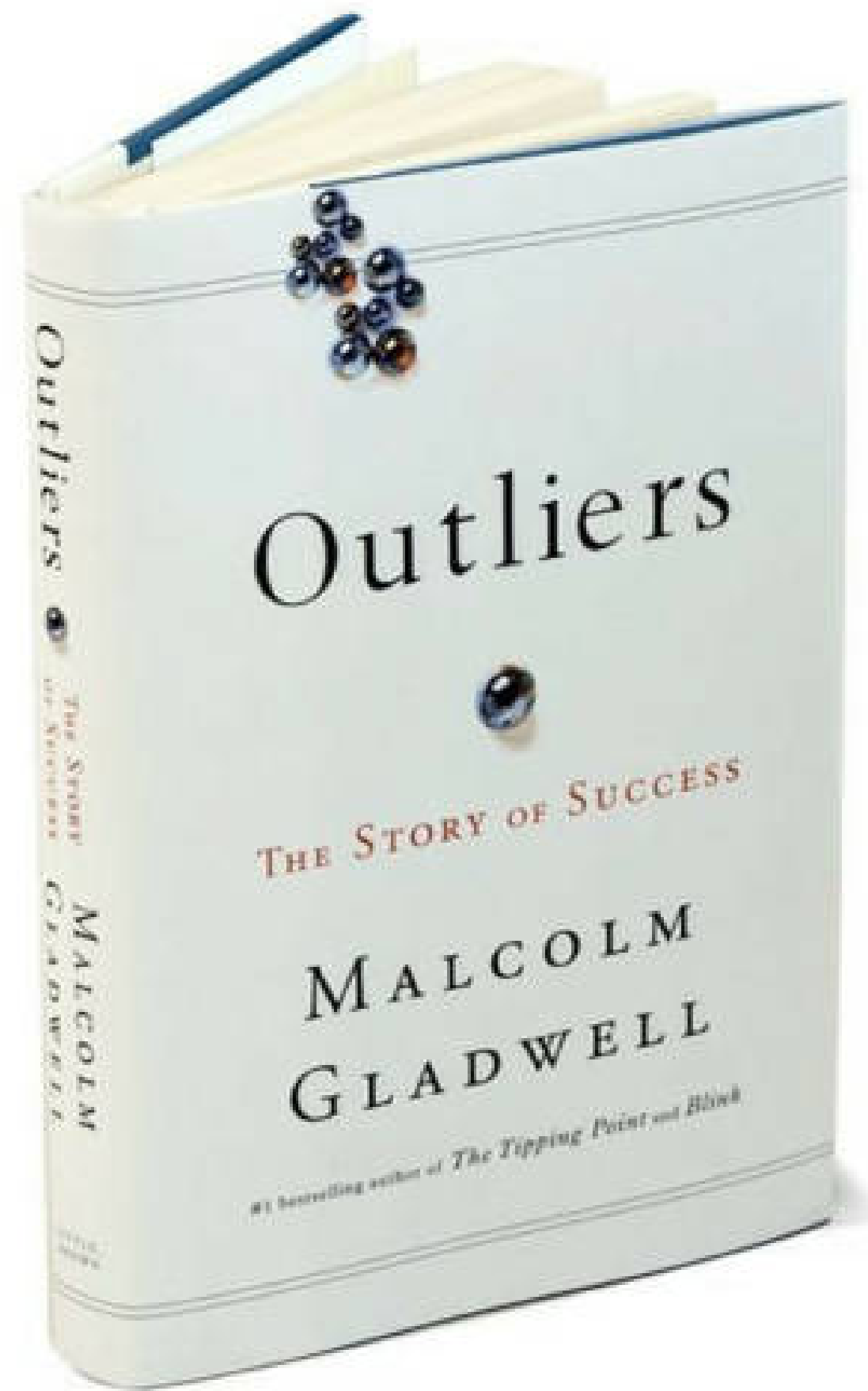
Valeurs/philosophie médicales

Donne la priorité aux patients

Abordable

Accepte mon assurance

6. Soyez un expert dans votre domaine.



10 000 heures sont
la quantité de pratique
que vous devez avoir
pour atteindre la maîtrise

« Outliers » par Malcolm Gladwell

Mieux vaut commencer

7. Faites preuve de respect et soyez gentil

Allez plus loin et au-delà

Restez calme et faites des bulles

8.. Soyez organisé et soigné





10. Soyez présent



11. Retournez à la source des problèmes

Ceci est une
zone sans
potins ni
commérages

Évaluation du guide culturel

Culture (valeurs fondamentales)	Notez de 1-5
Soyez à l'heure	
Soyez gentil avec vos collègues	
Soyez respectueux envers nos patients	
Cherchez le problème à la source. (Ne bavardez pas)	
Ayez un esprit disposé.	
Soyez prêt à apprendre de nouvelles technologies	
Autres	

MANAGEMENT
THE
IMPROVEMENT
KAIZEN
THE

Définir vos objectifs

Spécifique

Mesurable

Atteignable

Réalistique

Temps opportun

Spécifique

- Définir l'objectif autant que possible sans langage flou.
- Qui est impliqué, que veux-je accomplir, où cela sera-t-il fait, pourquoi est-ce que je le fais — raisons, objectif, quelles contraintes et/ou exigences ai-je ?



Mesurable

- Pouvez-vous suivre les progrès et mesurer les résultats ?
- Combien, combien, comment saurai-je quand mon objectif est atteint ?



Atteignable

- Le but est-il suffisamment raisonnable pour être atteint ? Comment ?
- Assurez-vous que l'objectif n'est pas hors de portée ou en dessous des performances standard.

Oui, nous le pouvons



Réalistique

- L'objectif est-il cohérent avec les autres objectifs que vous avez établis et correspond à vos plans immédiats et à long terme ?

(en) Temps opportun

- Votre objectif devrait inclure une limite de temps. Ex. Je terminerai cette étape par mois/jour//année.
- Cela créera un sentiment d'urgence et vous incitera à une meilleure gestion du temps.

- **Spécifique**
- définir l'objectif autant que possible sans langage flou.
- Qui est impliqué, que veux-je accomplir, où cela sera-t-il fait, pourquoi est-ce que je le fais — raisons, objectif, quelles contraintes et/ou exigences ai-je ?
- **Mesurable**
- Pouvez-vous suivre les progrès et mesurer les résultats ?
- Combien, combien, comment saurai-je quand mon objectif est atteint ?
- **Atteignable**
- Le but est-il suffisamment raisonnable pour être atteint ? Comment ?
- Assurez-vous que l'objectif n'est pas hors de portée ou en dessous des performances standard.
- **Réalistique**
- L'objectif est-il cohérent avec les autres objectifs que vous avez établis et correspond à vos plans immédiats et à long terme ?
- **Temps opportun**
- Votre objectif devrait inclure une limite de temps. Ex. Je terminerai cette étape par mois/jour//année.
- Cela créera un sentiment d'urgence et vous incitera à une meilleure gestion du temps.

Exemples d'indicateurs clés des performances (KPI)

1. \$ Productions personnelles moyennes par pod
2. \$ Collection — en vente libre (VL)
3. # Couronnes (couronne d'implant = 2 unités)
4. # Remplissages
5. # Mises à l'échelle et surfaçages radiculaires
6. # Extraction
7. # Unités de prothèse
8. \$ Procédure préventive

Quel est le score ?

LONGFISH RECORD			EVENT 58 HEAT 4		
LANE	PLACE	TIME	LANE	PLACE	TIME
1	7	14257	6	2	13241
2	5	13626	7	6	14118
3	4	13464	8	8	14413
4	1	13142			
5	3	13279			

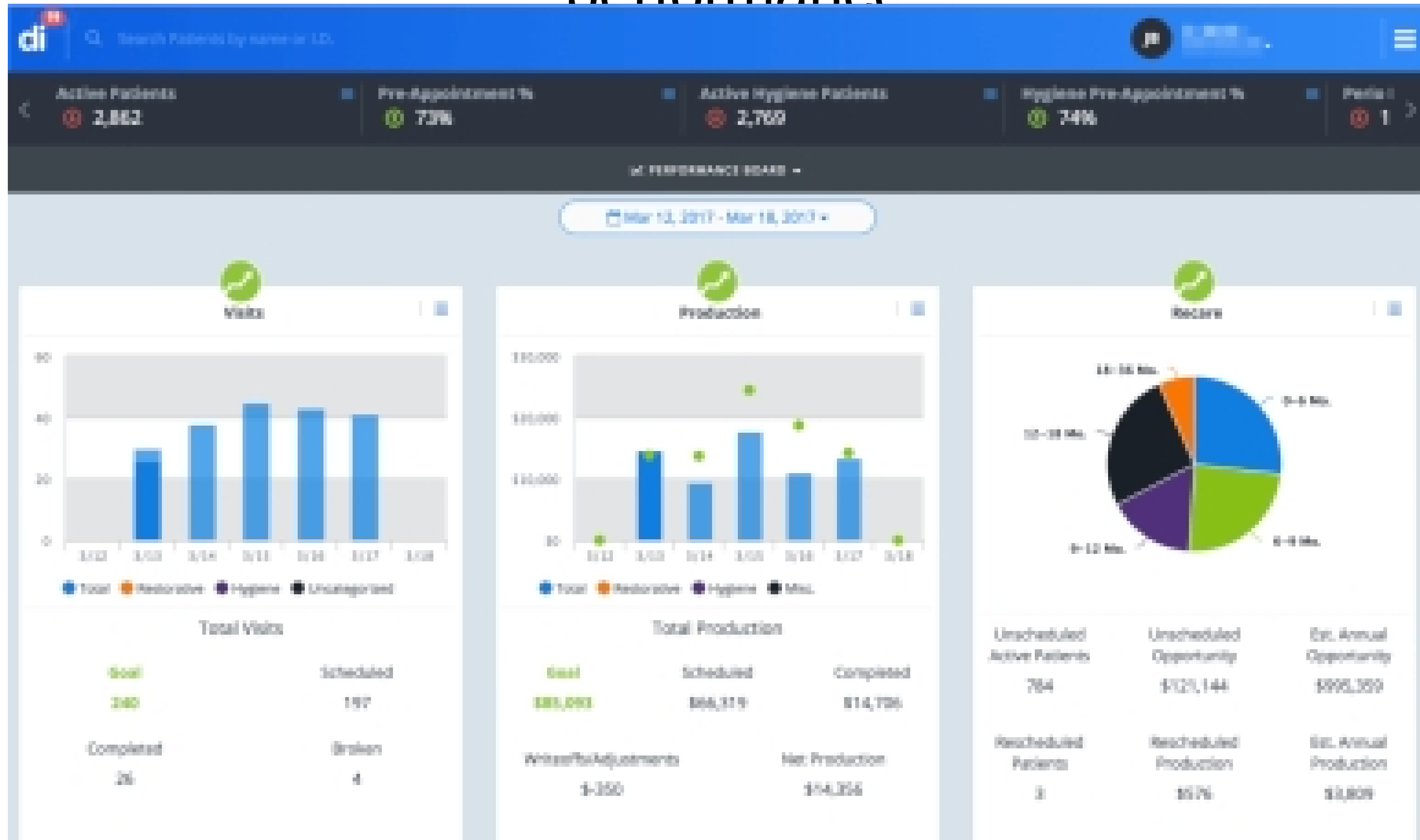
[illegible]

FINAL				
7.07		2019		4.57
PROPOSED SETS		SETS GAMES POINTS		
7	1	7	4	Novak DJOKOVIC
3	7			3
4				
6	6	6	6	Roger FEDERER
5	4			2
Wimbledon				

TOUCHDOWN EAGLES!!

EAGLES	CLOCK	GUEST	
21	14:56	3	
DOWN	TO GO	BALL ON	QTR
4	10	40	3

Tableau de pratique — Indicateurs clés de performance



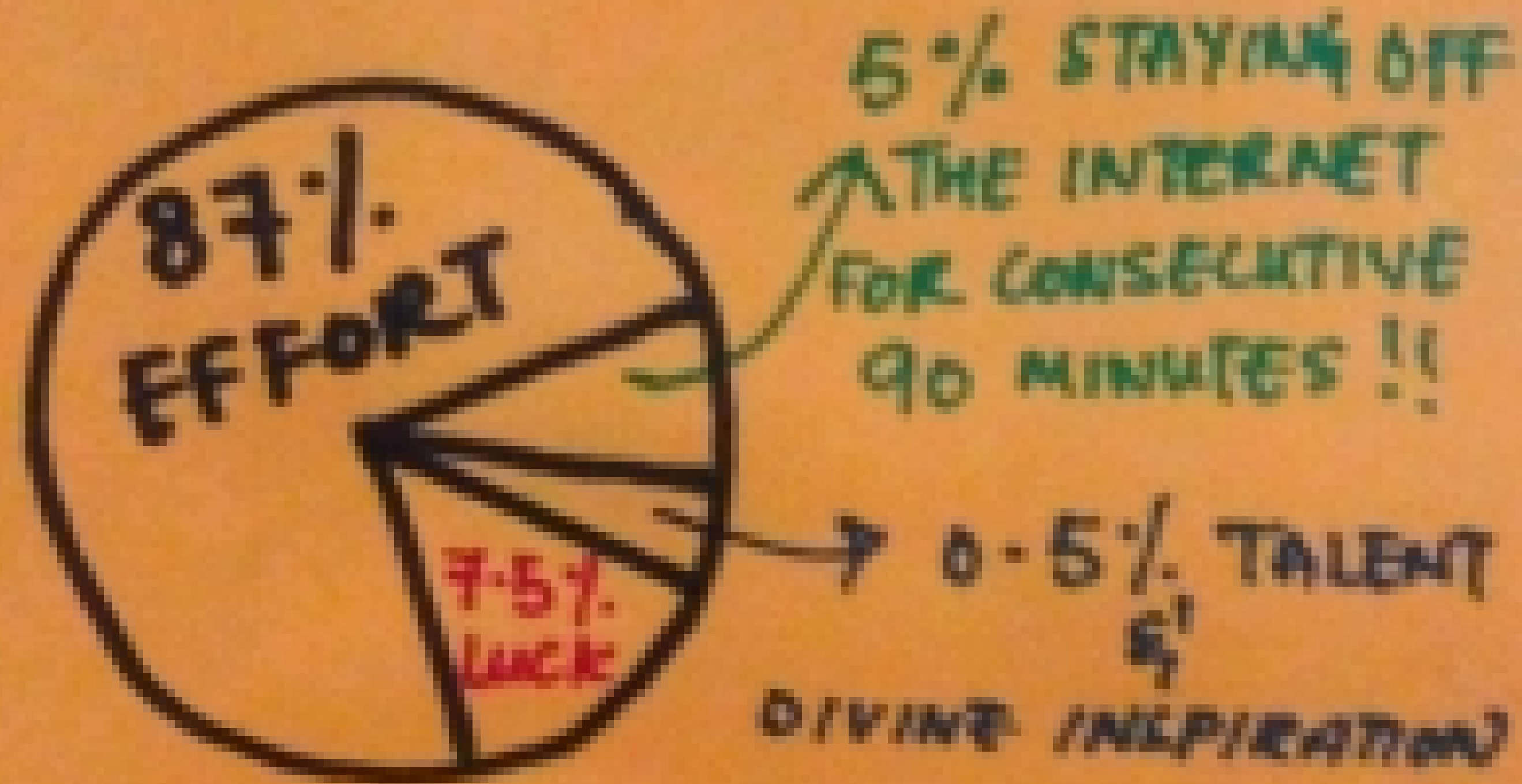
Tableau

A		B	C	D	E	F	G
1	Pod:	Week1 9/23-27	Wk2 9/30-10/4	Wk3 10/7-11	Wk 4 10/14-18	Wk5 10/21-25	5WksTotal
2	Production (\$7000)	0	0	0	0	0	0
3	OTC collection	0	0	0	0	0	0
4	# Crowns	0	0	0	0	0	0
5	# Fillings	0	0	0	0	0	0
6	# SPR	0	0	0	0	0	0
7	#Extractions	0	0	0	0	0	0
8	# Dentures	0	0	0	0	0	0
9	\$ Prentative Procedures	0	0	0	0	0	0
10	#Cancellation	0	0	0	0	0	0
11							
12	Name:						
13	Production (\$7000)						0
14	OTC collection						0
15	# Crowns						0
16	# Fillings						0
17	# SPR						0
18	#Extractions						0
19	# Dentures						0
20	\$ Prentative Procedures						0
21	#Cancellation						0
22							

But extrêmement important (B.E.I.)

1. Ne choisissez pas plus de 3 buts.
2. Concentrez-vous uniquement sur ces objectifs
3. Partagez avec toute l'équipe.
4. Suivez-le et examinez-le quotidiennement

SUCCESS



Vous pouvez atteindre
le sommet
de la montagne
si vous continuez
à grimper



La culture à succès de Jurgen Kloop

1. Créez un environnement psychologiquement sûr — il est normal de faire des erreurs.
2. Ayez un plan stratégique clair et des priorités impitoyables.
3. Surmontez votre ego — embauchez des spécialistes et laissez-leur l'autonomie
4. Cultiver une inclusivité et un sens propre du but
5. Concentrez-vous sur les fondamentaux et les bases brillantes
6. Être orienté vers les détails sépare le « bien » du « meilleur »

Plans d'action Kaisen	Qui l'écrit ?	Quand cela sera-t-il partagé avec l'équipe ?	L'équipe a-t-elle cela en mémoire ?
Nommer la Culture			
Créer le guide de Culture			
Buts SMART			
B.E.I. et tableau de notes			