



Le Centre Hospitalier de Dunkerque / Service de Médecine Intensive et Réanimation (59), remporte le Prix des Bonnes Pratiques, Catégorie SERVICES PUBLICS ET ASSOCIATIONS lors de la 29^{ème} Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité



En s'évaluant grâce au « modèle EFQM », le Service de Médecine Intensive et Réanimation du Centre Hospitalier de Dunkerque identifie la nécessité d'étendre la mesure de la satisfaction à l'ensemble de ses parties prenantes, dans l'objectif de poursuivre son amélioration continue

Paris, le 24 mai 2022. Chaque année depuis 1992, les « Prix Nationaux de la Qualité », organisés par l'association France Qualité, récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs pour leurs démarches et/ou analyses de management par la qualité au service de la performance.

Parmi les [8 lauréats de l'édition 2022](#), Le Service MIR du Centre Hospitalier de Dunkerque remporte le Prix des Bonnes Pratiques dans la catégorie SERVICES PUBLICS ET ASSOCIATIONS. Ce prix récompense une organisation ayant mis en place une bonne pratique dans l'un des critères du modèle EFQM®.



La problématique

Le service MIR du CHD possède déjà un système organisationnel bien établi et éprouvé au quotidien, démontré par les succès des multiples projets entrepris depuis une dizaine d'années. Mais en 2018, l'équipe se sent arriver au bout d'un cursus alors qu'elle le sait, le service peut continuer à s'améliorer, au-delà des obligations réglementaires et des indicateurs médico-économiques.

Même si les patients et leurs proches expriment régulièrement leur gratitude, l'équipe sent qu'il subsiste des points d'amélioration. **Comment continuer à avancer quand on a l'impression d'avoir actionné tous les leviers possibles ?**

Pour donner un nouveau « souffle » au concept de Qualité-Gestion des Risques au sein de son exercice habituel, le service MIR recherche de nouveaux outils et méthodes...

La démarche

Le service MIR découvre alors le « modèle EFQM », un outil de pilotage utilisé par les entreprises, qui semble répondre à ses besoins. En effet, celui-ci offre un **cadre d'évaluation robuste avec une vision à 360°**, qui permet de faire apparaître distinctement les zones de progression de l'organisation sous forme cartographique très simple à comprendre, et incite à utiliser un tel « tableau de bord » pour suivre ses objectifs, actions et résultats obtenus.

Le Service MIR débute alors par la première étape : **l'auto-évaluation**. Un questionnaire de 80 pages balayant l'ensemble des aspects de l'organisation est envoyé aux 93 membres du service, pour que ceux-ci puissent noter chacun des points abordés par le modèle. Parallèlement, deux évaluateurs experts du modèle EFQM réalisent eux aussi leur propre évaluation.

Malgré la longueur du document, le service MIR reçoit 73 réponses - soit quasiment 80 % de répondants - traduisant à la fois l'implication du personnel pour la vie du Service, mais aussi ses fortes attentes.

La comparaison des réponses du personnel et des évaluateurs permet de pointer des lacunes intéressantes : en effet, si le Service est plutôt performant en termes d'actions mises en place, il n'existe aucune évaluation objective de la satisfaction de ses parties prenantes (patients et proches bien sûr, mais aussi personnel, médecins de ville, étudiants, autres services du CHD, partenaires externes, etc.) ; or, sans évaluation concrète, point de progrès précis. Pourtant, l'équipe dirigeante l'avait pressenti : non seulement « *pour être "heureux", le patient doit être pris en soin par un soignant "heureux"* », mais de plus « *il faut que toutes les parties prenantes soient satisfaites de participer au fonctionnement du service MIR pour que celui-ci puisse assurer une prestation d'Excellence* ».

Le résultat

- Conséquence de l'auto-évaluation : en remplissant le questionnaire, certains membres du personnel, initialement mis en difficultés par le langage spécifique de la Qualité, se sont **spontanément organisés pour bénéficier d'une formation complémentaire** afin de mieux répondre aux critères du modèle EFQM.
- Grâce à son tableau de bord amélioré par l'EFQM, le service MIR **a désormais ajouté la « recherche de l'Excellence » comme moteur de sa vision**. Les propositions de pistes d'amélioration recueillies ont enrichi son projet de Service 2022-2026, et ses progrès seront régulièrement réévalués (environ tous les 4 ans, à chaque nouveau cycle de projet).
- Le service MIR s'est déjà lancé dans les démarches jugées prioritaires : par exemple, **pour comprendre au mieux les attentes des parties prenantes et s'offrir de nouvelles opportunités d'amélioration, le service MIR a développé des questionnaires de satisfaction adressés en priorité aux patients, proches et médecins traitants, afin de recueillir leurs suggestions ; mais aussi à destination du personnel, pour mesurer la Qualité de Vie au Travail**. Ces questionnaires sont déjà déployés !
- Les nouveaux projets du Service intègrent désormais des concepts issus du modèle EFQM, et se focalisent notamment sur la **création d'indicateurs pertinents**. Ceux-ci seront choisis par le Service, adaptés à l'activité de réanimation, alimentés grâce à une collecte automatisée d'informations afin de ne pas l'imposer comme charge supplémentaire au personnel, et réévalués de façon régulière... Leur développement intelligent traduira d'ailleurs le succès de l'implémentation du modèle EFQM dans le Service !

Verbatims

Le Jury du Prix de la Qualité : « *Un modèle EFQM déployé dans un hôpital, c'est une grande première ! Et c'est d'autant plus notable que la souffrance des soignants a été particulièrement entendue ces derniers temps. Nous saluons la qualité des démarches engagées jusque-là par le MIR et sommes très impatients de découvrir les résultats de la prochaine évaluation intégrant la satisfaction des différentes parties prenantes et les améliorations conséquentes qui auront été apportées au service* ».

Docteur Sébastien BEAGUE, Médecin responsable du Service de Médecine Intensive et Réanimation du Centre Hospitalier de Dunkerque : « *Nous sommes très fiers de cette reconnaissance. Après avoir passé une petite dizaine d'années à travailler selon une logique de gestion de risques, pertinence, et performance centrée sur les résultats médico-économiques, il était nécessaire de redonner un souffle à notre projet de Service. L'EFQM ouvre une vision d'avenir sur le rôle de la satisfaction de tous (patients, proches, professionnels, autres intervenants, médecins traitants) et sur l'impact de la « communication entre nous tous » sur l'offre de soin. Nous allons poursuivre avec enthousiasme cette démarche qui nous offre un projet de Service plein d'avenir et de défis à relever !* ».

Activité : Service de Médecine Intensive et Réanimation

Localisation : Dunkerque (Nord - 59)

Effectif : 95 personnels stables, 10 à 15 internes / an, 15 à 20 étudiants paramédicaux / an

CA : 2,2 millions € en 2020

Critère EFQM concerné : Raison d'être, vision et stratégie + Culture et Leadership

Implémentation du modèle EFQM (version 2013) dans le Service de soins de Médecine Intensive et Réanimation (MIR) du Centre Hospitalier de Dunkerque (CHD).

Cliquez sur ce lien pour obtenir :

- [Le communiqué de presse global incluant les informations sur les 8 lauréats](#)
- [Les visuels HD](#)

Contact presse

Clémence Rebours - Nouvelles Graines

06 60 57 76 43 - c.rebours@nouvelles-graines.com

A propos de [France Qualité](#) – Créée en 2012, l'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 950 adhérents publics et privés en France à travers ses 11 composantes territoriales. Bien au-delà de la certification, l'association promeut une « Nouvelle Qualité » qui intègre le Management, la Stratégie, la QVT, l'Expérience client, la RSE et l'Excellence Opérationnelle, pour un pilotage de l'ensemble des composantes de la performance de l'organisation. France Qualité mise pour cela sur le partage des bonnes pratiques, produit des publications de référence telles que Quali'Bord ou des livres blancs et organise des forums et événements en région et au plan national (plus de 300 par an) ainsi que les Prix Nationaux de la Qualité et le Trophée Leader Qualité.

A propos des [Prix de la Qualité](#) – Créés en 1992, les Prix Nationaux de la Qualité récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyses de Management par la Qualité et d'Excellence Opérationnelle au service de la performance. Le dispositif dédié à ces Prix est organisé et piloté depuis 2012 par France Qualité.