

# PRIX QUALITÉ

ARS HAUTS-DE-FRANCE

2023

Le 30 janvier 2024, l'ARS Hauts-de-France dévoilait les noms des lauréats du Prix Qualité 2023. Vous retrouverez les résumés des projets ci-dessous.

Le Prix Qualité, c'est aussi 64 candidatures réceptionnées, avec des projets très intéressants. Toutefois, le jury n'a pu retenir que 6 lauréats !

C'est pourquoi, l'ARS Hauts-de-France a décidé de partager les dossiers d'établissements relevés comme remarquables et pouvant être source d'inspiration pour d'autres. Vous retrouverez également les résumés de ces projets ci-après.



## Les lauréats « coup de cœur » 2023 sont...

**L'Association pour le Développement de l'Hémodialyse** (Hénin-Beaumont - Pas-de-Calais)  
pour son livre explicatif de l'hémodialyse à destination des enfants.



[Voir le résumé](#)

**L'hôpital privé Saint-Claude Groupe ELSAN** (Saint-Quentin- Aisne)  
pour le déploiement de la « fiche d'évènement remarquable ».



[Voir le résumé](#)



## Les autres lauréats 2023 sont...

**Le centre hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux** (Nord)  
pour le déploiement des PREMs et des PROMs au plus près du terrain par les représentants des usagers.



[Voir le résumé](#)

**Appui Santé Lille Agglo Dispositif d'appui à la coordination** (Lille - Nord)  
pour son projet de conduite du changement par la qualité : intérêt de la méthodologie patient traceur dans la construction et la structuration du DAC.



[Voir le résumé](#)

**L'EHPAD Maison de Famille Jeanne Jugan**  
Association Clairefontaine (Dunkerque - Nord)  
pour la mise en place de bilans partagés de médication en EHPAD.



[Voir le résumé](#)

**Le service d'hospitalisation à domicile du littoral Boulogne Montreuil**  
(Campagne-les-Hesdin- Pas de Calais)  
pour son projet « une petite piqûre pour s'immuniser, un grand geste pour tous se protéger »



[Voir le résumé](#)





## Et les autres pépites parmi les candidatures n'ayant pu être primées sont...

### **Le Pavillon de la chaussée**

UNIVI handicap (Gouvieux - Oise)  
pour la formation des représentants  
des usagers à l'audit interne.



[Voir le résumé](#)

### **Le centre hospitalier Isarien**

EPSM de l'Oise (Clermont - Oise)  
pour la valorisation de l'expérience  
et de la collaboration de l'utilisateur.



[Voir le résumé](#)

### **Le centre hospitalier de Soissons** (Aisne)

pour la valorisation d'une culture de sécurité  
entre les différents professionnels en y associant  
les patients.



[Voir le résumé](#)

### **La clinique Saint-Roch**

Groupe LNA Santé (Rocq - Nord)  
pour le recueil et l'analyse du ressenti du patient  
sur son parcours au décours de son séjour.



[Voir le résumé](#)

### **Le centre de prévention et de réadaptation cardio-vasculaire**

fondation Léopold Bellan (Tracy-le-Mont- Oise)  
pour l'implication du patient dans la dynamique  
d'amélioration continue de la qualité et la sécurité  
des soins.



[Voir le résumé](#)

### **Le centre hospitalier du Cateau-Cambrésis** (Nord)

pour la mise en place d'un accueil individualisé  
pour des soins optimisés.

### **Le centre hospitalier d'Amiens** (Somme) pour la création d'un label « Hôpital Au près des Aînés ».



[Voir le résumé](#)

### **Le centre de réadaptation fonctionnelle le Val Bleu**

UGE CAM Hauts de France (Valenciennes- Nord)  
pour la création d'une chambre des erreurs  
sur la prévention des chutes.



[Voir le résumé](#)

### **Le centre hospitalier de Dunkerque** (Nord) pour l'implémentation du système de management EFQM dans le service de MIR du centre hospitalier.



[Voir le résumé](#)

### **La polyclinique du Parc**

Groupe ELSAN (Saint-Saulve - Nord)  
pour le déploiement d'une application mobile de  
promotion de la culture qualité et sécurité des soins.



[Voir le résumé](#)

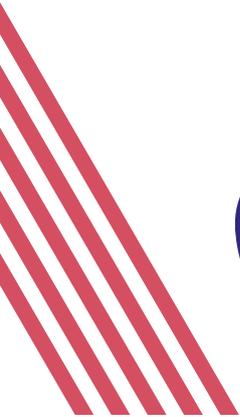
### **La polyclinique Vauban**

Groupe ELSAN (Valenciennes - Nord)  
pour l'utilisation de la réalité virtuelle pour la formation.



[Voir le résumé](#)





# PRIX COUP DE CŒUR

## Association pour le Développement de l'Hémodialyse

### **Livret explicatif de l'hémodialyse à destination des enfants**

#### **L'action >**

Face aux difficultés de certains proches à mettre des mots sur l'hémodialyse auprès de leurs jeunes enfants et le peu de littérature semblant exister sur le sujet, le porteur de projet s'est interrogé sur la possibilité de créer un livre explicatif destiné et adapté plus particulièrement aux enfants de moins de 10 ans. Cet outil pédagogique, co-construit avec des patientes, comporte une histoire illustrée, adaptée à l'univers de l'enfant. Il fait « tiers » dans l'échange, permettant au proche d'amener le sujet et à l'enfant de poser des questions à son propre rythme. Le personnage central se questionne sur la prochaine hémodialyse à venir d'un proche, (le choix de ce proche doit permettre à l'enfant de se représenter aussi bien un parent, qu'un grand-parent ou un autre proche familial...).

#### **Activité**

Établissement  
sanitaire

#### **Localisation**

Hénin-Beaumont  
Pas-de-Calais

Ce livre est un outil et un support accessible aux proches familiaux ainsi qu'aux intervenants spécialisés en dialyse afin d'expliquer à l'enfant, avec des mots simples et adaptés à son âge, en quoi consiste l'hémodialyse.

A travers les liens établis entre l'histoire présentée et sa vie personnelle l'enfant peut trouver une source de stabilité face à des événements difficiles impliquant des bouleversements vécus dans son quotidien. Il s'agit également d'un moment de partage avec l'adulte permettant de renforcer la dimension du lien. Les explications sont basiques évitant le risque d'un « trop dire » tout en laissant place aux questionnements possibles de l'enfant.





# PRIX COUP DE CŒUR

## Hôpital privé Saint-Claude Groupe ELSAN

### Déploiement de la « fiche d'évènement remarquable »

#### L'action >

La démarche d'amélioration continue en gestion des risques par le système de déclaration des événements indésirables focalise l'attention sur les dysfonctionnements et les erreurs. Les réussites et les progrès ne sont pas valorisées, ni généralisées. Le risque encouru est de décourager et démobiliser nos professionnels. Dans ce cadre, l'établissement a souhaité changer pour une approche collective positive de la qualité et de la sécurité des soins en supplément de la déclaration des événements indésirables. Il a donc développé la valorisation des bonnes pratiques, l'identification des actions exemplaires et des forces de nos établissements à l'aide d'un système de déclaration des événements remarquables similaires à celui des Evénements indésirables : la Fiche d'Evénements Remarquable (FER). Elle a pour objectifs de promouvoir les bonnes idées émanant des professionnels de nos établissements, de valoriser l'engagement de nos professionnels dans la mise en œuvre d'idées simples et innovantes pour améliorer la qualité au quotidien, d'améliorer la coopération des équipes, de favoriser une culture positive, partagée par tous et enfin d'améliorer la dynamique de l'établissement autour de la qualité et de la sécurité des soins.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

#### Localisation

Saint-Quentin  
Aisne

Afin de développer la FER, un système simple et facile de déclaration comme celui des Fiche d'Evénements Indésirables a été développé. Un formulaire de déclaration simple et intuitif a été paramétré dans le logiciel qualité et gestion des risques (intranet). Chaque mois, toutes les FER sont ensuite analysées par les référents de la cellule opérationnelle de notre territoire Hauts-de-France. Puis les FER sont partagées dans l'ensemble des cliniques avec des points de contact, pour permettre à chaque collaborateur du territoire de reproduire ou de s'inspirer de l'idée pour la déployer dans son établissement de manière à instaurer cette culture positive. La FER est en cours de déploiement dans l'ensemble des établissements ELSAN des Hauts de France.



# PRIX QUALITÉ 2023

## Centre hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux

### Déploiement des PREMs et des PROMs au plus près du terrain par les représentants des usagers

#### L'action >

Le recueil des PREMs (Patient-Reported Experience Measures) et des PROMS (Patient Reported Outcome Measures) par les représentants des usagers a pour finalité d'obtenir des indicateurs objectifs sur l'expérience des soins vécus par les patients et les résultats de soins perçus par les patients. Ce recueil favorise également la mesure de la satisfaction du patient et la qualité perçue par le patient pour améliorer la qualité et la sécurité des soins. En effet, ce dispositif complète la vision clinique, soutient les bonnes pratiques professionnelles et participe aux démarches d'amélioration continue de la qualité.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

#### Localisation

Saint-Amand-les-Eaux  
Nord

Par ailleurs, le fait que les PREMs et les PROMS soient recueillis par les représentants des usagers, au plus près du terrain, leur permet de faire connaître leur rôle et missions auprès des équipes soignantes.

Un questionnaire de recueil de l'expérience patient a été créé. Les représentants des usagers ont été associés à l'élaboration du questionnaire et à son déploiement en étroite collaboration avec les soignants. Ce questionnaire a été présenté et validé en commission qualité sécurité des soins et en commission des usagers. Il a également fait l'objet d'une validation en commission médicale d'établissement afin d'obtenir l'adhésion du corps médical.

Les représentants des usagers ont été formés par le service qualité et les premiers questionnaires ont été réalisés en binôme par la qualité et les représentants des usagers.

Le recueil de l'expérience patient a été mise en œuvre au sein des différents services de soins : médecine, soins médicaux et de réadaptation, addictologie-psychiatrie. Au total 34 patients ont pu être volontaires pour bénéficier de cet entretien avec les représentants des usagers.



# PRIX QUALITÉ 2023

## EHPAD Maison de Famille Jeanne Jugan Association Clairefontaine

### Mise en place de bilans partagés de médication en EHPAD

#### L'action >

L'objectif est de rechercher un consensus dans la prise en charge médicamenteuse des résidents en EHPAD auprès de tous les intervenants du parcours de soins et du résident lui-même. Cette action est menée en collaboration avec la pharmacie Angellier à Dunkerque. Ainsi une analyse des pratiques de prescription de médicaments en EHPAD de façon critique et structurée, est réalisée. Cette action permet de prévenir le risque iatrogénique et de diminuer la polymédication.

#### Activité

Établissement  
médico-social

#### Localisation

Dunkerque  
Nord

Le résident (ou de son représentant) est informé de la possibilité de réaliser un bilan partagé de médication et son accord est recueilli. Avant l'entretien, une analyse de l'ordonnance est réalisée par le pharmacien, en lien avec le dossier médical partagé. L'entretien est organisé avec la présence du pharmacien et du résident ou, si nécessaire, son représentant. Les conclusions et les recommandations du pharmacien sont remises par écrit. Celle-ci sont intégrées au dossier et transmises au médecin traitant et au médecin coordonnateur.

L'objectif de l'EHPAD est que 100% des résidents aient un bilan de médication partagé dans les 3 ans. Le retour des résidents et des familles est positif.





# PRIX QUALITÉ 2023

## Appui Santé Lille Agglo

### **Conduite du changement par la qualité : intérêt de la méthodologie patient traceur dans la construction et la structuration du dispositif d'appui à la coordination**

#### **L'action >**

Dans le cadre de la création des Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC), trois dispositifs de la métropole Lilloise se sont unis. Bien que portés juridiquement par la même entité et travaillant dans les mêmes locaux, les 3 dispositifs fonctionnaient cependant en silo. Afin d'unir ses dispositifs, la volonté a été de co-construire le futur DAC en y impliquant les professionnels. Changer une organisation s'avère compliqué.

#### **Activité**

Dispositif d'appui  
à la coordination  
(DAC)

Ainsi, pour remettre du sens à cette démarche, l'équipe a décidé de se focaliser sur un objectif commun : l'accompagnement des patients. Pour cela, elle s'est appuyée sur la démarche qualité comme outil de conduite du changement. De par son approche centrée sur le patient, la méthodologie patient traceur est apparue comme fédératrice et particulièrement pertinente à mettre en œuvre.

#### **Localisation**

Lille  
Nord

Cette méthodologie a permis d'asseoir une politique qualité : elle a été un élément clé d'analyse des pratiques, et d'amélioration continue des interventions. Elle concourt à la construction d'une culture interne partagée, d'un référentiel de compétences commun et permet de fédérer les professionnels grâce à une approche commune centrée sur l'utilisateur et des outils rigoureux.

La méthodologie patient traceur a été le point de départ des travaux de mise en commun des expertises, de dynamique du changement et d'homogénéisation des pratiques professionnelles.



# PRIX QUALITÉ 2023

## Service d'hospitalisation à domicile du littoral (HAD) Boulogne Montreuil

### Une petite piqûre pour s'immuniser, un grand geste pour tous se protéger

#### L'action >

Face à un constat de faible taux de vaccination des professionnels de la structure notamment des soignants, l'Equipe Hygiène Hospitalière (EOH) a voulu innover en matière de supports, de méthodes pour la campagne de vaccination notamment afin d'éveiller l'intérêt du personnel pour la vaccination et de faire évoluer favorablement le taux de vaccination.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

Pour cette campagne 2023, l'HAD, notamment l'EOH, a travaillé sur un format dynamique et innovant au regard de ses pratiques habituelles. Pour cela, la campagne a été préparé en amont de par l'EOH (planification, rédaction des procédures et des documents, nomination des référents vaccination).

#### Localisation

Campagne-les-Hesdin  
Pas-de-Calais

Un envoi de mails a permis d'informer les professionnels de la réalisation de la campagne nationale de vaccination dont les dates de sensibilisations.

Le jour des sensibilisations du slime (pâte gluante visqueuse, souvent colorée et très malléable), assimilé au virus de la grippe, a été apposé aux endroits stratégiques touchés par les professionnels et a permis de se rendre compte du risque de transmission. Par ailleurs, un diaporama a permis de repasser des messages sur le grippe, notamment en sensibilisant les soignants sur l'impact qu'elle peut avoir sur la santé de tous. Les paillettes soufflées au cours des présentations ont permis de visualiser la chaîne de transmission et l'étendue de propagation du virus. L'animation a également permis d'effectuer un focus sur les personnes fragiles et les risques pour les patients pris en charge et rappeler que l'HAD pouvait commander le vaccin et organiser la vaccination sur le lieu de travail.

L'objectif principal de cette campagne était de faire adhérer les soignants à la vaccination et donc d'augmenter le taux de vaccination.



# ACTION REMARQUABLE

## Le Pavillon de la chaussée UNIVI handicap

### Formation des représentants des usagers à l'audit interne

#### L'action >

L'objectif est de renforcer l'implication des usagers dans la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

#### Activité

Établissement sanitaire  
et médico-social

Le secteur de soins de suite et de réadaptation a choisi d'organiser une session de formation à l'audit interne pour les représentants d'usagers en utilisant un support visuel. Le document reprend les principes de l'audit, ses objectifs ainsi que son déroulement. Les représentants d'usagers ont ensuite été mobilisés pour réaliser un audit sur la présence et la lisibilité du bracelet d'identification.

#### Localisation

Gouvieux  
Oise

La formation des représentants d'usagers à l'audit interne permet de renforcer la qualité des soins, la collaboration interne et la transparence tout en assurant une prise en compte de l'attente des patients.





# ACTION REMARQUABLE

## Centre hospitalier Isarien EPSM de l'Oise

### Valorisation de l'expérience et de la collaboration de l'utilisateur

#### L'action >

L'objectif est de renforcer la participation de l'utilisateur à l'amélioration de la qualité des soins et de prestations tout en sensibilisant les professionnels à la démarche du recueil de l'expérience patient et à l'analyse de leurs pratiques.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

L'action consiste en la réalisation d'un entretien ouvert avec un usager suivi en ambulatoire au minimum 2 mois après sa sortie. Les interviewers sont ainsi formés à la méthode du recueil de l'expérience patient (psychologue, infirmières, ingénieur qualité, psychiatre etc.) Cette action conduit aussi à la création d'une évaluation des pratiques professionnelles (EPP) en psychiatrie adulte. Ces EPP permettent d'assurer une meilleure qualité des soins tout en prenant en compte les retours des patients tout en renforçant la relation soignant-soigné et en favorisant l'engagement des professionnels dans l'amélioration de leurs pratiques.

#### Localisation

Clermont  
Oise



# ACTION REMARQUABLE

## Centre hospitalier de Soissons

### Valoriser une culture de sécurité entre les différents professionnels en y associant les patients

#### L'action >

Le travail autour de ce thème concerne l'ensemble des services du centre hospitalier comprenant le secteur sanitaire mais également les EHPAD attenants de l'établissement. L'institut de formations en soins infirmiers (IFSI) a été également associé à celui-ci, en tant que projet pédagogique.

#### Activité

Établissement sanitaire  
et médico-social

L'objectif est d'améliorer le processus d'amélioration continue de la satisfaction des patients, basé sur les retours des questionnaires de satisfaction et des entretiens en lien avec les usagers.

#### Localisation

Soissons  
Aisne

Suite à l'identification des axes d'amélioration, un groupe de travail a été constitué afin de travailler sur ces aspects. Des actions d'amélioration très concrètes ont été menées telle que les pratiques d'accueil, amélioration des repas (diversification des repas, distribution à l'assiette) et des mesures mises en place pour réduire le bruit (campagne de sensibilisation à la réduction du bruit, distribution de bouchons d'oreilles).

Une évaluation, des enquêtes ponctuelles et des réunions sont menées afin d'évaluer l'impact des actions entreprises. Ce travail devrait permettre de diminuer le nombre de plaintes et réclamations et d'améliorer le retour de satisfaction eSATIS.





# ACTION REMARQUABLE

## Clinique Saint-Roch LNA Santé

### Recueillir et analyser le ressenti du patient sur son parcours au décours de son séjour

#### L'action >

L'objectif est de positionner le patient comme partenaire de l'établissement tout en améliorant l'organisation du service et les pratiques professionnels. Ce qui permet de diffuser une culture de l'expérience patient auprès de tous les collaborateurs et des représentants des usagers.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

La mise en place de cette action se fait par le biais de deux méthodes d'analyse de l'expérience patient :

- Un recueil de l'expérience patient avec le passage hebdomadaire d'un chargé de mission en chambre du patient afin de répondre à un questionnaire qui reprend les grandes étapes de l'hospitalisation du patient, de son entrée à sa sortie.

#### Localisation

Roncq  
Nord

- Un recueil de l'expérience patient par des sessions de groupes d'expression en abordant une thématique spécifique. Ces groupes sont composé d'environ 5 patients avec un animateur formé à la méthodologie de recueil de l'expérience patient.

Pour ces deux méthodes, les aidants et l'entourage du patient peuvent y être associés. Enfin les plans d'actions sont intégrés au plan d'amélioration de la qualité des soins de l'établissement, et présentés dans les différentes instances règlementaires. Un résumé est communiqué à l'ensemble des collaborateurs.



# ACTION REMARQUABLE

## Centre de prévention et de réadaptation cardio-vasculaire Fondation Léopold Bellan

### Promotion des droits du patient pour l'amélioration de la qualité et sécurité des soins

#### L'action >

Les nombreux audits « patient traceur » réalisés au centre de prévention et de réadaptation cardiovasculaire ont mis en évidence une absence de connaissance des patients de certaines notions importantes, comme par exemple le rôle de la personne de confiance, les directives anticipées, les représentants des usagers et leurs rôles, le dispositif d'évaluation de l'expérience patient « e-SATIS ». Pourtant, il existe une mise à disposition des supports d'informations traditionnels notamment le livret d'accueil ou les affichages dans les lieux fréquentés par les usagers ou leur entourage. De ce constat, une réflexion a été menée par l'établissement pour trouver un moyen de permettre à chaque patient de s'approprier ces informations.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

#### Localisation

Tracy-le-Mont  
Oise

Un atelier de 30 minutes intitulé « promotion des droits du patient pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins » a donc été mis en place. Le but de cet atelier animé par le responsable qualité, est de sensibiliser les patients et donner du sens aux droits des usagers du système de santé et également à la charte de la personne hospitalisée. Ainsi, lors de cet atelier, l'animateur explique aux patients le rôle de la personne de confiance, l'intérêt de rédiger les directives anticipées. De même, le rôle et missions des représentants des usagers, les moyens pour les patients de faire remonter les plaintes et réclamations, l'intérêt des indicateurs qualité sécurité des soins notamment l'indicateur e-SATIS, et de l'importance de leur participation à cette démarche.

L'atelier est animé deux fois par semaine par le responsable qualité avec la présence, chaque fois que possible, de représentants des usagers. Cet atelier est proposé aux patients en hospitalisation complète et en hospitalisation de jour, la semaine suivant leur admission.



# ACTION REMARQUABLE

## CHU Amiens GHT Somme Littoral

### label « hôpital auprès des aînés »

#### L'action >

Cette initiative a été portée à l'échelle du groupement hospitalier de territoire (GHT) Somme Littoral Sud avec la volonté de développer un projet innovant au sein de la filière gériatrique.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

L'objectif du label et la démarche de labellisation est de mesurer d'un point de vue institutionnel et opérationnel l'engagement des équipes dans l'approche globale adaptée de la personne âgée mais également de reconnaître les équipes qui développent des pratiques cliniques et organisationnelles invitant à mieux prendre en compte les besoins et les fragilités dans les soins pour les patients âgés. Le développement de cette action a nécessité la création d'un label et d'un référentiel décliné en 5 axes interrogeant la prise en charge des aînés. La grille comporte 160 items et pour chaque critères une évaluation selon 3 niveaux. La perception du patient est elle aussi évaluée selon 3 niveaux.

#### Localisation

Amiens-Somme / GHT  
Somme Littoral-Sud et  
les établissements impliqués  
(Les centres hospitaliers  
d'Abbeville, de la Baie de Somme,  
de Doullens, de Montdidier-Roye,  
de Montreuil-sur-Mer  
et le CHU Amiens-Picardie).

Le collège de labellisation s'est réuni en mai 2023 afin de labelliser pour 5 ans les services remplissant les conditions nécessaires. Une cérémonie de remise des certificats de labellisation a été organisée le 06 décembre 2023.

Informations complémentaires : [label.haa@chu-amiens.fr](mailto:label.haa@chu-amiens.fr)



Cérémonie de Labellisation  
Hôpital Auprès des Aînés  
6 décembre 2023



# ACTION REMARQUABLE

## Centre de réadaptation fonctionnelle le Val Bleu UGECAM Hauts de France

### Création d'une chambre des erreurs sur la prévention des chutes

#### L'action >

La chute ne doit pas être négligée et son risque doit être évalué et minimisé afin de pouvoir l'éviter. L'établissement a souhaité mettre en situation d'immersion les acteurs liés au handicap et à la dépendance afin de développer une culture qualité-sécurité commune et co-construite entre aidants, patients et professionnels. Cette immersion, notamment des proches et aidants, doit leur permettre de mieux identifier et réagir aux risques de chutes plutôt que d'attendre la chute pour réagir a posteriori.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

#### Localisation

Valenciennes  
Nord

L'établissement a mené un ensemble de travaux et de réflexions autour de la culture sécurité en y associant les usagers. Dans les suites, celui-ci a proposé de mettre en place une «chambre des erreurs - prévention chute» au sein d'un espace appelé espace de « mise en situation » (espace composé d'une chambre, d'une cuisine, d'une salle de bain et d'un véhicule), afin que patients et leur entourage puissent, ensemble, vivre cette simulation lors d'une journée portes ouvertes, ou lors de la semaine sécurité patient.

Les participants pénètrent dans l'espace de simulation et notent leurs observations chacun sur un support différent ; cela pose les bases pour un espace d'échange avec les ergothérapeutes, pour ensuite déboucher sur des conseils d'utilisation, d'optimisation de l'espace par des réagencements ou des aménagements, des acquisitions de dispositifs, voire une visite à domicile. Tous reçoivent le livret « Ensemble vers une chambre parfaite ».





# ACTION REMARQUABLE

## Centre hospitalier de Dunkerque

### Implémentation du système de management EFQM dans le service de médecine intensive et réanimation (MIR)

#### L'action >

Le modèle EFQM (European Foundation for Quality Management) est un cadre de gestion et d'excellence organisationnelle utilisé en Europe. L'objectif de ce modèle est d'identifier plus facilement les points forts du service et les domaines d'amélioration à aligner avec leurs objectifs qualité. Ce modèle permet de mettre en avant la culture de l'amélioration continue en améliorant l'efficacité des soins, la compétitivité du service et sa durabilité.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

L'établissement a choisi ce modèle car il a permis de valider et d'améliorer les pratiques déjà en place dans le service MIR. Il a notamment révélé des lacunes dans la prise en compte des attentes des parties prenantes, en particulier des patients et de leurs proches. Celles-ci étaient jusqu'alors souvent basées sur une notion de confort supposé plutôt que d'une mesure objective de celui-ci.

#### Localisation

Dunkerque  
Nord

L'identification des failles dans le pilotage des interfaces a également été soulignée, notamment le manque d'indicateurs spécifiques pour évaluer leur bon fonctionnement. De plus, les actions d'amélioration étaient souvent déclenchées par des observations et des remarques plutôt que par des données objectives, ce qui rappelle le besoin de baser les décisions sur des données tangibles.

De plus, une transformation du système d'information devrait permettre une meilleure traçabilité et exploitation des données à des fins scientifiques ou de gestion.

Le développement d'outils et la création d'indicateurs vont valoriser la recherche d'excellence, en particulier dans un domaine où les relations de cause à effet sont complexes et où l'incertitude est élevée, comme la médecine.

En somme, l'application du modèle EFQM a permis de mettre en lumière à la fois les forces et les faiblesses du service MIR, et a souligné la nécessité d'une approche plus rigoureuse basée sur des données objectives pour atteindre l'excellence opérationnelle.





# ACTION REMARQUABLE

## Polyclinique du Parc Hôpitaux Privés du Hainaut-ELSAN

### Déploiement d'une application mobile de promotion de la culture qualité et sécurité des soins

#### L'action >

Une application mobile a été développée en interne par le service informatique de l'établissement. Elle est disponible sur AppStore et le PlayStore sous le nom « Hôpitaux Privés du Hainaut ». Un comité de pilotage de l'application se réunit une fois par semaine ; il est chargé de créer, diffuser, mettre à jour le contenu de l'application.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

L'application contient des informations, des vidéos, des quiz, des jeux, des documents sur l'ensemble des processus de l'établissement (ressources humaines, qualité de vie au travail, gouvernance, identitévigilance, management qualité gestion des risques, etc.). Elle dispose d'un contenu fixe et d'un contenu dit éphémère, régulièrement mis à jour.

#### Localisation

Saint-Saulve  
Nord

Dans un premier temps l'objectif de cette application était de proposer un outil facile, rapide, ludique pour préparer les équipes à passer la certification des établissements de santé pour la qualité des soins en février 2022. Désormais, l'application sert à diffuser et promouvoir la culture qualité et gestion des risques au sein de l'établissement. Aujourd'hui, l'application est donc utilisée en routine et propose chaque mois un nouveau challenge. Elle communique également sur les actions et événements des hôpitaux Privés du Hainaut. Des notifications sont envoyées directement sur les smartphones afin d'inciter les équipes à consulter l'application et de faire participer la communauté.



# ACTION REMARQUABLE

## Polyclinique Vauban Hôpitaux Privés du Hainaut-ELSAN

### Utilisation de la réalité virtuelle pour la formation

#### L'action >

Avec la pandémie et les difficultés à réaliser les formations en présentiel, l'établissement a dû entièrement repenser son plan de formation. Les formateurs internes ont dû revoir leurs méthodes pédagogiques et leurs supports pour s'adapter aux outils au format à distance. Ces formations ont rapidement montré leur limite, et il a été constaté que le taux de formation n'était pas forcément en adéquation avec les objectifs attendus. De nouvelles solutions ont été recherchées, afin de rendre les formations plus interactives, mais aussi plus accessibles et régulières en favorisant l'autonomie des collaborateurs.

#### Activité

Établissement  
sanitaire

#### Localisation

Valenciennes  
Nord

Comment donner accès à la formation à un grand nombre de collaborateurs, de manière engageante, tout en gardant un contenu pédagogique adapté à l'enjeu de sécurité des patients et des salariés ?

C'est ainsi que les techniques d'immersion virtuelles nous sont apparues comme la solution permettant de proposer à tous, équipes de jour comme de nuit, de la formation expérientielle, par la pratique et la mise en situation en milieu sécurisé et contrôlé.

Ainsi, la formation des collaborateurs à l'aide de mises en situations virtuelles a pu être déployée grâce à un logiciel de simulation virtuelle adapté à la santé. Afin d'impliquer les équipes et de les rendre actives durant la formation, nos formateurs ont développé des serious game personnalisés, reprenant les problématiques identifiées dans l'établissement à travers des situations réalistes. Différents modules ont été paramétrés et présentés lors des commissions internes (qualité de vie au travail, cellule d'identitovigilance, etc.). Une campagne de communication a été réalisée sous forme de challenge. L'enjeu était double : faire connaître ce nouveau dispositif et susciter l'envie de s'intéresser aux formations proposées pour permettre au plus grand nombre de bénéficier de la formation.

De plus grâce à la plateforme de statistiques, un suivi des résultats permet une évaluation qualitative et d'affiner les besoins afin de renforcer certaines compétences pour améliorer la sécurité et la prise en charge des patients.



[www.hauts-de-france.ars.sante.fr](http://www.hauts-de-france.ars.sante.fr)