

Centre hospitalier neuropsychiatrique (CHNP)

## Un management de la qualité

**Ettelbruck** - Le Centre hospitalier neuropsychiatrique (CHNP) vient de conclure une phase très importante de son processus de gestion de la qualité et a ainsi franchi une étape supplémentaire de sa politique de restructuration induite par la réforme de la psychiatrie à Luxembourg.

Le CHNP s'est soumis à ce sujet aux recommandations et aux critères EFQM, une référence internationale en matière de Business Excellence, qui constituent également la référence nationale dans le monde hospitalier.

Cette récente certification de trois de ses projets est la consécration d'un processus démarré en 2004; à cette époque, les dirigeants du CHNP avaient pris la décision de démarrer un processus d'implémentation du modèle EFQM.

Suite à cette prise de décision, un plan d'action EFQM prévoyant différentes phases a été développé. En 2005 le CHNP est devenu membre de la plate-forme EFQM et a ainsi ouvert la voie

vers un enregistrement dans le programme C2E.

Le programme C2E consiste en un programme-cadre qui vise, pour des projets identifiables, à optimiser les processus de gestion de projets d'entreprises. Le modèle, basé sur le leadership, sur la définition des résultats et des solutions permettant d'atteindre ces objectifs, soutient une optimisation permanente des processus internes au CHNP. Cette optimisation permettra à terme d'augmenter sensiblement la qualité des services et le degré de satisfaction des patients-clients.

Pour les responsables du CHNP, la participation au programme C2E est un plein succès: „Nous pouvons affirmer que ce programme était un guide utile dans le cadre de notre processus de restructuration“, commente Dirk Wolff, coordinateur de qualité au CHNP. En vue de la réalisation de la réforme psychiatrique, le programme C2E est un soutien primordial.



Photo: CHNP