

CIPIQS



REFERENTS QUALITE :

DE SIMPLES FIGURANTS À INVITES PERMANENTS

Joachim Mouillard, chef de projet JCI
Alexandre Annoot, soignant directeur de pôle

Centre Hospitalier de Luxembourg

30/09/2026





ACTE 1

MOBILISER

*Une échéance commune
mobilise les équipes autour
des exigences JCI.*

LES PREMIERS LEVIERS

2023 > 2025

- 3 professionnels Tracers**
soit 0,75 ETP d'équipe tracers pour les audits environnement dans les services
- 2 jours / mois**
dédié pour les référents qualité, par service, au travail sur les exigences du référentiel JCI.
- 1 jour / an**
formation de bases JCI : tracers environnement, tracers dossiers, théorie sur le référentiel JCI



Du temps.
Des compétences.
Une échéance.

FAIRE PARTICIPER

**Moins transmettre de règles.
Mieux questionner les pratiques.**



PRESENTATIONS

Format courts et personnalisés, en petits et grands groupes de collaborateurs.



TRIVIAL POURSUIT JCI

Jeu dans les équipes autour du référentiel



MARATHON DES QUESTIONS

Disponible durant 4 semaines sur Intranet pour favoriser la connaissance en jouant.



FICHES CONSEILS

Réalisation et mise à disposition de guides sécuritaires issus du terrain, pour les collaborateurs

UNE MOBILISATION A PROLONGER

Les référents ont défendu leurs pratiques face aux experts



3ème

Accréditation obtenue

125

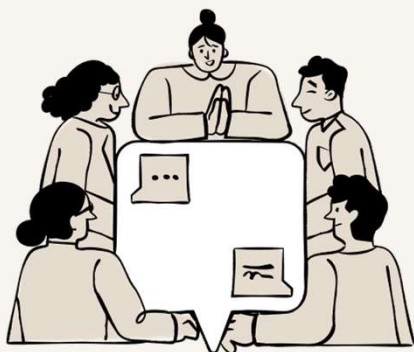
Référents Qualité



ET APRES ?

APRÈS L'ACCRÉDITATION,
COMMENT MAINTENIR L'ENGAGEMENT ?
Pourquoi continuer ? Trois risques apparaissent.

- **ESSOUFFLEMENT** de la mobilisation
- Ne pas perdre le **LIEN**
- Perte progressive des **ACQUIS**



ACTE 2

TRANSFORMER

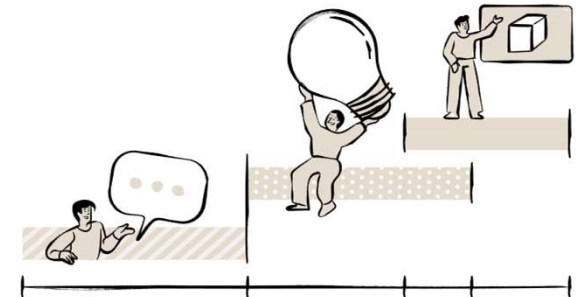
*Donner aux référents les moyens
d'agir sur les pratiques du
quotidien.*

LE TERRAIN NOUS A DONNÉ LA SUITE

En 2025, deux réunions sont organisées avec les référents qualité : une à l'échelle de l'hôpital, l'autre avec le Pôle 2; un même constat :

Un sentiment d'isolement et un manque d'appui managérial

*« Assez de ne faire que des traceurs
environnement et d'être pointé du doigt s'il
manque une étiquette sur un flacon . »*



Ils ne demandaient pas moins de qualité : Ils demandaient à faire autrement.

2 GROUPES COMPLEMENTAIRES

Deux groupes interdépendants, une même ambition :
faire vivre la qualité au quotidien.

A L'ECHELLE DU CHL

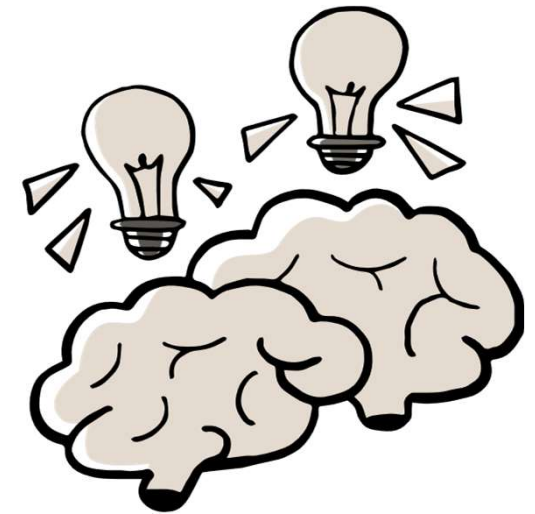
125 référents qualité

- 5 réunions d'1h, chacune consacrée à un sujet ciblé.
- 1 journée annuelle de formation.
- Des outils adaptés pour faire vivre la qualité au cœur de l'hôpital.

UN PILOTE AU PÔLE 2

17 référents engagés

- 10 journées/an, de juin à septembre.
- Une journée type pour structurer le travail.
- Des rendez-vous planifiés dans les agendas professionnels.
- Un ordre du jour pour préparer chaque rencontre.



PASSER A L'ESSAI



Laboratoire méthodologique

Réflexion commune et volonté partagée de la cellule qualité et du pôle pour faire un projet pilote.

Dynamique

Une démarche portée par les référents qualité, les tracers, les chefs de projet JCI, le directeur de pôle et les chefs de services.



Partage

Travail transversal
Transmission de la qualité au sein des équipes

Référents

Un groupe de référents engagés dans le Pôle 2.
Un groupe stable et identifié.

17

NOTRE METHODE DE TRAVAIL

- **OBSERVER** les difficultés
- **COMPRENDRE** avec le groupe
- **DONNER** des outils méthodologiques
- **TESTER** des outils et accompagner leurs utilisations
- **MESURER** ce qui se passe
- **PARTAGER** les résultats et Adapter





17 REFERENTS = 1 COLLECTIF



LAURINE
ANGELA
CAROLINA
SOPHIE

ADRIEN
PAULINE
MORGANE
GREGOIRE

CORINNE
SONIA
STEPHANIE
MYRIAM

CATARINA
TIAGO
OPHÉLIE
CHARLY
NATHALIE

CHANGER DE POSTURE

01

AGIR

Proposer et tester des améliorations

02

HARMONISER

Partager des repères communs adaptés aux services

03

ACCOMPAGNER / FORMER

Aider les collègues à comprendre et appliquer

04

AMELIORER ENSEMBLE

Analyser les résultats avec les équipes





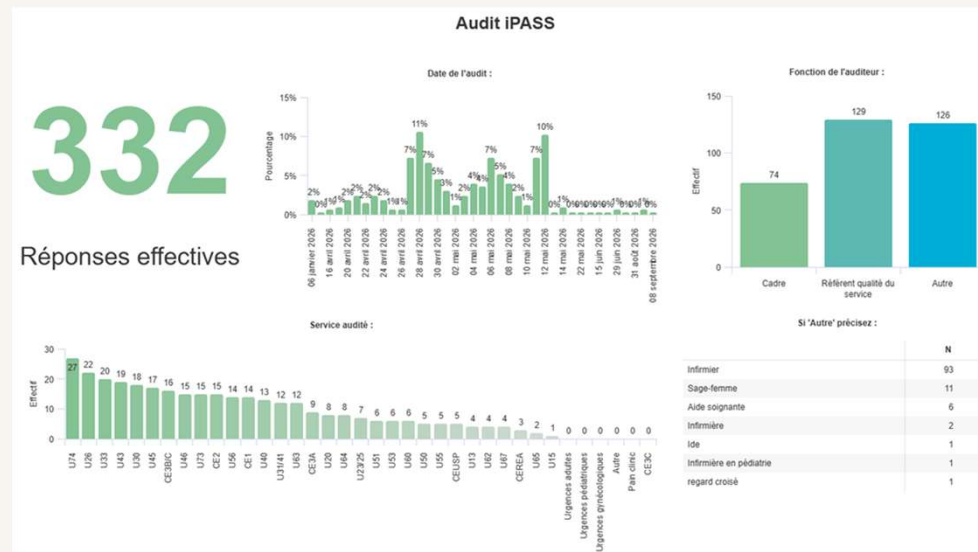
ACTE 3

EXPERIMENTER

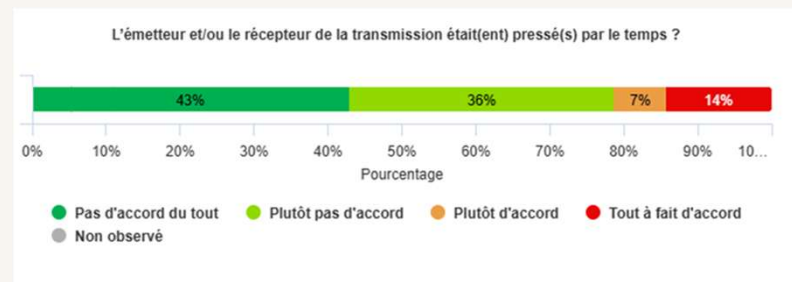
Des outils testés sur le terrain, des enseignements à partager.

332 RÉPONSES. EN QUELQUES CLICS.

Mesurer simplement pour apprendre du terrain.



L'audit n'est plus la finalité, il devient un temps de formation.



UNE NEWSLETTER POUR RENDRE LES CONSIGNES ACCESSIBLES

- Projet 1 : création d'une newsletter qualité
- Unités Neurologie, Traumatologie, Hôpital de jour Psychiatrie

Problème : Des informations dispersées et des consignes difficiles à retrouver au quotidien.

Changement : Une newsletter trimestrielle qui rassemble les consignes essentielles dans un format simple et accessible.

Intérêt collaborateurs : Retrouver rapidement les consignes utiles et savoir comment les appliquer au quotidien.

Evaluation : Vérifier si les soignants trouvent, comprennent et appliquent les consignes diffusées.



BCP- CONTINUITÉ DES SOINS



Même en cas de panne informatique, les soins continuent...

PANNE INFORMATIQUE?

ON RESTE ORGANISÉS.
ON CONTINUE À SOIGNER

- ✓ Continuer à travailler sans interruption
- ✓ Accéder rapidement à l'essentiel
- ✓ Appliquer les bonnes procédures
- ✓ Garantir la sécurité des patients
- ✓ Maintenir l'organisation du service



1 **PREMIER RÉFLEXE**
CLIQUER SUR LE LOGO

SUR VOTRE PC



2 **SI L'INFORMATIQUE EST INDISPONIBLE**

UTILISER LE



 **L'annuaire complet de l'hôpital**

- ✓ Personnel
- ✓ Services
- ✓ Contacts utiles

 **Toutes les procédures de l'établissement**

- ✓ Conduites à tenir
- ✓ Organisation en mode dégradé

 **Dossier patient**

- ✓ Soignant
- ✓ Médical

- ✓ Documents indispensables
 - ✓ Formulaire papier
 - ✓ Procédures essentielles
- ✓ Plans catastrophes utiles au service
- ✓ Procédures propres du service

Accès immédiat aux ressources essentielles.

 Ojectif: La continuité des soins

RÉVISER LES GRILLES ÉDUCATIVES AVEC LES ÉQUIPES

- Projet 2 : Révision des grilles éducatives par service
- Unités Neurochirurgie, Psychiatrie Adulte, Orthopédie

Problème : Des grilles peu adaptées aux services, qui reflètent mal l'éducation réalisée par les soignants.

Changement : Adapter les grilles aux besoins de chaque service et aux actions éducatives réalisées.

Intérêt patient : Mieux comprendre ses soins et gagner en autonomie.

Evaluation : Vérifier ce que le patient a compris et retenu grâce à une évaluation de ses connaissances.



La qualité sort du classeur.
Elle entre dans le soin.

PREMIERS ENSEIGNEMENTS

● CE QUE NOUS AVONS GAGNE

Des échanges entre référents de services différents

Une dynamique collective pour créer du lien au-delà du soin

Du temps consacré à créer et à améliorer concrètement le terrain

Un regard transversal sur les pratiques



● CE QUE NOUS AVONS APPRIS

Le temps reste la ressource critique

La continuité de présence des référents est indispensable

Tout n'est pas duplicable d'un service à l'autre

Un projet fédérateur ne se décrète pas



ACTE 4

PREPARER L'EXTENSION

*D'un pilote de pôle à une
dynamique d'établissement.*

4 CONDITIONS POUR DURER.



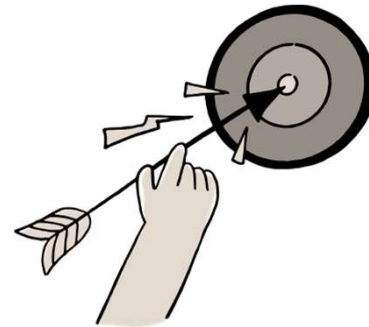
TEMPS

des créneaux réellement
libérés



CONFIANCE

une expertise reconnue et
un appui managérial



TEST

tester, mesurer, former et
adapter.



MESURE

des résultats discutés avec les
équipes

2027 : CONTINUER, OUVRIR, ÉLARGIR.

PLANNING

Reproduction du planning et des rencontres mensuelles.
Information des dates 2027

REFLEXION COLLECTIVE

Maintien de la réflexion commune autour de 1 à 2 sujets et mise en commun.

TRACERS INTER SERVICES

Volonté de croiser les tracers environnement entre les services du pôle avec un débriefing ensuite.

NOUVEAUX PROJETS

À partir des récents événements indésirables ou des observations de terrain, définir les sujets de l'année.

VISITE EXTRA CHL

Considérer les bonnes pratiques et les environnements extérieurs pour s'améliorer.
Nourrir la curiosité.

SUIVI PROJETS 2026

Poursuite des projets précédents avec maintien de la Newsletter et le suivi de l'Education thérapeutique



DU PÔLE AU RÉSEAU



APPRENDRE DU TERRAIN

Intégrer systématiquement les retours d'analyse des événements indésirables : Un événement → un enseignement → une action



PARTAGER

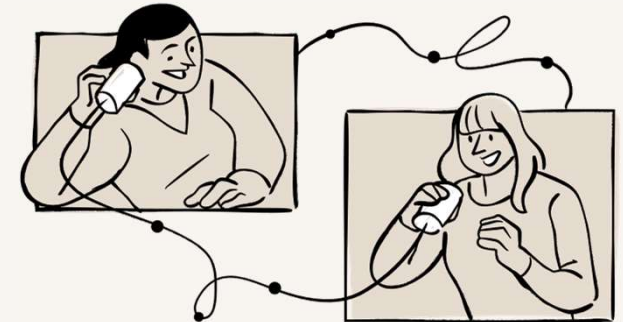
Faire circuler les expériences, ce qui fonctionne dans un service peut servir ailleurs.



CIBLER CE QUI COMPTE

Utiliser les retours du terrain pour orienter les prochaines actions qualité et développer de nouveaux supports

Notre ambition : passer d'une qualité imposée à une qualité vécue, portée par les équipes et partagée en réseau, au sein du CHL.



D'INVITES PERMANENTS A ACTEURS A PART ENTIERE.

L'envie d'agir avec le plaisir de faire ensemble.

Une qualité qui se vit au quotidien.

