CIPIQ-S

CONCLUSIONS DU CONGRÈS

Qu’est-ce que notre système qualité change réellement ?

Pour le patient. Pour les équipes.

CIPIQ-S

DEUX DIMENSIONS DE LA QUALITÉ

Et si notre premier enjeu était de ne plus les séparer ?

L'ORGANISATION DE LA QUALITÉ

Ce que nous avons construit

- Nos systèmes de management
- Nos processus et nos indicateurs
- Nos audits
- Nos certifications

LA RÉALITÉ VÉCUE DE LA QUALITÉ

Ce qui se passe sur le terrain

- Le travail des équipes
- L'expérience du patient
- Les interfaces et adaptations quotidiennes
- La capacité à faire évoluer les pratiques

CIPIQ-S

UNE QUESTION INCONFORTABLE

L’accumulation de dispositifs qualité produit-elle plus de qualité ?

Plus de procédures

= plus de sécurité ?

Plus d’indicateurs

= un meilleur pilotage ?

Plus d’audits

= des pratiques plus robustes ?

Plus de plans d’action

= davantage d’amélioration ?

Pas automatiquement.

Qu’est-ce que tous ces dispositifs changent réellement, au quotidien, pour le patient et pour les professionnels ?

CIPIQ-S

DE LA CONFORMITÉ À L'UTILITÉ

Un dispositif n'a de valeur que s'il change quelque chose

Une procédure → sécurise une pratique

Un indicateur → permet une décision

Un audit → permet de progresser

Une analyse d'événement → réduit une vulnérabilité

NE DEMANDONS PLUS SEULEMENT

« Sommes-nous conformes ? »

DEMANDONS-NOUS AUSSI

« Sommes-nous réellement plus sûrs, plus fiables et plus utiles pour le patient ou pour les équipes ? »

CIPIQ-S

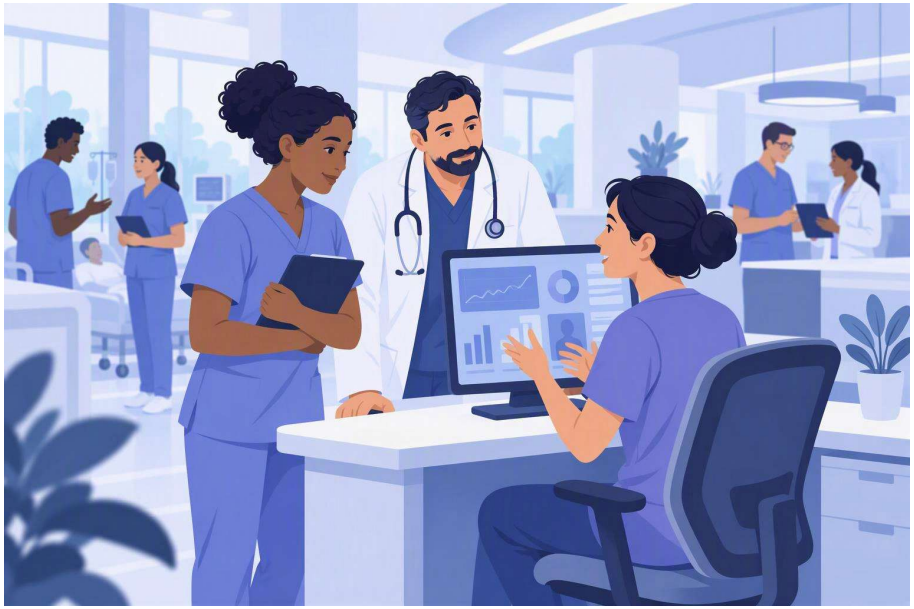
LE TRAVAIL RÉEL

Comprendre comment cela fonctionne, pas seulement pourquoi cela échoue

« Pourquoi cela a-t-il échoué ? »

Ajoutons : « Comment faisons-nous, la plupart du temps, pour que cela fonctionne ? »

Et surtout : « Que pouvons-nous en apprendre pour rendre notre organisation plus robuste ? »



Chaque jour, les professionnels s’adaptent et récupèrent des situations : une intelligence encore invisible pour nos systèmes qualité.

CIPIQ-S

FAIRE ÉVOLUER NOTRE MÉTIER

De gestionnaires du système qualité à architectes de l'apprentissage

Une masse considérable d'informations → Combien produisent une décision ? → Combien produisent un changement vérifiable ?

RESTER...

principalement les gestionnaires du système qualité

...OU DEVENIR

les architectes de l'apprentissage organisationnel

- Relier les collaborateurs
- Fluidifier l'information pertinente
- Rendre la complexité intelligible
- Permettre l'action

CIPIQ-S

PASSER À L'ACTION

Quatre questions pour passer à l'action

1 · ARRÊTER

Que pouvons-nous arrêter ?

Indicateurs sans usage, audits sans apprentissage, tâches sans valeur ajoutée : rendre du temps au chevet.

2 · RELIER

Que pouvons-nous mieux relier ?

Incident, plainte, charge de travail, audit : parfois la même histoire, dans une culture juste.

3 · APPRENDRE

Que pouvons-nous apprendre du travail réel ?

Aller voir les équipes, comprendre leurs adaptations, faire vivre des communautés de pratique.

4 · DÉMONTRER

Comment saurons-nous que la situation s'est améliorée ?

Démontrer la différence et associer équipes et patients à la transformation.

CIPIQ-S

POUR CONCLURE

La qualité : une capacité organisationnelle à développer

DE « UN SYSTÈME À MAINTENIR » À LA CAPACITÉ À…

- **Voir**
- **Comprendre**
- **Apprendre**
- **Décider**
- **Impliquer**
- **Transformer durablement**

DÈS NOTRE PROCHAINE RÉUNION QUALITÉ, POSONS-NOUS QUATRE QUESTIONS

Qu’avons-nous appris ?

Qu’allons-nous décider ?

Comment allons-nous impliquer les équipes ?

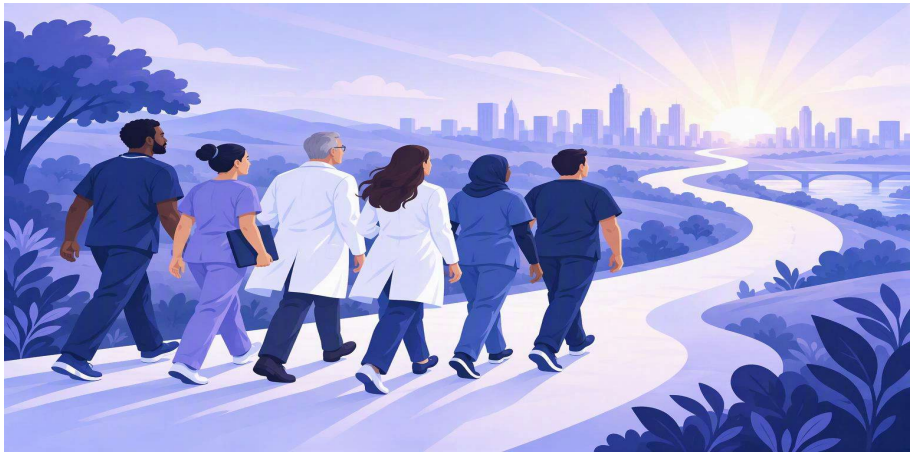
Comment vérifierons-nous que cela a changé quelque chose pour le patient et les professionnels ?

CIPIQ-S

À L'ANNÉE PROCHAINE

Ne laissons pas ces deux journées au stade des bonnes intentions

- Une pratique à arrêter
- Une information à relier
- Un apprentissage à partager
- Un résultat à démontrer



Choisissons-en une dans chacun de nos établissements.

Prochain congrès CIPIQ-S · Liège · fin 2027

Humain, apprentissage, confiance, adaptation : les fondations des organisations à haute fiabilité ?