

**Les 8èmes Journées Internationales de la Qualité Hospitalière****27 et 28 novembre 2006**Email : [mateda@atefo.fr](mailto:mateda@atefo.fr) - [www.mateda.com](http://www.mateda.com)

Centre de congrès de la Villette – 30 av. Corentin Cariou - 75019 PARIS

**Présentateurs : Danièle THOMINET – Ghislaine BENHAMOU-JANTELET****Etablissement : CHU Albert Chenevier – Henri Mondor- Créteil**

Adresse : 51 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny 94000 Créteil

Email : [ghislaine.benhamou@hmn.aphp.fr](mailto:ghislaine.benhamou@hmn.aphp.fr)**Thèmes :**

- Qualité       Gestion des risques       Evaluation des pratiques professionnelles  
 Confiance et satisfaction des patients       Autre :

**Développement standardisé des soins infirmiers : aide à la création, la diffusion et l'évaluation des processus qualité.**

CHU Albert Chenevier – Henri Mondor Créteil, France.

Benhamou-Jantelet G.<sup>1</sup>, Thominet D.<sup>2</sup>, Hautin C.<sup>3</sup>, Fourcade C.<sup>4</sup>, André M.<sup>5</sup>, Champignon M.H.<sup>6</sup><sup>1</sup> Direction des soins, CHU Albert Chenevier-Henri Mondor, Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny 94000 Créteil<sup>2</sup> Département Qualité, Risques, CHU Albert Chenevier-Henri Mondor, Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny 94000 Créteil<sup>3</sup> Service d'Urologie, CHU Albert Chenevier-Henri Mondor, Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny 94000 Créteil<sup>4</sup> Service de Endocrinologie, CHU Albert Chenevier-Henri Mondor, Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny 94000 Créteil<sup>5</sup> Service de Néphrologie, CHU Albert Chenevier-Henri Mondor, Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny 94000 Créteil<sup>6</sup> Service de Médecine Interne, CHU Albert Chenevier-Henri Mondor, Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny 94000 Créteil

L'une des difficultés rencontrées par les soignants dans leur souhait de développer des procédures qualité est la méconnaissance méthodologique, rendant inefficace toute tentative d'amélioration. Ce travail décrit les composants techniques permettant le développement standardisé de processus qualité, diffusés, appliqués et évalués de manière uniforme au sein des services d'un CHU.

Fonder les pratiques à la fois sur un savoir validé mais aussi sur des modalités pragmatiques de mise en œuvre, est une stratégie permettant de garantir des soins sécuritaires et de qualité Cette réflexion a conduit la Direction de Soins du CHU Albert Chenevier - Henri Mondor à proposer une stratégie générale d'amélioration de la qualité pour les soins infirmiers. Plus spécifiquement, cette stratégie se décline en la création d'un guide pour l'élaboration d'outils de soins (protocoles, procédures, fiches techniques notamment) concernant les actes de soins les plus fréquemment réalisés par les soignants, et en la mise en place d'une organisation garantissant la mise à disposition de ces outils fiabilisés à toute

équipe demandeuse. La mise en place de cette stratégie s'est appuyée sur la création d'un groupe de travail en soins infirmiers, initialement intitulé « groupe de lecture » dont la tâche était de relire des procédures mises en place localement au sein des unités de soins, puis de les rendre applicables dans l'ensemble de l'établissement. Ce groupe de travail a ensuite évolué vers un comité évaluation qualité et recherche en soins (CEQRS) avec un objectif plus large correspondant aux étapes d'élaboration des processus qualité. Ces étapes bien identifiées sont appliquées de façon homogène et rigoureuse.

- 1 - Le groupe ou la personne qui a pour projet d'élaborer un outil de soins prend contact avec le CEQRS afin :
  - de vérifier que l'outil sur lequel il (elle) souhaite travailler s'intègre de façon cohérente au sein des orientations de l'hôpital
  - d'obtenir l'avis du comité concernant le respect des règles d'élaboration
  - d'obtenir l'aide nécessaire à l'élaboration, la formulation, l'obtention d'avis d'experts extérieurs au groupe (notamment avis médicaux) et à la diffusion générale
- 2 - Le CEQRS donne un accord pour que l'outil soit présenté à la Commission Locale du Service de Soins Infirmiers (CLSSI) pour validation.
- 3 - Après validation par la CLSSI, le CEQRS prend en charge la diffusion du document en respectant plusieurs règles :
  - élaboration d'un document sous Excel permettant d'évaluer la procédure et/ou fiche technique : 1- en suivant les critères d'évaluation relative à la chronologie de l'acte ; 2 – en permettant une uniformisation et une rigueur de l'évaluation.
  - élaboration d'une fiche de traçabilité permettant : 1- d'identifier si le personnel a pris connaissance de ce nouveau document ; 2 - d'identifier les modifications de leur pratique ; 3 - d'identifier selon un score prédéfini si l'acte de soins doit être évalué (de 0 à 12 penser à évaluer la procédure ; 13 à 18 à évaluer dans l'année ; 19 à 24 à évaluer dans les quatre mois).
  - élaboration d'une affiche ludique apposée sur les murs dans les unités des soins pour permettre aux infirmières et aides soignantes d'être informées du changement d'une procédure et/ou de la mise en place d'un nouvel outil de soins.

L'homogénéité de la stratégie permet d'avoir un impact plus important auprès des partenaires hospitaliers rencontrés lors des réunions de travail ou de discussions au sein des différentes instances (hygiène, qualité, risques...) et de montrer une image plus forte du volontarisme de soignants. En suivant sensiblement le processus de la roue de Deming, l'évolution vers l'étape d'évaluation de ces outils se fera plus naturellement.

Les buts de la mise en œuvre de ce projet sont multiples : pédagogique en favorisant la diffusion des méthodes d'amélioration de la qualité, réelle amélioration des soins par l'assurance que les outils sont fiables, transversalité et coopération entre les différents services, mutualisation des moyens disponibles, utilisation et valorisation des compétences des personnes et des équipes, développement de compétences collectives, contribution à l'élaboration de savoirs, inscription dans une démarche interactive sur des bases scientifiques, évaluation...

L'hétérogénéité des pratiques est une source de non qualité de soins des patients. Le développement de procédures à partir de dysfonctionnements significatifs et authentifiés par les soignants, leur diffusion et leur évaluation forment le socle de l'amélioration des soins infirmiers. Les avantages pour les soignants (notamment simplicité voulue des procédures et homogénéité secondaire à la diffusion générale, gain de temps, de coût) se traduisent en bénéfices pour les patients ou les familles. A l'heure de la mise en place des pôles, l'homogénéité des pratiques de soins déjà instituée grâce à ce travail préalable facilitera le déploiement et les relations entre les services.