

Les procédures d'hygiène et de sécurité de soins : cadre conceptuel, intérêts et justifications



Atif M-L

Chu de Blida, Algérie

12^{ème} Journée Régionale d'Hygiène et de Sécurité
des soins de Bizerte, le 21 novembre 2009



Quelques définitions

- Selon la norme FD S 99-131, la procédure est la « manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus »
- « ce document [...] pour accomplir une activité, précise :
 - Le but à atteindre ;
 - Les dispositions à suivre ;
 - La responsabilité d'exécution et de surveillance ;
 - Les interfaces concernées et les enregistrements

AFNOR. Fascicule de documentation FD S 99-131. Concepts et recommandations pour la mise en place et l'amélioration d'un système documentaire dans des établissements de santé. Novembre 2000, 29 pages.

La procédure...

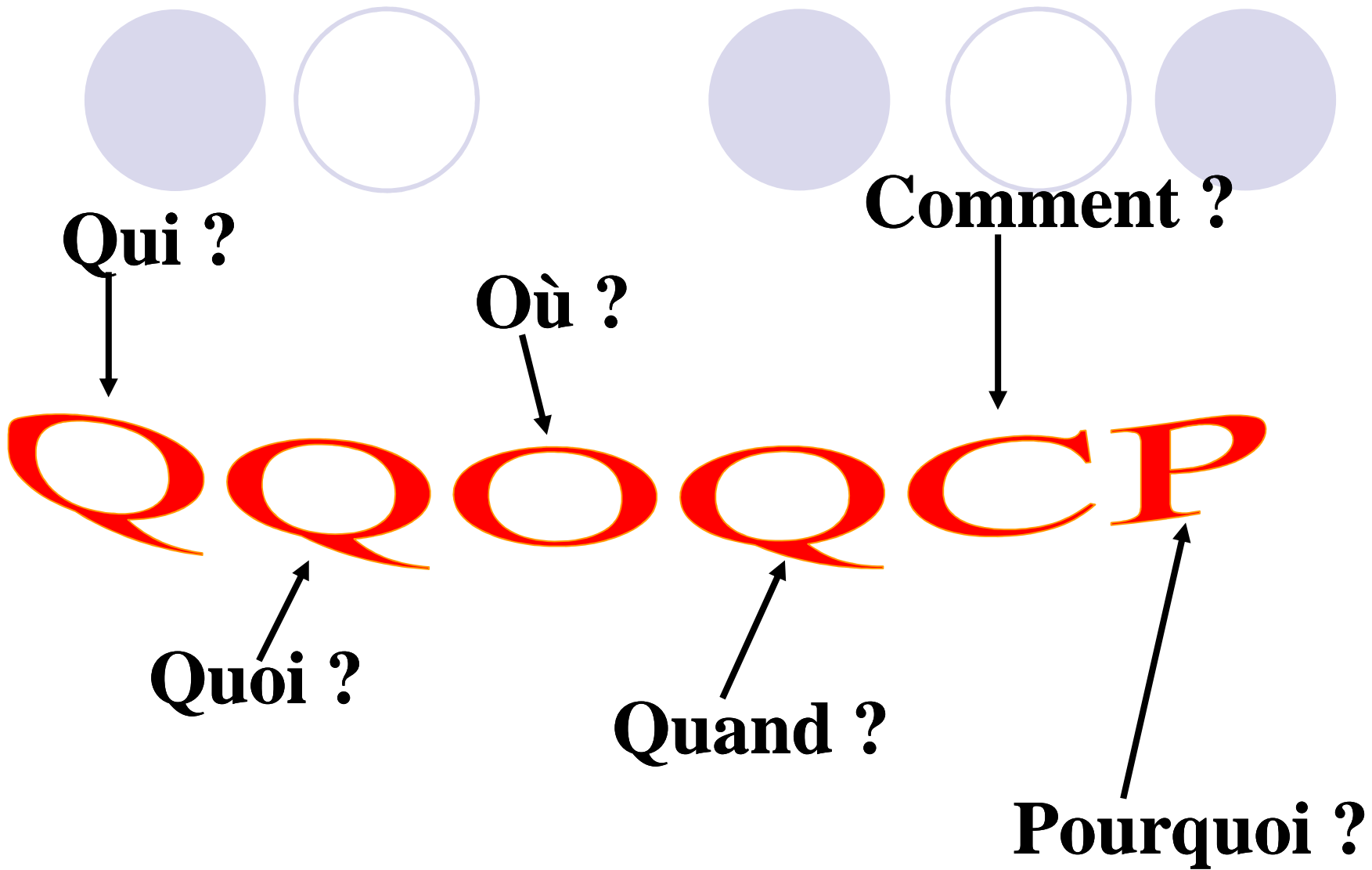



- Couvre généralement plusieurs fonctions ou postes de travail
- Fait généralement référence à des documents complémentaires tels que des modes opératoires, des instructions, des consignes, de protocoles

Les procédures...

- Et de décrire des organisations
- Doivent permettre de répondre à questions :

QQOQCP



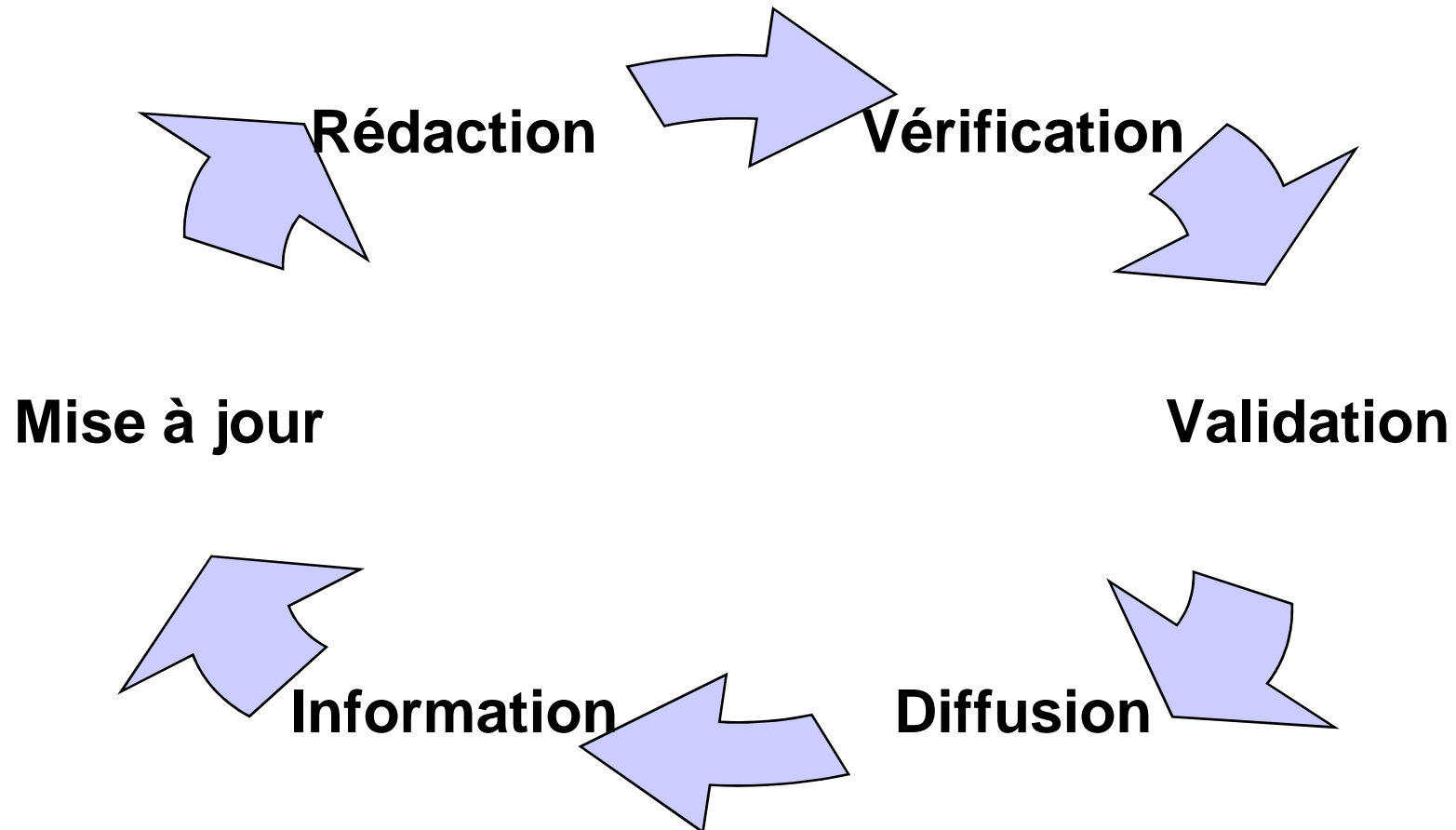
- 
- **Quoi ?** : Que voulons-nous faire ? « **Pourquoi ?** »
 - **Qui ?** : Qui va faire quoi dans ce projet ? « **Pourquoi ?** »
 - **Où ?** : Dans quel(s) secteur(s) l'action va-t-elle être réalisée ? « **Pourquoi ?** »
 - **Quand ?** : À quel moment l'action devra-t-elle être mise en application ? Sur quelle durée ou à quelle fréquence ? « **Pourquoi ?** »
 - **Comment ?** : Comment allons-nous procéder, en termes d'étapes, de modalités de réalisation, de moyens associés ... ? « **Pourquoi ?** »
 - La réponse systématique à la question complémentaire « **pourquoi ?** » vient valider chacune des réponses aux autres questions, en explorant les causes ou les finalités.



Mode de présentation d'une procédure

- Le mode de présentation fréquemment utilisé est le logigramme
- Le logigramme présente le processus d'élaboration d'un document de sa rédaction à sa diffusion et mise à jour

Logigramme de présentation d'une procédure





Protocole, instruction ?

- Le protocole (encore appelé instruction de travail ou mode opératoire) est défini comme un « document qualité intégré au système documentaire, décrivant comment doit être effectuée une tâche donnée, à un poste déterminé »
- Une instruction est un document destiné à être appliqué par une seule fonction. Il correspond au « Comment d'une procédure »

AFNOR. Fascicule de documentation FD S 99-131. Concepts et recommandations pour la mise en place et l'amélioration d'un système documentaire dans des établissements de santé. Novembre 2000, 29 pages.



Procédure ou protocole ?

- Le protocole n'envisage pas la qualité dans une approche globale mais partielle et « n'intéresse qu'un maillon de la chaîne des soins. Or la qualité est directement proportionnelle au niveau de qualité de l'organisation et du management »
- C'est dans cet état d'esprit que depuis une dizaine d'années, le terme de « procédure » a été introduit dans le milieu hospitalier car il décrit la tâche sous l'angle organisationnel

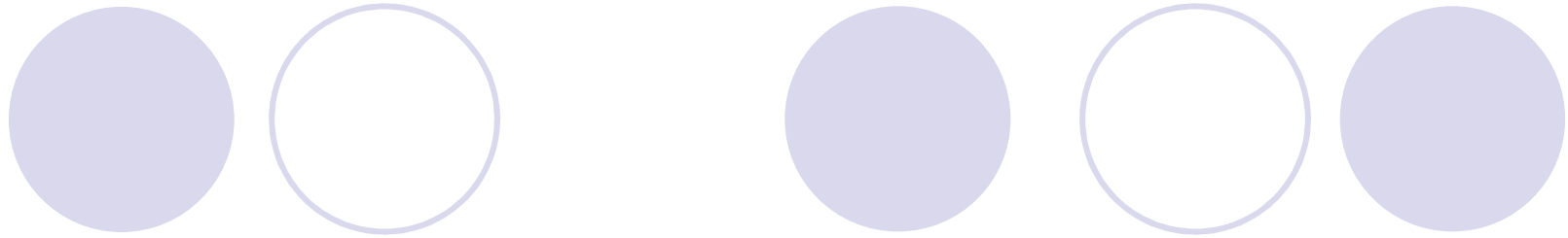


Objectifs des procédures

- **Les procédures font partie intégrante d'une politique de qualité des soins**
- Contribuent à l'amélioration des pratiques professionnelles par l'écriture de procédures conformes aux données scientifiques.
- Garantissent la continuité des soins et s'inscrivent dans le cadre juridique des professions hospitalières
- Sont l'outil de référence du service, indispensable aux soignants, pour l'application des thérapeutiques ou des méthodes de diagnostic ou de prévention.
- Sont un support de formation pour les étudiants et les nouveaux arrivés.
- Servent de référentiel pour évaluer la qualité des soins.

Finalité des procédures d'hygiène et de sécurité des soins

- Améliorer la qualité des soins
- Diminuer les erreurs de soins
- Diminuer les risques iatrogènes, notamment le risque infectieux associé aux soins
- Améliorer la sécurité des patients et donc
- **Satisfaire le malade (usager de la santé)**

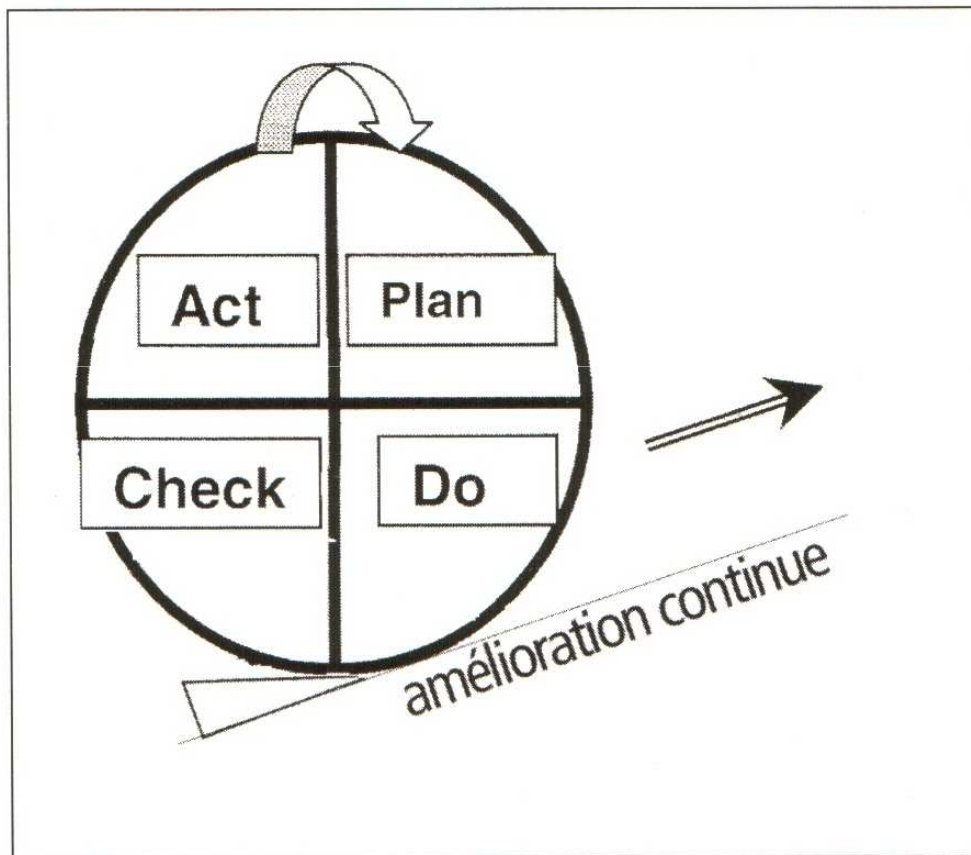


Procédures d'hygiène et de sécurité des soins répondent à une « démarche de qualité des soins et contribuent à l'amélioration des pratiques professionnelles »

La qualité des soins, selon l'Organisation Mondiale de la Santé,

- doit « garantir que chaque patient reçoive la combinaison d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le **meilleur résultat** en terme de santé, conformément à l'état actuel de la **science** médicale, au **meilleur coût** pour un même résultat, au **moindre risque** iatrogène et pour sa plus grande **satisfaction** en termes de **procédures**, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins »

Démarche qualité : Roue de DEMING (cycle PDCA)



- P Planifier, prévoir, préparer
- D Développer, mettre en oeuvre
- C Contrôler, évaluer, vérifier
- A Ajuster, améliorer

Deming WE. Out of the crisis. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study; 1986.



Procédure de soins et qualité

- *Procédure de soins* : séquence complexe de nombreuses étapes élémentaires, dont chacune peut poser un problème de qualité, ce qui peut retentir sur le résultat final
- L'assurance qualité désigne la recherche de meilleurs résultats du processus de soins afin d'éviter les erreurs
- La qualité provient essentiellement de la conformité de chaque élément à une référence

Référentiel



- *Référentiel* : références qui concernent les soins
- C'est un ensemble disparate de connaissances et de règles, issues de sources (littérature scientifique, réglementation) et de méthodes (expériences, observation) différentes et qui ont fait l'objet, à un moment donné, d'une validation qui rend licite ou même impérative leurs mise en oeuvre



Référentiel...

- doit tenir compte de 3 paramètres :
moyens, activités et résultats attendus
- Issu avant tout de l'avis des experts, de l'analyse de la littérature scientifique et mieux des conférences de consensus

Avis des experts

A decorative graphic consisting of six circles arranged in two rows. The top row has three circles: a solid light purple circle, an outlined light purple circle, and a solid light purple circle. The bottom row has three circles: a solid light purple circle, an outlined light purple circle, and a solid light purple circle.

- doit être pluraliste,
- fondé sur des arguments explicites,
- contradictoire (issue d'un débat entre experts)

Analyse de la littérature scientifique

- doit tenir compte des travaux publiés dans des revues scientifiques de haut niveau, c'est-à-dire comportant un comité de lecture sélectionnant les manuscrits qui lui sont soumis
- analyse critique, par sélection de travaux originaux et leur classement en fonction de leur niveau de preuve scientifique
- synthèse des articles sélectionnés

Spécificités de la recherche d'article dans le cadre de la rédaction d'une procédure

- Répondre aux spécificités locales afin de prendre en considération le paramètre « moyens » du référentiel
- A cet effet la production d'articles scientifiques locaux doit être encouragée



Conférences de consensus

- Visent à définir, à un moment donné, les meilleures réponses possibles à un petit nombre de questions sur un problème de santé
- Ce processus fait intervenir, un promoteur, un comité d'organisation, des experts, et surtout un jury pluraliste et indépendant
- Le jury rédige à la fin des recommandations qui sont ensuite largement diffusées pour servir de base à l'élaboration de procédures de soins et tenter d'influencer les pratiques professionnelles

Procédure = Respect du référentiel ?

- Un document ou un manuel n'est jamais utilisé si les professionnels concernés ne le trouvent pas utile au quotidien
- Les procédures doivent être construites par (et pour) les professionnels concernés, et favoriser la coordination des acteurs aux interfaces
- Elles doivent être écrites, accessibles et connues de tous, testées avant leur diffusion, associées à l'élaboration d'outils d'autoévaluation et être régulièrement révisées en fonction des résultats de ces évaluations



La procédure = démarche participative

- Soutenue, voire initiée, par les instances de direction de l'établissement
- Conduite par des professionnels de terrain qui doivent être impliqués dans le processus
- L'appropriation par eux des solutions proposées fera qu'elles seront acceptées et appliquées, ou non



Conclusion

- La mise en œuvre d'une procédure de soins est une démarche de qualité
- construite par (et pour) les soignants
- à partir des référentiels
- tout en prenant en considération la situation locale