

Mise en place et suivi d'une démarche qualité en hémodialyse

F. PONS, infirmier - Centre Néphrologique d'Occitanie - 31 MURET

Depuis quelques années, un nouveau concept fait émergence dans le milieu de la santé, il s'agit du concept qualité.

Ces nouvelles grandes lignes qui dirigent l'industrie depuis bien longtemps, apparaissent dans notre espace santé et s'imposent à nous comme des nécessités qui permettent de faire évoluer nos métiers et notre système de soins.

Il est important que tous les acteurs du système de santé en prennent conscience et essentiellement que tous se sentent impliqués dans ces nouvelles démarches qui ont pour but d'améliorer la qualité des soins et la prise en charge globale des patients.

HISTORIQUE

L'historique de la mise en œuvre de notre Démarche Qualité se caractérise tout d'abord par un contexte favorable au sein de notre établissement avec plusieurs facteurs.

Le premier, essentiel et moteur, a été une volonté affirmée de la direction de s'engager dans un processus qui à terme aboutira à l'accréditation de notre établissement.

D'autre part, notre Centre, créé il y a huit ans, est en pleine expansion, du fait de

l'augmentation du nombre de patients, corrélée à celle des personnels et des structures elles-mêmes.

Ainsi, il est devenu nécessaire dans un premier temps de restructurer le système organisationnel puis de lancer rapidement le processus de démarche qualité.

La première étape a consisté à établir un audit de notre établissement, réalisé par une personne extérieure.

Cet audit a eu pour but d'effectuer une véritable photographie de l'entreprise et ainsi de mettre l'accent sur certaines carences de notre système.

Les conclusions qui en ont été tirées et communiquées à l'ensemble du personnel lors d'une réunion ont tracé les premières lignes de notre travail.

Les objectifs principaux étaient donc de formaliser les pratiques et de les uniformiser.

MISE EN PLACE DES PROTOCOLES DE SOINS

Plusieurs étapes ont été nécessaires pour se lancer dans la réalisation des protocoles de soins.

La première fut celle de recenser l'existant en matière de procédures et de protocoles.

Puis, avec les résultats détaillés de l'audit, nous avons déterminé plusieurs thèmes pour lesquels il existait peu ou pas de formalisation des pratiques.

Au nombre de douze, ces thèmes se déclinaient comme suit :

- hygiène des personnes
- entretien des locaux
- tri des déchets
- gestion du linge
- préparation des générateurs de dialyse
- soins
- prélèvements biologiques
- antiseptiques
- traitement du matériel de soins
- protocoles de désinfection
- traitement de l'eau (prélèvements bactériologiques)
- précautions (hépatite C, précautions universelles).

Chaque thème fut ensuite décortiqué pour définir les protocoles souhaités et nécessaires.

Après les avoir écrit sur une grande feuille, sous forme d'un tableau, ils ont été soumis à l'ensemble du personnel ASH, AS, IDE, et techniciens. Tous se sont inscrits selon leurs souhaits et compétences dans les différents thèmes pour réaliser les protocoles.

Des dossiers ont ensuite été créés, par thèmes avec les noms des personnes volontaires.

Chaque dossier était constitué de protocoles déjà existants, de fiches techniques (exemple pour les antiseptiques), de documents de références, et d'un exemple de fiche type pour la formulation des protocoles.

L'intérêt de cette formule est, semble-t-il, que les groupes de travail

ainsi constitués, l'ont été par affinités et d'une manière totalement volontaire.

La réalisation de ces protocoles s'est faite en concertation, par des personnes compétentes dans leur domaine, qui se sont servies de supports et de leur propre pratique professionnelle.

CONCLUSION

Une démarche qualité doit être entreprise dans un climat social sain, avec une implication de tout le personnel.

Ainsi, dans un premier temps, il semblerait nécessaire de s'appuyer sur un noyau dur et de privilégier des petits travaux concrets pour mettre en confiance les autres membres du personnel.

La démarche doit correspondre à une trame logique :

- Planifier
- Réaliser
- Mesurer, vérifier
- Réagir, corriger.

Pour conclure, je dirais donc que nous, infirmiers et infirmières, sommes un maillon essentiel du système de soins.

Ces démarches qualité qui sont mises en place dans nos structures sont un formidable tremplin pour faire reconnaître nos compétences et notre savoir-faire ; il est donc essentiel pour nous de réfléchir à nos méthodes de travail et de les faire évaluer.

