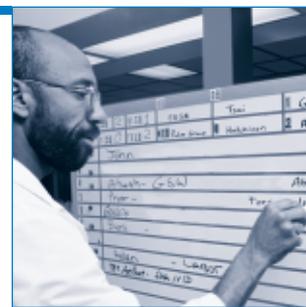


DÉMARCHE QUALITÉ : RÔLE DES INFIRMIÈRES

Regard sur l'hémodialyse

V. BAILLEUX, P. RAFFESTIN, A. ROMANN, Infirmières - M. FONDS, Cadre Infirmière, -
Néphro-Dialyse - C.H. Sud Francilien - 91 EVRY



Depuis déjà plusieurs années, l'équipe soignante a mis en place une consultation pré-dialyse, dans le but de présenter aux patients, en insuffisance rénale sévère, les différents modes de traitement. La consultation consiste en un entretien permettant au patient de faire le point sur ses connaissances et de découvrir à l'aide d'une cassette vidéo différents témoignages de dialysés traités par :

- la dialyse péritonéale.
- l'hémodialyse.

Le patient, ayant choisi la dialyse péritonéale, est revu dans le service pour sa formation et sa pose de cathéter. Par contre, le patient qui choisissait l'hémodialyse n'avait plus aucun contact avec l'équipe infirmière avant sa première séance.

Dans le cadre d'une **démarche globale de qualité**, l'ensemble de l'équipe soignante de l'unité de Néphrologie-Dialyse a réalisé un travail visant à améliorer non seulement l'aspect technique des soins mais aussi la prise en charge psychologique du patient débutant un traitement par hémodialyse.

En 1998, face aux difficultés rencontrées par l'équipe pour faire passer le message toujours délicat du respect des règles d'hygiène chez les patients hémodialysés, un groupe de travail s'est constitué et une réflexion sur les pratiques de l'unité s'est engagée.

Deux points ont été mis en évidence :

- l'absence de support écrit rassemblant les informations utiles au patient. Celles-ci sont transmises oralement lors de la première séance d'hémodialyse et ne sont reprises que ponctuellement, le plus souvent lors du non-respect des consignes.
- la difficulté de maîtriser l'angoisse du patient occasionnée par la mise en route du traitement.

Points suscitant deux interrogations :

- le moment choisi pour donner l'information est-il approprié ?
- la méthode utilisée est-elle adaptée ?

Une enquête réalisée auprès des hémodialysés du centre va révéler que ceux-ci arrivent pour leur première séance, angoissés voire paniqués, ayant pour la plupart mal intégré les informations données par l'équipe médicale et par l'infirmière* lors de l'information pré-dialyse. Ils sont donc dans l'incapacité d'assimiler correctement de nouvelles données. La nécessité d'élaborer et de mettre en place **un protocole d'accueil pour tout nouveau patient s'imposait**.

Le protocole, adopté par l'ensemble de l'équipe, s'articule autour de quatre grands axes :

- faire connaissance avec le patient
- dédramatiser la situation et démystifier l'hémodialyse
- apporter les informations nécessaires pour que le patient aborde les séances avec des connaissances précises
- aider le patient à s'intégrer et à vivre le mieux possible avec son traitement.

Il est mis en place au cours d'une **consultation infirmière**. Sa réussite repose sur la présence d'une **infirmière référente de l'accueil** qui devient **l'interlocuteur privilégié** du nouveau patient et est garante d'une prise en charge individualisée jusqu'à la mise en dialyse. Par consensus, l'équipe a décidé que toutes les infirmières seront amenées à conduire une consultation d'accueil entraînant l'implication de tous dans le projet.

LA CONSULTATION INFIRMIÈRE

Sa date est déterminée avec le patient dès la décision de mise en dialyse par le médecin néphrologue.

C'est un moment privilégié pour établir un climat de confiance avec le patient et son conjoint le plus souvent (ou un autre membre de sa famille). L'entretien d'accueil permet à l'infirmière de :

- Faire connaissance avec le patient :
 - Identité
 - Situation familiale, sociale, professionnelle

- Degré d'autonomie
- Habitudes de vie
- Goûts, loisirs.

- Faire le point sur les acquis du patient sur :

- Sa maladie
- Le mode de traitement choisi.

- Aider le patient et son conjoint :

- A exprimer leurs craintes
- A poser des questions et demander des explications.

Les informations recueillies sont notées sur une fiche dite "fiche de connaissances" qui sera jointe au dossier de soins, accessible à toute l'équipe soignante, afin d'assurer la continuité de la prise en charge et de l'adapter au patient.

Cet entretien, non directif, se doit d'être rassurant pour le patient. Il permet en outre d'inclure au mieux l'hémodialyse dans sa vie.

Lorsque l'infirmière sent le patient davantage en confiance, elle lui propose de visionner un film, court métrage d'une vingtaine de minutes, tourné dans l'unité montrant une séance d'hémodialyse.

LE FILM

Tourné par l'équipe infirmière, il a pour objectif d'informer le patient et donc de diminuer l'intensité du stress avant d'aborder la première séance, en visualisant le déroulement complet d'une séance.

Réalisé grâce à la participation d'un de nos patients comme acteur principal, il retrace l'itinéraire de ce dernier, de son arrivée au centre à son départ.

Six plans sont abordés successivement :

- L'arrivée dans l'unité avec l'utilisation des vestiaires
- Les points clés avant le branchement :
 - pesée
 - lavage du bras de la fistule
 - installation du patient avec prise des constantes
 - réglage des différents paramètres du générateur.
- Le branchement :
 - ponction de la fistule

- branchement au générateur
- suivi du patient tout au long de sa séance, ainsi que la visite du médecin, du diététicien, le service du repas, les différentes occupations possibles.

- Le débranchement
- Les points clés après le débranchement :
 - prise des constantes
 - pesée
- Le départ de l'unité.

Le but recherché, étant non seulement d'informer et d'insister sur les points importants, mais également de répondre aux questions suscitées par l'image, nous avons volontairement choisi de limiter les dialogues afin de laisser réfléchir le patient et de répondre à ses questions au fur et à mesure du déroulement du film.

La visite du diététicien visualisée dans le film permet à l'infirmière, à ce stade de la consultation, d'aborder l'importance du régime et de son suivi dans le traitement et de présenter le diététicien attaché à l'unité de néphrologie.

L'importance de cette rencontre pour le diététicien est triple :

- Faire connaissance avec le patient
- Cerner ses habitudes alimentaires, renseignements de base indispensables pour ajuster le régime, complément incontournable du traitement. Il les note sur une fiche intitulée "Vous et votre alimentation", qui sera jointe au dossier soin.
- Lui remettre des feuillets de régime en fonction de ses goûts et lui donner les premiers conseils indispensables à son bon suivi.

Le but de cette première rencontre est essentiellement de le rassurer en lui montrant la complémentarité des différents acteurs de santé chargés de sa prise en charge, et non de l'assailir d'informations.

La consultation se termine par la remise du livret d'accueil.

LE LIVRET D'ACCUEIL

C'est un support écrit, personnel ; il permet :

- au patient :
 - de faire plus ample connaissance avec le centre
 - de compléter ses connaissances
 - d'obtenir les informations dont il a besoin au quotidien.
- à l'équipe : de faire passer, par une approche ludique et humoristique, les

messages jugés importants ou délicats comme le respect des règles d'hygiène.

En effet, c'est un petit personnage imaginaire "KOUGAUME**" qui sert de guide au patient tout au long du livret. Il aborde en sa compagnie tour à tour quatre thèmes :

- **Généralités** : KOUGAUME fait découvrir le centre et son organisation, situation géographique et historique du site, coordonnées, présentation des locaux et organisation du service.

- **Le rein** : KOUGAUME propose un rappel anatomo-physiologique pour aider à mieux comprendre l'insuffisance rénale.

- **L'hémodialyse** : KOUGAUME fait découvrir cet univers inquiétant à travers son humour, description de la fistule artério-veineuse, son but, sa surveillance, le déroulement d'une séance d'hémodialyse sous la forme d'une bande dessinée, des conseils alimentaires.

- **La dialyse au quotidien** : là, KOUGAUME rassure le patient en lui donnant des conseils sur les vacances, des adresses d'associations pour rencontrer d'autres personnes s'il le désire.

Deux feuillets vierges terminent le livret, laissant la possibilité au patient d'y inscrire ses réflexions, ses questions et ses suggestions.

L'infirmière référente lui demande de prendre le temps de le lire, de noter ses remarques et de le rapporter lors de sa première séance afin de l'exploiter ensemble.

L'objectif de cette consultation infirmière est de **rendre accessible à chaque patient l'information** que nous souhaitons lui apporter.

Dans ce but, nous avons volontairement choisi plusieurs supports :

- **support oral** : l'information directe
- **support écrit** : le livret d'accueil
- **support audiovisuel** : la vidéo

Ainsi, chaque patient peut exprimer ses interrogations et remarques à partir de l'un ou de l'autre.

LA PREMIÈRE SEANCE

La date de la première séance fixée, c'est l'infirmière référente qui reçoit le patient ce jour là.

Elle sera pour lui le repère soignant rassurant. Son objectif sera d'aider le patient à anticiper ses différents gestes en lui remémorant étape par étape les points impor-

tants présentés dans la vidéo afin de canaliser son angoisse.

CONCLUSION

Ce travail, mis en place dans le service depuis quelques mois, est actuellement en cours d'évaluation. En fonction des résultats et des remarques de nos nouveaux hémodialysés, un réajustement sera envisagé ultérieurement. A ce jour, le recueil des premiers commentaires de nos patients ainsi que les premiers résultats sont très encourageants.

*lire infirmier ou infirmière

**Ce nom a été choisi en accolant une partie des noms de chaque praticien du service !!!

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier : toute l'équipe soignante du service de Néphrologie-Dialyse de l'hôpital Louise Michel à Evry (91000) pour sa collaboration, M. Jean-Paul Wind, créateur du personnage "Kougaume" et de la bande dessinée, le directeur du Centre hospitalier et les laboratoires BAXTER, SORIN, HEMOTECH, JANSSEN-CILAG, pour l'intérêt qu'ils ont manifesté pour ce projet et pour leur participation à son financement.