



Semaine de sécurité des patients (SSP 2012)

Projet des CCLIN

Communication sur l'hygiène des mains :
Patient/soignant, travaillons « main dans la main »

Delphine Verjat-Trannoy, CCLIN Paris-Nord
pour le GRHYM

Qu'est-ce que le GRHYM ?

Groupe de réflexion du réseau CCLIN-ARLIN pour la promotion de
l'hygiène des mains (créé en mars 2012)

MA Ertzscheid, S Monier, N Jouzeau, D. Zaro-Goni, D Verjat-Trannoy
CCLIN Ouest, CCLIN Sud-Est, CCLIN Est, CCLIN Sud-Ouest, CCLIN Paris-Nord

- Participation au COS MMP : aide à l'élaboration des outils du Ministère pour la journée mission mains propres
- Propositions de démarches ou d'outils complémentaires à ceux du ministère pour la promotion générale de l'hygiène des mains (expérimentation/recherche)

**1^{er} projet du GRHYM sur l'hygiène des mains :
Expérimentation d'une communication soignant-soigné**

2

« Favoriser la communication » SSP 2012 « Renforcer l'hygiène des mains »



« Exprimez toute question, tout doute,
toute préoccupation sur vos soins »

« Vous avez le droit de questionner
toutes les personnes impliquées dans vos
soins »



« L'hygiène de vos mains contribue
à limiter la transmission des infections »

« J'ose demander au soignant de réaliser
une hygiène de ses mains »

« Ecouter chaque patient améliore la qualité
de sa prise en charge »



« Par le dialogue, vous créez des conditions
favorables pour évoquer les situations à risque »

3



Problématiques actuelles – côté soignants

**L'hygiène des mains et le patient sont au cœur
des préoccupations des équipes mais :**

- ❖ Observance et qualité technique sont toujours à améliorer
- ❖ Impact des journées de sensibilisation de durée limitée
- ❖ Lassitude et moindre réaction face à la répétition des messages
- ❖ Démarches certes innovantes : « demander au patient de rappeler aux soignants les bonnes pratiques d'hygiène des mains », mais peuvent nuire à la relation patient-soignant
 - pas toujours à même de juger de la pertinence ou de la qualité des gestes
 - risque de mise en défaut ou culpabilisation des professionnels
- ❖ La communication passe parfois au second plan en raison de certains modes d'organisation et de la charge de travail des soignants

Pour que les soignants continuent à améliorer leurs pratiques et leur communication :
importance de...

- trouver de nouveaux moyens de sensibilisation des professionnels, en utilisant les notions récentes d'engagement, d'éducation préventive...
- impliquer les soignants dans des démarches constructives reposant sur leur valorisation
- engager plus de dialogue entre soignant et patient et pour cela créer des occasions, un contexte favorable à la prise de parole sur des sujets plus positifs que la maladie ou le traitement, en respectant le champ de chacun

4

Problématiques actuelles – côté patients



Patients déjà sensibilisés à l'importance de l'hygiène des mains et à l'existence des PHA (épidémie de grippe, campagnes nationales...) mais :

- ❖ Interrogation possible des usagers sur l'observance de l'hygiène des mains (= source d'inquiétude potentielle)
- ❖ Demande au patient « d'être acteur de sa prise en charge » « d'oser questionner les soignants » → pas si simple à mettre en œuvre
- ❖ Supports papiers nombreux, diffusables aux patients mais pas toujours accompagnés des explications nécessaires

Pour être acteurs de leur prise en charge : **importance de...**

- délivrer un message oral clair, adapté et personnalisé sur l'hygiène des mains,
 - sur son importance (caractère indissociable du soin)
 - sur sa spécificité en fonction des soins.
- rassurer les usagers quant à :
 - aux connaissances et au savoir-faire des soignants sur le sujet,
 - à l'adhésion des professionnels à ce principe de base de la prévention des infections,
 - et donc à la prise en compte de leur sécurité.
- laisser la possibilité au patient de s'exprimer librement et faciliter le dialogue entre soignants et usagers

5

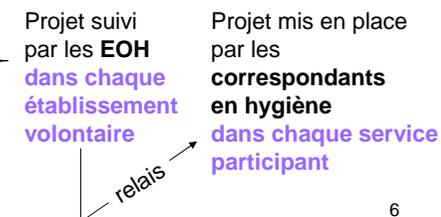
Principe du projet



- Présentation de l'hygiène des mains au patient
- dès son accueil dans le service
- par le soignant ou le futur professionnel en charge du patient

Démarche en 3 volets :

- **Communication**
- **Action**
- **Information**



6

Les 3 volets du projet

A/ Communication : à chaque admission d'un patient, le soignant (ou le futur professionnel) délivre au patient, avec un vocabulaire adapté, clair et compréhensible, plusieurs messages sur l'hygiène des mains.

B/ Action : lors de cette information, le soignant fait une démonstration de la technique de friction.

C/ Information : suite à cette communication active, un support papier sur le sujet est remis au patient (ex : flyer patient MMP 2012 du MS)

7

A/ Communication : les 5 messages

Engagement du soignant

- 1- chaque professionnel y compris les futurs professionnels assurant sa prise en charge sera régulièrement amené à réaliser une hygiène des mains avec une SHA
- 2- ce type de produit est un produit à base d'alcool très efficace contre les micro-organismes et bien toléré par la peau, il est à utiliser à la place du lavage avec un savon sauf si les mains sont sales
- 3- l'hygiène des mains se fait sans bijou au niveau des mains et poignets

Engagement du patient

- 4- il sera demandé au patient de réaliser une hygiène des mains avant le repas et en sortant des toilettes, parfois avant la réalisation d'un soin (à adapter aux spécificités du service, ex : hémodialyse)
- 5- il sera proposé au patient de poser aux professionnels du service toute question à ce sujet (indication ou technique d'hygiène des mains)

8

Objectifs recherchés

- Développer l'**information des patients sur l'hygiène des mains** (*en précisant le rôle de chacun au sein du « couple » patient-soignant*)
- **Donner un cadre** à l'information sur l'hygiène des mains (*accueil*)
- **Rassurer les patients sur la sécurité** de leur prise en charge (*en affichant le caractère incontournable de ce geste de base dès l'accueil*)
- **Faciliter le dialogue et la communication** entre soignant et patient (*en agissant sur la qualité de la relation*) et en « autorisant » la prise de parole
- **Engager les soignants** sur leurs bonnes pratiques et les **valoriser** à travers une action positive de transmission de savoir et savoir-faire
- Impliquer les **futurs professionnels** dans une démarche engageante

9

Les avantages de la démarche

- ❖ **Cohérence** avec la SSP 2012
- ❖ Démarche **constructive et positive**
- ❖ Mise en **confiance** du patient / **Initiative** de communication laissée au **soignant**
- ❖ Mise en valeur de la **relation soignant-soigné** et du rôle **d'éducation** des soignants et des futurs professionnels
- ❖ **Adhésion** des cadres (gestion de l'accueil) et des responsables d'enseignement dans les IFSI
- ❖ **Implication** de tous (de la direction aux soignants)
- ❖ Facilité par intervention des **correspondants en hygiène**

10

Les difficultés à prévoir

- ❖ Augmentation du **niveau d'information** général des patients
→ risque de « réclamation/question » plus important (comparaison des soignants, des services...)
- ❖ Augmentation de la **durée** d'accueil des patients
- ❖ Nécessité d'une **préparation** avant mise en place (implication de l'équipe, préparation du message à communiquer, accompagnement des étudiants...)
- ❖ Message à **adapter** à chaque patient
- ❖ Gestion des **questions** des patients

11

Champ d'action du projet

- à initier lors de la SSP 2012 dans des ES volontaires, type MCO
- à proposer éventuellement à d'autres structures/spécialités dans un 2^{ème} temps (2013)
- essayer de rendre pérenne la démarche ?
- Projet de service voire d'établissement
- Implication des directions (DSI, ...), des cadres de service, des écoles de formation
- Démarche proposée aux EOH et à leurs relais dans les services (rôle renforcé des correspondants en hygiène)

12

Evaluation de la démarche

- ❖ Juste après la période d'expérimentation, à différents niveaux :

CCLIN/ARLIN

nb d'ES participants, retour d'expérience des correspondants/EOH (questionnaire en ligne)

Etablissements

*N et % de services participants, de soignants, de patients
Questionnaires sur les deux thèmes (hygiène des mains / communication) pour soignants et patients (fin de séjour)*

- ❖ Communication des résultats avant la journée MMP du 5 mai 2013

13

Modalités pratiques de l'expérimentation

- ❖ Inscription à la démarche des ES volontaires sur le site du CCLIN
= engagement à faire l'expérimentation lors de la SSP et à évaluer les effets de la démarche
- ❖ Mise à disposition des outils nécessaires : fiche de description de la démarche, questionnaires d'évaluation

14

Pour information

- ❖ Cette démarche a été proposée par les CCLIN dans le cadre de la préparation du PNSP = programme national de sécurité des patients (appel à projet)
- ❖ Elle sera affichée sur le site des CCLIN , sur Nosobase et à terme sur le site commun des CCLIN en préparation (novembre 2012)- page consacrée à l'hygiène des mains

15