

La qualité de demain, c'est maintenant!

Direction des Ressources humaines

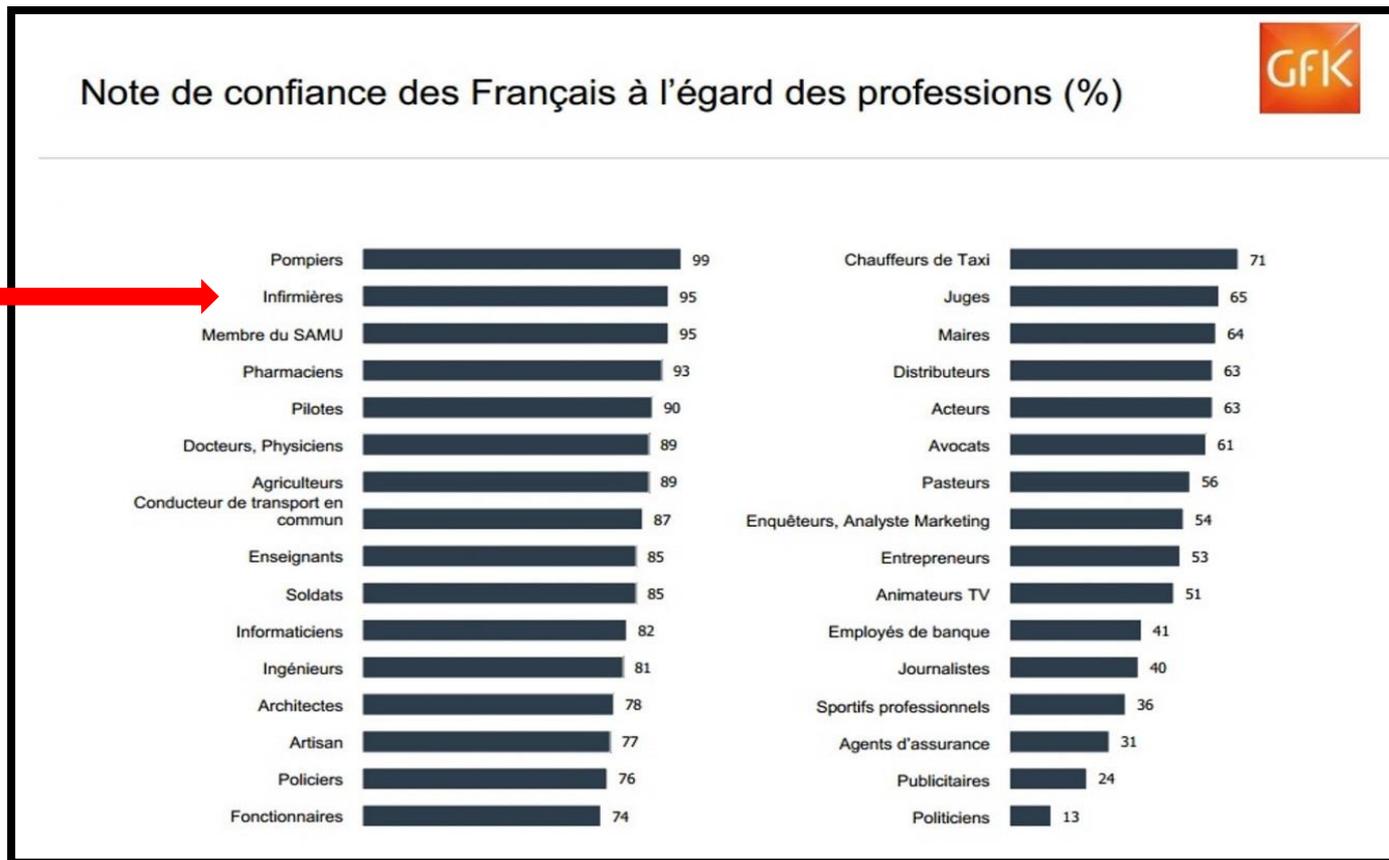
**Prendre soin de la performance infirmière:**  
le défi d'une profession en faveur de la qualité  
des soins et de la sécurité des patients

Serge Gallant,  
Directeur du Centre des formations  
8 novembre 2018



# Une profession... appréciée

95%



GfK. Growth from Knowledge, 2014.

# Une image... étonnante!

The image shows a Google search results page for the query "Performance infirmière". The search bar is at the top, with the Google logo on the left and a camera icon on the right. Below the search bar, there are navigation tabs: "Tous", "Images" (which is selected), "Actualités", "Shopping", "Vidéos", "Plus", "Paramètres", and "Outils". Below the tabs, there are several filter buttons: "dress", "soins infirmiers", "sciences infirmières", "professionnelle", "horreur", "halloween", "médecin", and "costu". The main content area displays a grid of image thumbnails. The first row contains five thumbnails: a woman in a white nurse costume, a woman in a white nurse costume with a red cross, a child in a pink nurse costume, a child in a white nurse costume with a blue face mask, and a child in a white nurse costume with a stethoscope. The second row contains four thumbnails: a book cover titled "RECHERCHE EN SOINS INFIRMIERS", two women in white nurse costumes, two children in nurse costumes (one pink, one white), and a book cover titled "L'HÔPITAL ET LA PROFESSION INFIRMIÈRE". Each thumbnail has a caption and a source URL below it.

Google Performance infirmière

Tous **Images** Actualités Shopping Vidéos Plus Paramètres Outils

dress soins infirmiers sciences infirmières professionnelle horreur halloween médecin costu

Classique Infirmière Dress jeu d...  
fr.aliexpress.com

Jeu de Rôle de Halloween en...  
amazon.fr

2017 Enfants Halloween Cosplay Costu...  
fr.aliexpress.com

7000958-hot Vente En...  
french.alibaba.com

RECHERCHE EN SOINS INFIRMIERS  
ARSIS

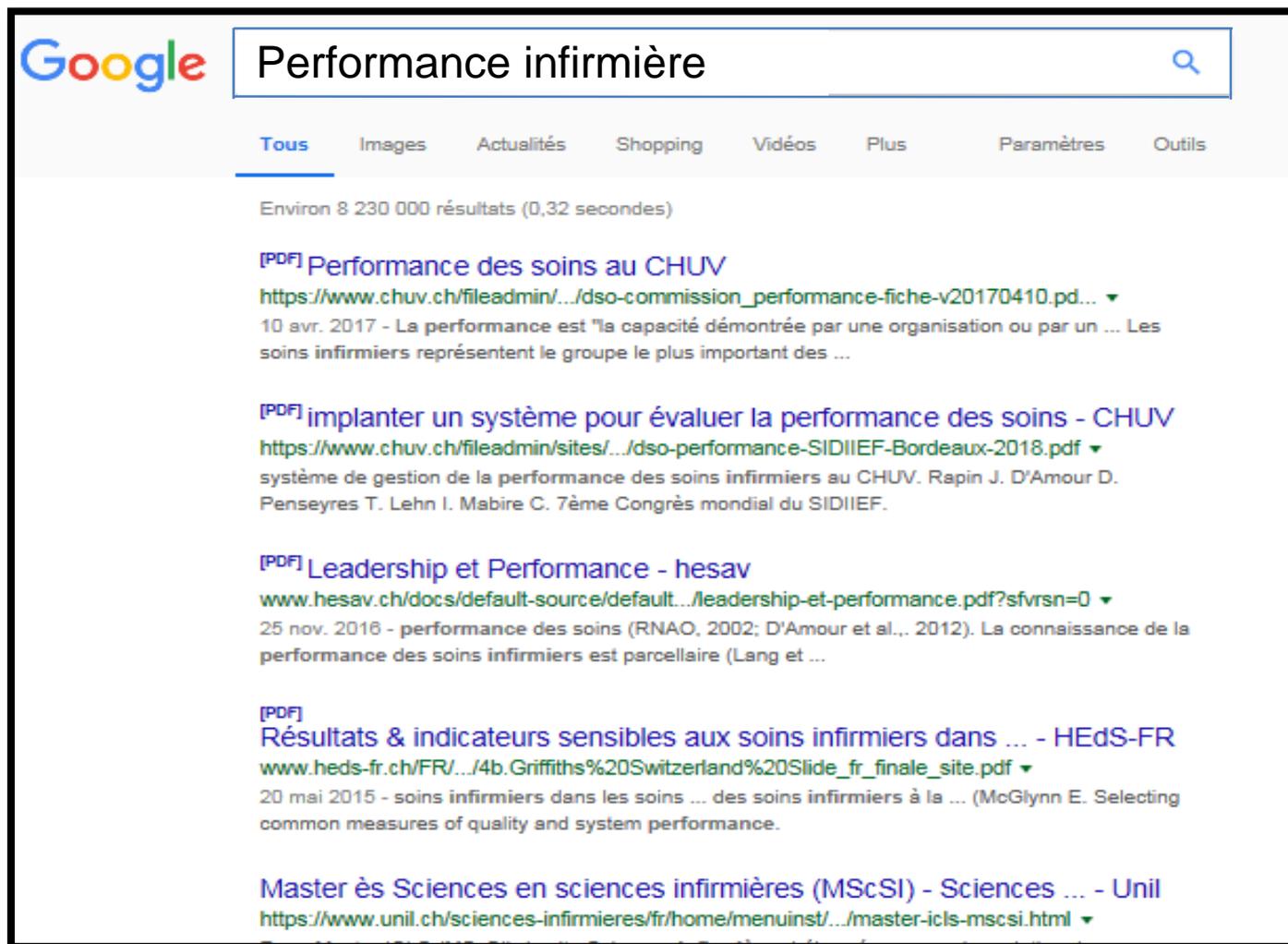
Les difficultés/souffrances...  
caim.info

Sexy performance rôle pur infirmière...  
cdiscount.com

©Enfant Blanc Médecin Ha...  
sites.google.com

L'hôpital et la profession in...  
chapitre.com

# Une performance... à formaliser!



Google Performance infirmière

Tous Images Actualités Shopping Vidéos Plus Paramètres Outils

Environ 8 230 000 résultats (0,32 secondes)

[PDF] Performance des soins au CHUV  
[https://www.chuv.ch/fileadmin/.../dso-commission\\_performance-fiche-v20170410.pdf](https://www.chuv.ch/fileadmin/.../dso-commission_performance-fiche-v20170410.pdf) ▼  
10 avr. 2017 - La performance est "la capacité démontrée par une organisation ou par un ... Les soins infirmiers représentent le groupe le plus important des ...

[PDF] implanter un système pour évaluer la performance des soins - CHUV  
<https://www.chuv.ch/fileadmin/sites/.../dso-performance-SIDIIEF-Bordeaux-2018.pdf> ▼  
système de gestion de la performance des soins infirmiers au CHUV. Rapin J. D'Amour D. Penseyres T. Lehn I. Mabire C. 7ème Congrès mondial du SIDIIEF.

[PDF] Leadership et Performance - hesav  
[www.hesav.ch/docs/default-source/default.../leadership-et-performance.pdf?sfvrsn=0](http://www.hesav.ch/docs/default-source/default.../leadership-et-performance.pdf?sfvrsn=0) ▼  
25 nov. 2016 - performance des soins (RNAO, 2002; D'Amour et al., 2012). La connaissance de la performance des soins infirmiers est parcellaire (Lang et ...

[PDF] Résultats & indicateurs sensibles aux soins infirmiers dans ... - HEDS-FR  
[www.heds-fr.ch/FR/.../4b.Griffiths%20Switzerland%20Slide\\_fr\\_finale\\_site.pdf](http://www.heds-fr.ch/FR/.../4b.Griffiths%20Switzerland%20Slide_fr_finale_site.pdf) ▼  
20 mai 2015 - soins infirmiers dans les soins ... des soins infirmiers à la ... (McGlynn E. Selecting common measures of quality and system performance.

Master ès Sciences en sciences infirmières (MScSI) - Sciences ... - Unil  
<https://www.unil.ch/sciences-infirmieres/fr/home/menuinst/.../master-icls-mscsi.html> ▼

# Performance: Qualité & Sécurité

## Qualité

«Garantir à chaque patient le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en terme de procédures, de résultats et de contacts humains» (OMS, 2015)

## Sécurité

«Eviter et prévenir les résultats indésirables ou les préjudices consécutifs à la prise en charge thérapeutique et d'en atténuer les conséquences lorsqu'ils se produisent» (SIDIEF, 2016)

# Indicateurs et soins infirmiers

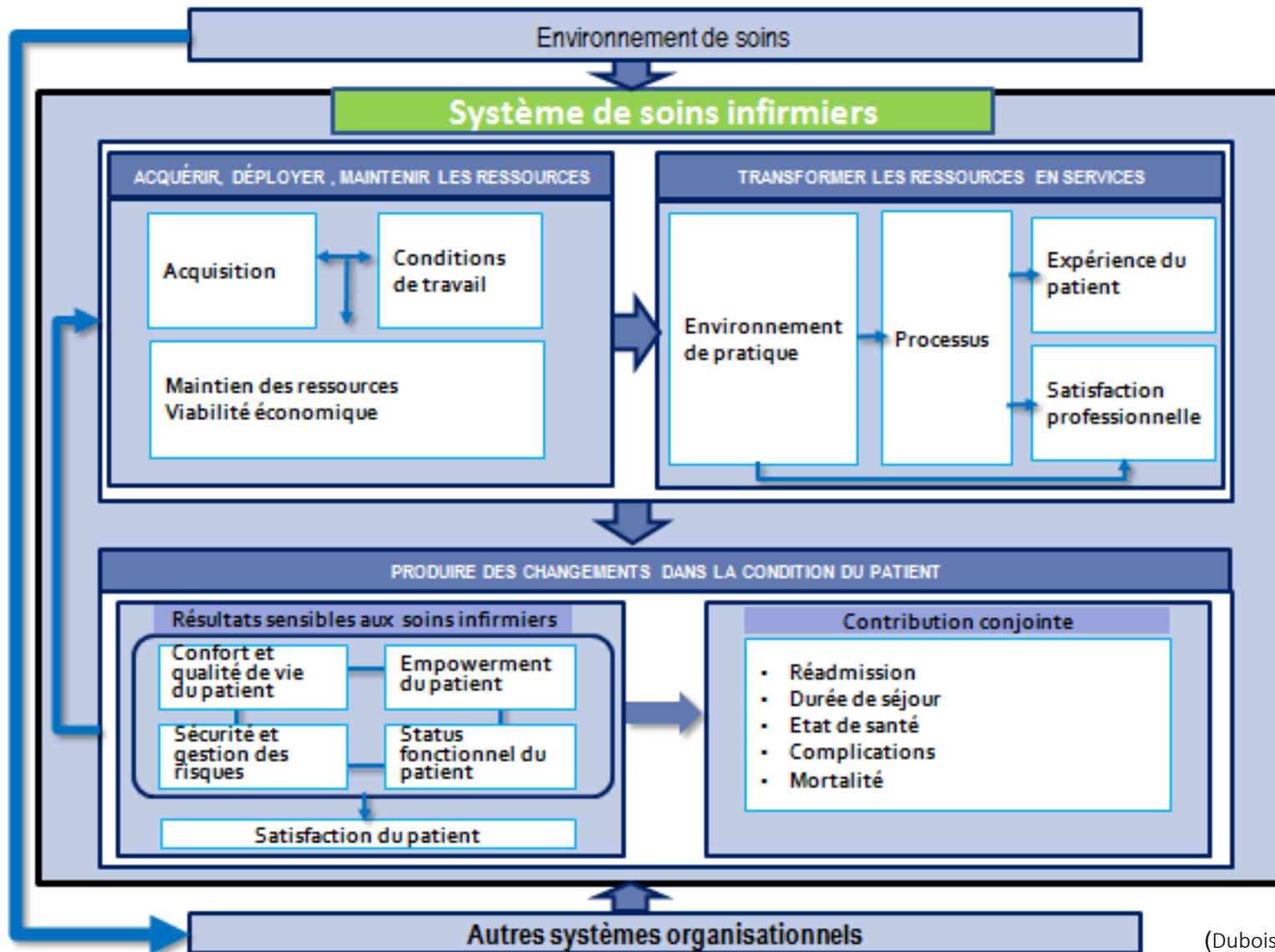
Les équipes de soins constituent une part importante de la performance des organisations de santé, et en particulier, des résultats aux patients (Doran & Pringle, 2011; IOM, 2011).

Faute d'indicateurs, la contribution des équipes de soins aux résultats reste le plus souvent invisible (Lang et al., 2004).

# Indicateurs sensibles aux soins infirmiers

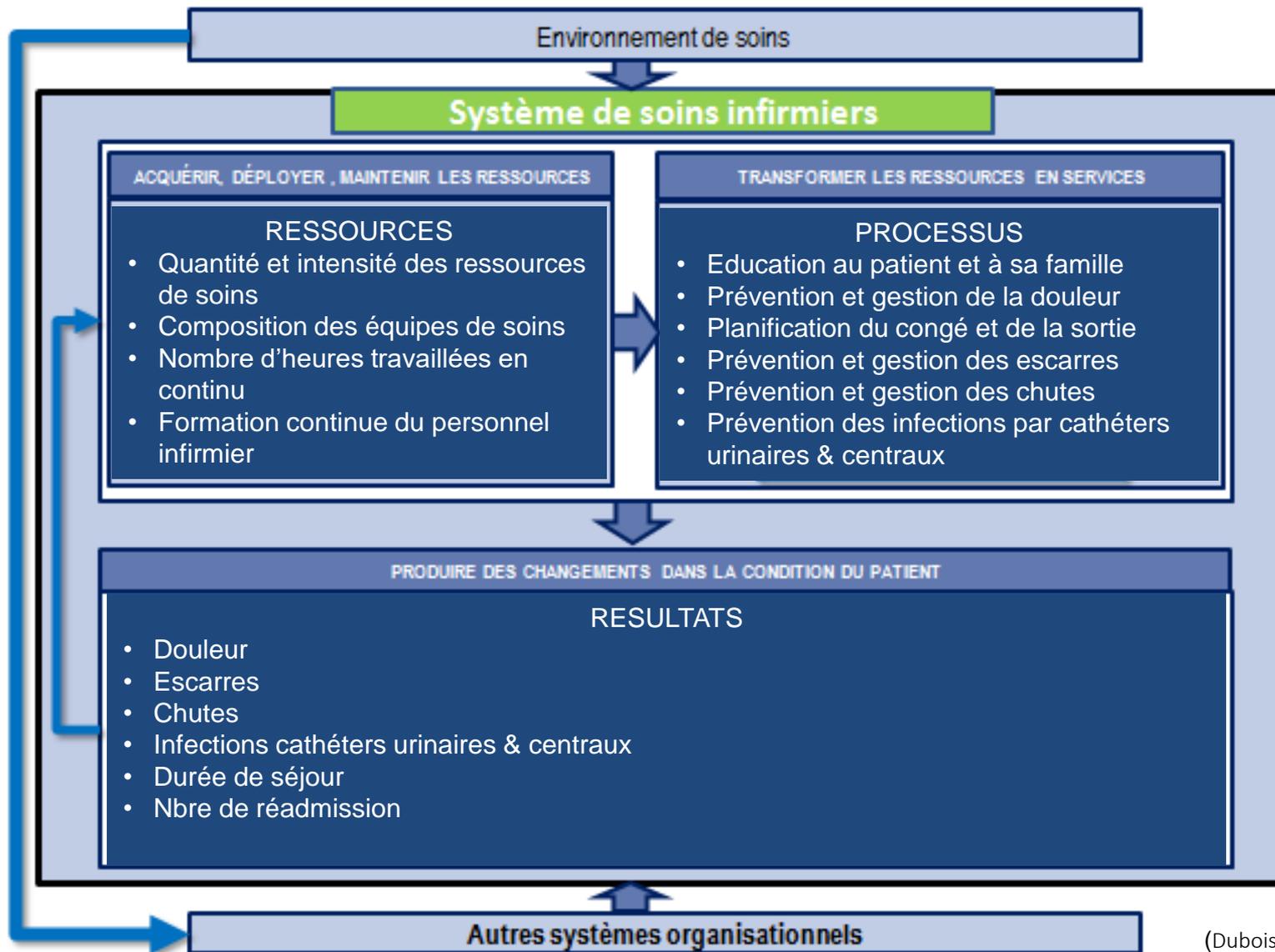
Les **indicateurs sensibles aux soins infirmiers** sont ceux qui sont « fondés sur le champ d'activité et le domaine de pratique des infirmières et pour lesquels il existe des données empiriques qui prouvent l'existence d'un lien entre les intrants infirmiers, les interventions infirmières et les résultats » (Doran et al., 2011, p.12).

# Modèle performance soins infirmiers



(Dubois et al. 2013)

# Indicateurs & Bonnes pratiques



(Dubois et al. 2013)

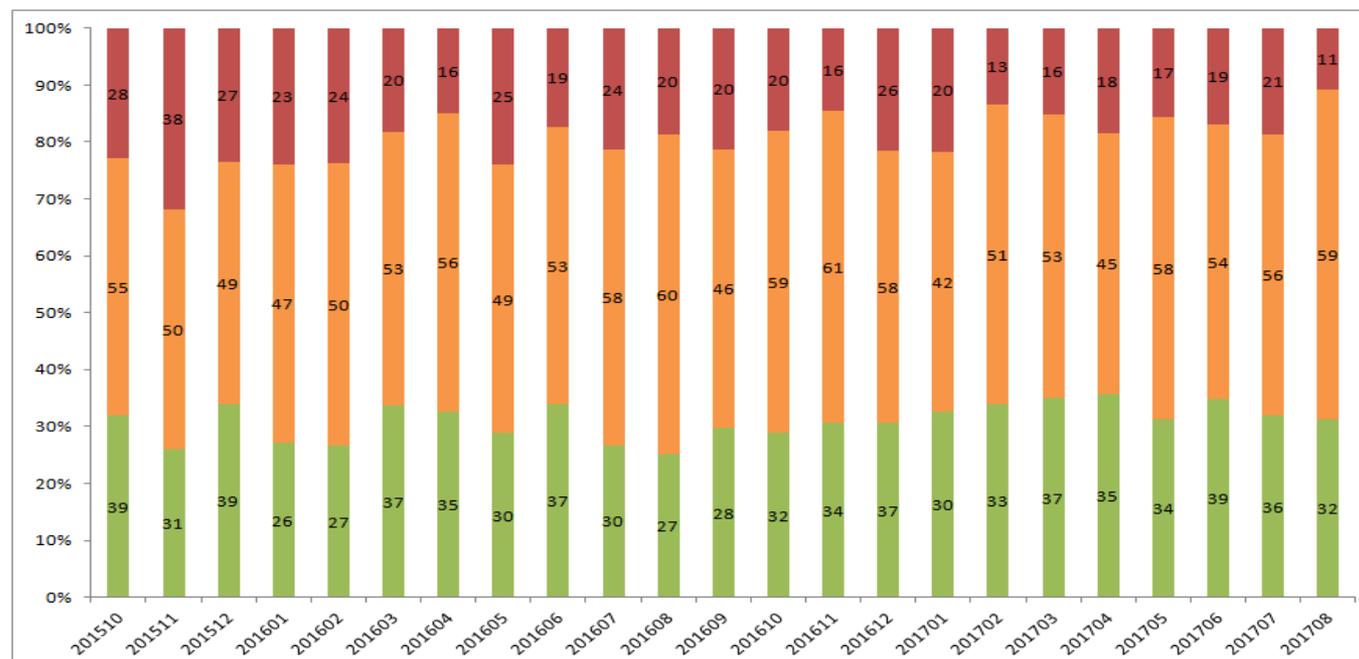
# Exemple d'un indicateur de processus

Mesure: taux et nombre de patients avec douleur documentée

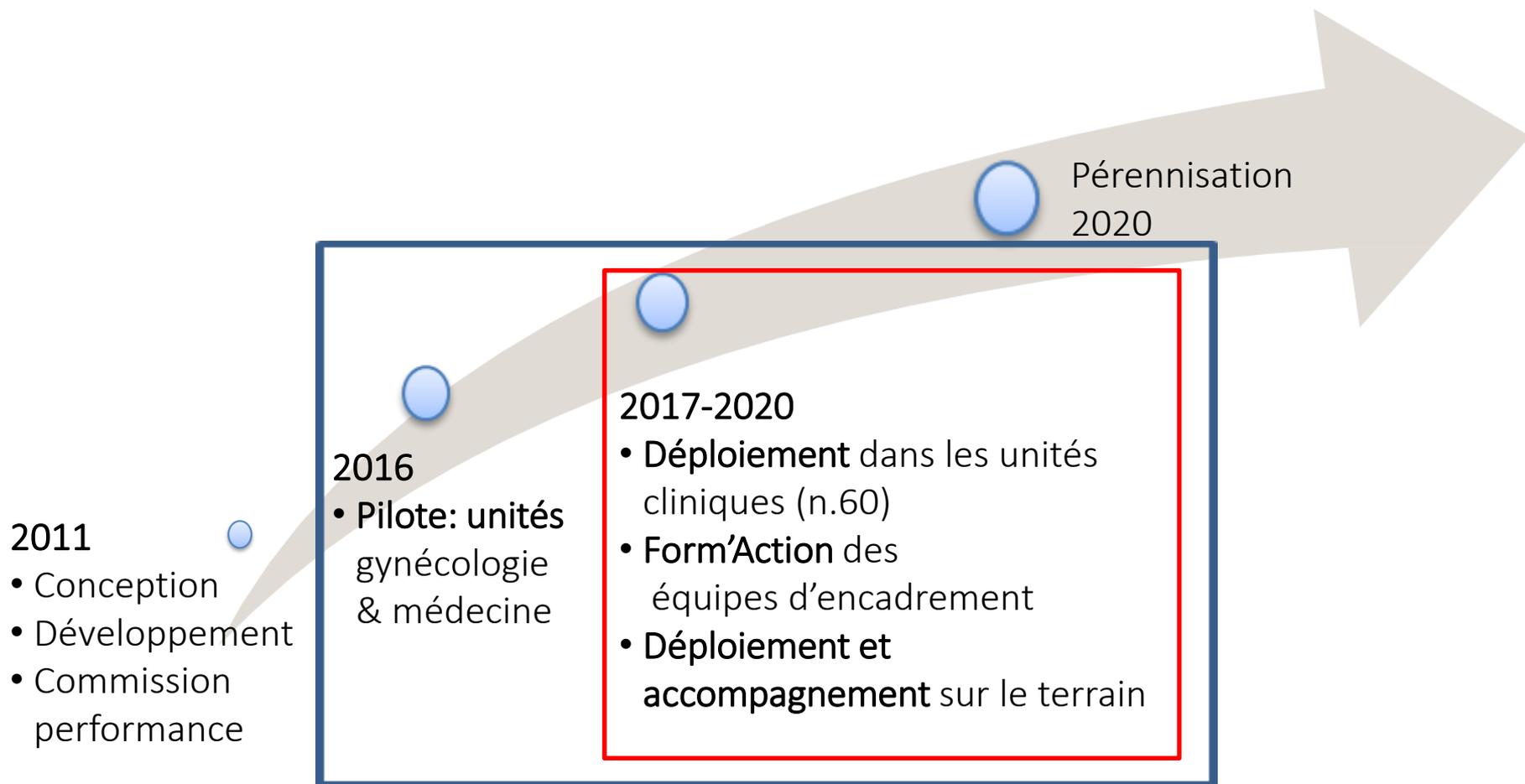
Colonne rouge : Nb de patients avec douleur non documentée

Colonne Orange : Nb de patients avec douleur documentée après + de 4h

Colonne verte : Nb de patients avec douleur documentée dans les 4h à l'entrée dans l'unité



# Projet de la performance des soins

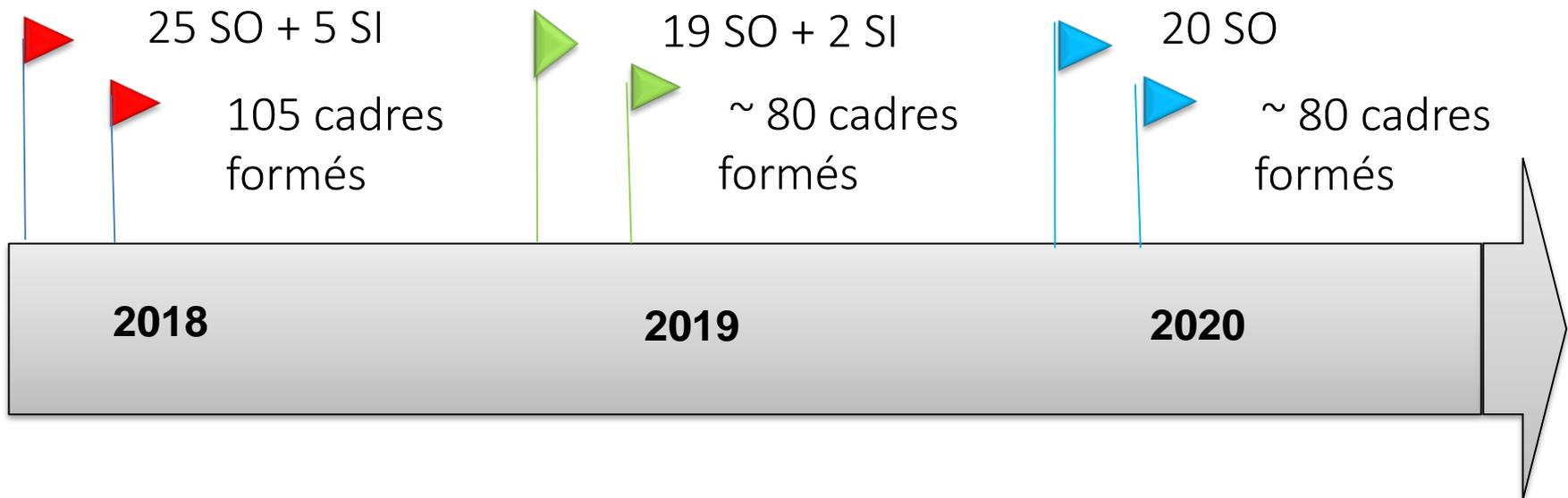


# Apprentissages liés aux pilotes

## **Éléments favorisant la réussite du déploiement**

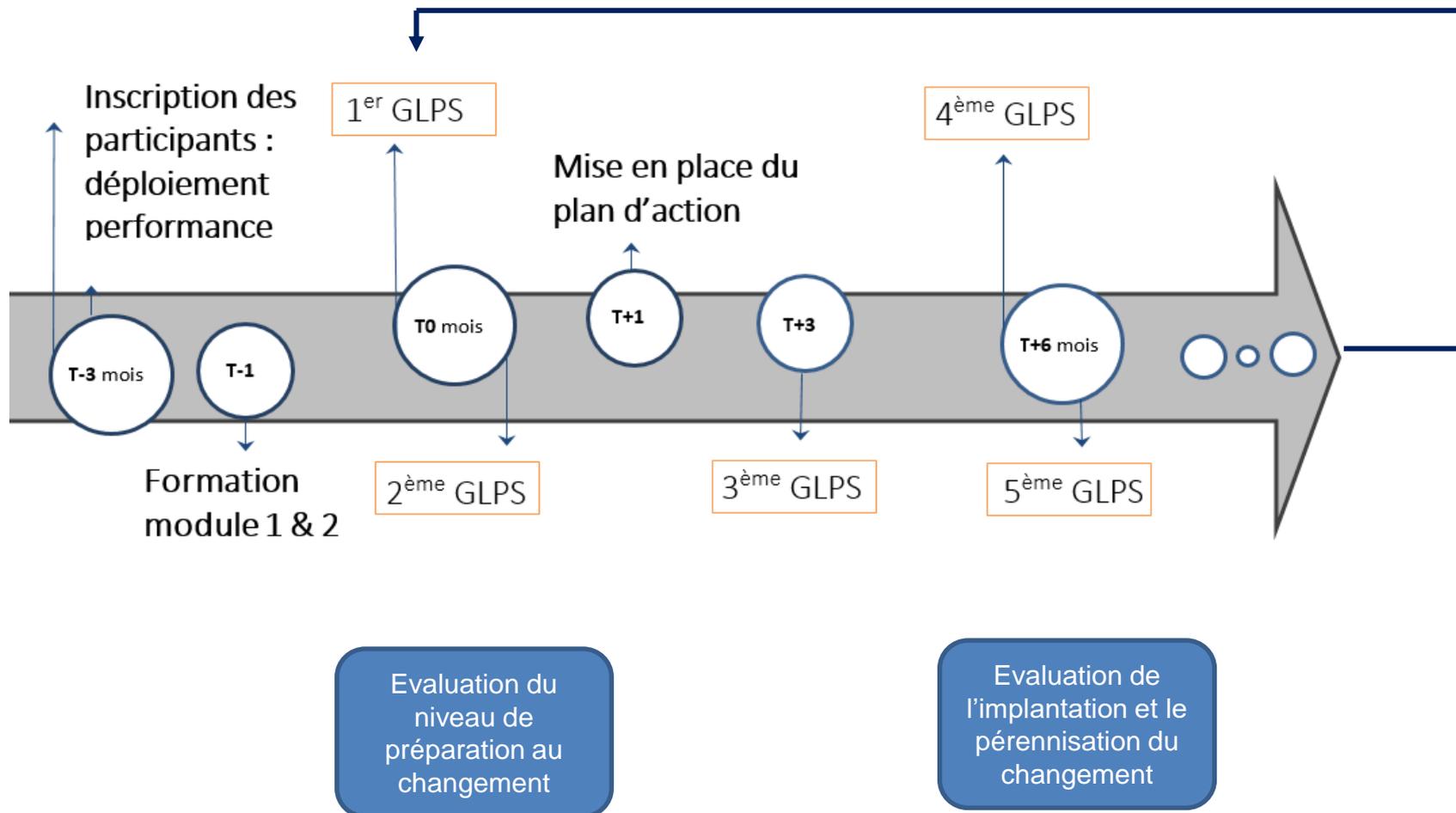
- Connaître l'ensemble des concepts
- Distinguer les types d'indicateurs
- Comprendre et analyser les résultats des mesures des indicateurs
- Diagnostiquer le niveau de préparation au changement des cadres
- Constituer les GLPS et impliquer les équipes de soins

# Phasage du déploiement institutionnel



SO : unité de soins ordinaires / SI: unité de soins intermédiaires

# Phasage des projets d'implantation



# Form'ACTION des équipes d'encadrement

## Pré-requis (1/2 jour)

- Lecture documents de référence de la performance des soins

## 15 jours plus tard...

### Module 1 (1/2 jour)

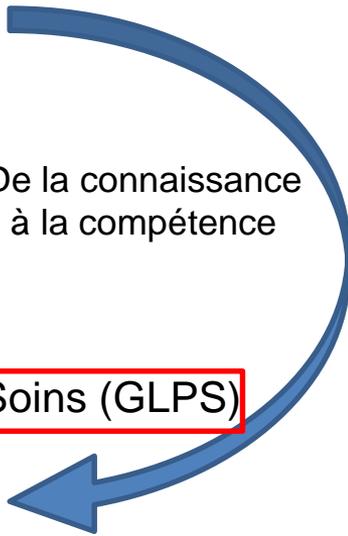
- Test de connaissances formatif
- Intégrer les concepts de la performance des soins
- Comprendre les tableaux de bord
- Interpréter des résultats de mesures
- Planifier le déploiement dans l'unité

## 15 jours plus tard...

### Module 2 (1 jour)

- Animer et conduire une séance de Groupe Local de Performance en Soins (GLPS)
- Analyser les résultats de son service
- Utiliser des outils d'amélioration continue de la qualité
- Elaborer un plan d'action
- Diagnostiquer le niveau de préparation au changement de son équipe d'encadrement

De la connaissance  
à la compétence



# Constats liés à la form'ACTION

## Forces

- Intérêt +++
- Compréhension
- Recentrage clinique
- Valorisation
- Echange d'expériences

## Points d'efforts

- Outils qualité
- Leadership transformationnel
- Leadership partagé
- De l'individuel au collectif

# Constats liés aux déploiements

## Forces

- Implication
- Rôles et responsabilités
- Empowerment
- Méthodologie commune
- Adoption de l'innovation

## Points d'efforts

- Explication des concepts
- Appropriation des outils qualité
- Suivi de la méthodologie
- Maintenir une cadence déploiement

# Conclusion

L'implantation d'un système de gestion de la performance des soins:

- Constitue une innovation pertinente et appréciée
- Représente un changement de pratique et de culture
- Engage la responsabilité et l'imputabilité des collaborateurs et cadres
- Suppose le soutien indéfectible de la Direction métier
- Nécessite le développement d'un partenariat entre clinique-recherche-informatique
- Implique l'accompagnement pré-per-post formation d'une cheffe de projet

*Le savoir au service du patient.*

Merci pour votre attention