

EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

« ACCUEIL DE LA PERSONNE SOIGNEE EN HPDD »

G. FAURE Cadre Supérieur de Santé – **B. LEBRETON** Cadre de Santé

CHU CAEN 2004



**COMMENT AMENER
UNE EQUIPE SOIGNANTE
A L'EVALUATION QUALITE**

G. FAURE Cadre Supérieur de Santé – B. LEBRETON Cadre de Santé

CHU CAEN 2004

LE MODELE V.I.P.

« VERY IMPORTANT PERSONS »

VALEUR – INTERET - PLAISIR

V = VALEURS = ADHESION

I = INTERET = ENGAGEMENT

P = PLAISIR = PARTICIPATION

PARTICIPATION

=

PARTICIPER :

- C'EST PRENDRE PART A UN TRAVAIL**
- C'EST PRENDRE PART A UN JEU**

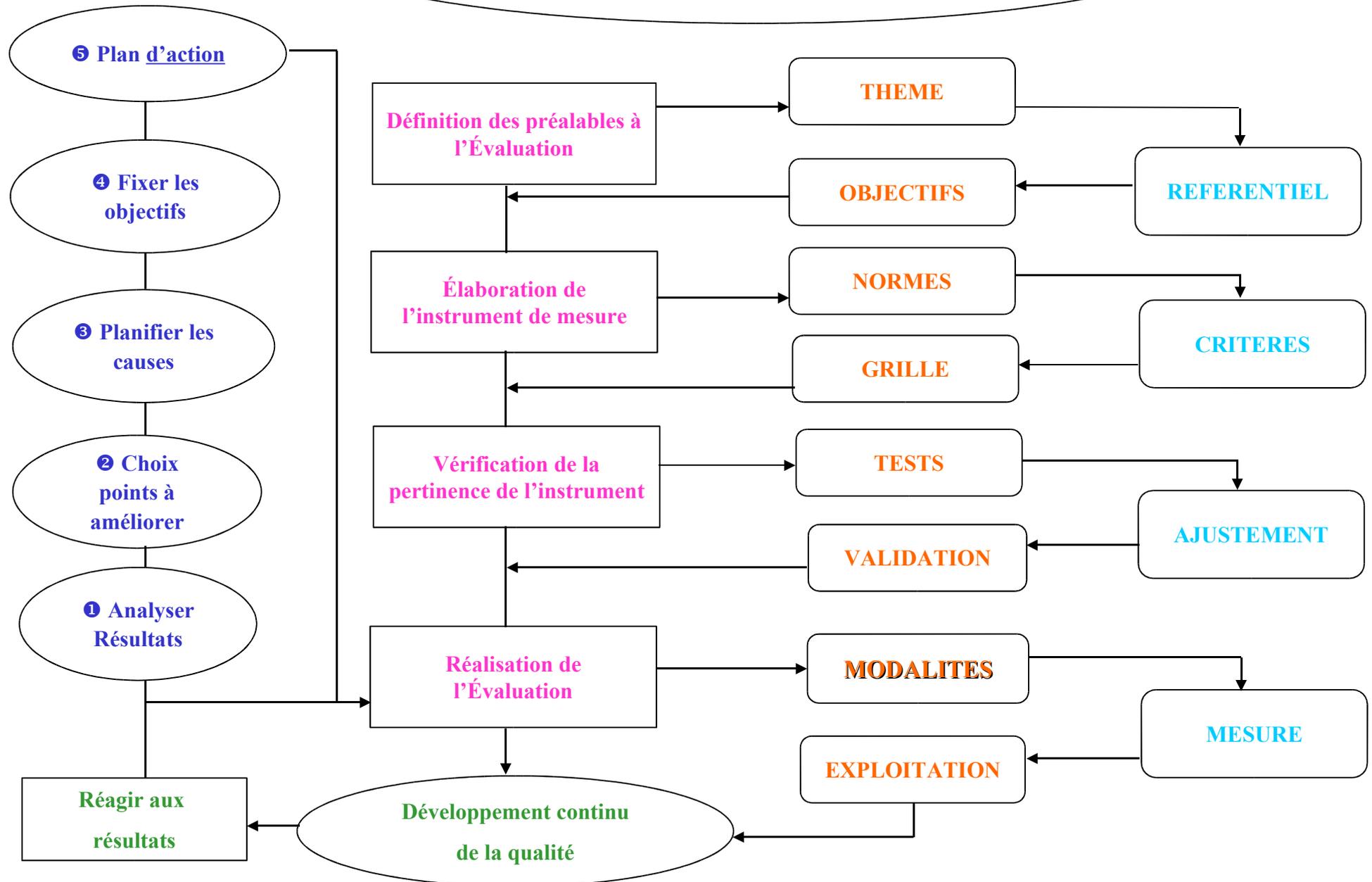
COLLABORER

ADHERER

PARTAGER

LA DEMARCHE QUALITÉ

EVALUATION DE LA QUALITE DES SOINS



MISE EN ŒUVRE DE LA

DEMARCHE DANS LE SERVICE

D'HEPATO-GASTRO-ENTEROLOGIE

G. FAURE Cadre Supérieur de Santé – B. LEBRETON Cadre de Santé

CHU CAEN 2004

EVALUATION QUALITE

PROJET 1998 – 1999

Relatif au P.S.I. du CHU CAEN

Axe 2 = Dispenser des soins de qualité.

Axe 4 = Promouvoir une politique de soins commune.

OBJECTIF

**INFORMER, SENSIBILISER, FORMER
LES EQUIPES A L'ÉVALUATION
QUALITE**

G. FAURE Cadre Supérieur de Santé – B. LEBRETON Cadre de Santé

CHU CAEN 2004

MISE EN ŒUVRE

- **Les 4 Cadres du Niveau sont formés à l'évaluation.**
- **Une demande de formation des IDE pour 1999 dans le Plan Pluriannuel est formulée.**
- **Réunions d'information en Octobre 1998 (Accréditation).**
- **Faire accepter l'évaluation du soin Novembre-Décembre 1998 (aux transmissions et en réunion de travail).**
- **Élaborer des grilles à partir de thèmes choisis avec l'équipe.**

REALISATION DU PROJET DANS L'UNITE D'HPDD

« Un Groupe Qualité » a été constitué.

**Un thème très spécifique à une unité d'HPDD a été retenu
par le Groupe :**

« Accueil de la personne soignée en HPDD »

LE CALENDRIER

MARS 1999 :

Écrit du référentiel sur l'accueil de la personne soignée en HPDD.

Présentation du référentiel à l'ensemble de l'équipe soignante d'HPDD.

AVRIL 1999 :

Élaboration des NORMES.

MAI 1999 :

Élaboration des CRITERES

Présentation de la grille à l'équipe.

CALENDRIER (SUITE)

JUIN 1999 :

- **Formation d'un infirmier auditeur.**
- **Test de la grille (10 patients)**
- **1ère évaluation (40 patients)**

JUILLET 1999 :

- **Résultats de la mesure**
- **Élaboration des plans d'actions**

SEPTEMBRE 1999 :

- **Mise en place des plans d'actions.**

CALENDRIER (SUITE)

OCTOBRE 1999 :

2ème évaluation.

NOVEMBRE 1999 :

Résultats de la 2ème mesure

DECEMBRE 1999 – JANVIER 2000 :

Réadaptation de certains critères

Élaboration des plans d'actions

MARS 2000 :

NOUVELLE EVALUATION

OBJECTIF

DE NOTRE REFERENTIEL

ET

NOTRE GRILLE D'ÉVALUATION

= Mesurer la satisfaction de la personne soignée au moment de son accueil, venant pour une hospitalisation programmée avec une durée déterminée.

CADRE DE REFERENCE

Les 6 Normes :

- 1 a -L'IDE ou l'AS se présente à la personne soignée.
- 1 b - Le personnel fait en sorte que la personne soignée se sent à l'aise.
- 2 L'IDE ou l'AS accorde à la personne soignée, un laps de temps pour prendre des repères, se situer.
- 3 -L'IDE s'enquière des informations concernant les examens.
- 4 -L'IDE donne les informations concernant les examens.
- 5 - L'IDE informe dès l'arrivée des modalités de sortie.
- 6 - L'IDE remet les papiers de sortie et donne les consignes.

NORME 1 a)

L'IDE ou l'AS se présente à la personne soignée.

CRITERES : *L'IDE ou l'AS*

OUI	NON	N.A.	I.N.D.

1a 1 . A décliné son nom

Q L'IDE ou l'AS vous a-t-elle donné son nom ?

1a 2. A décliné sa fonction

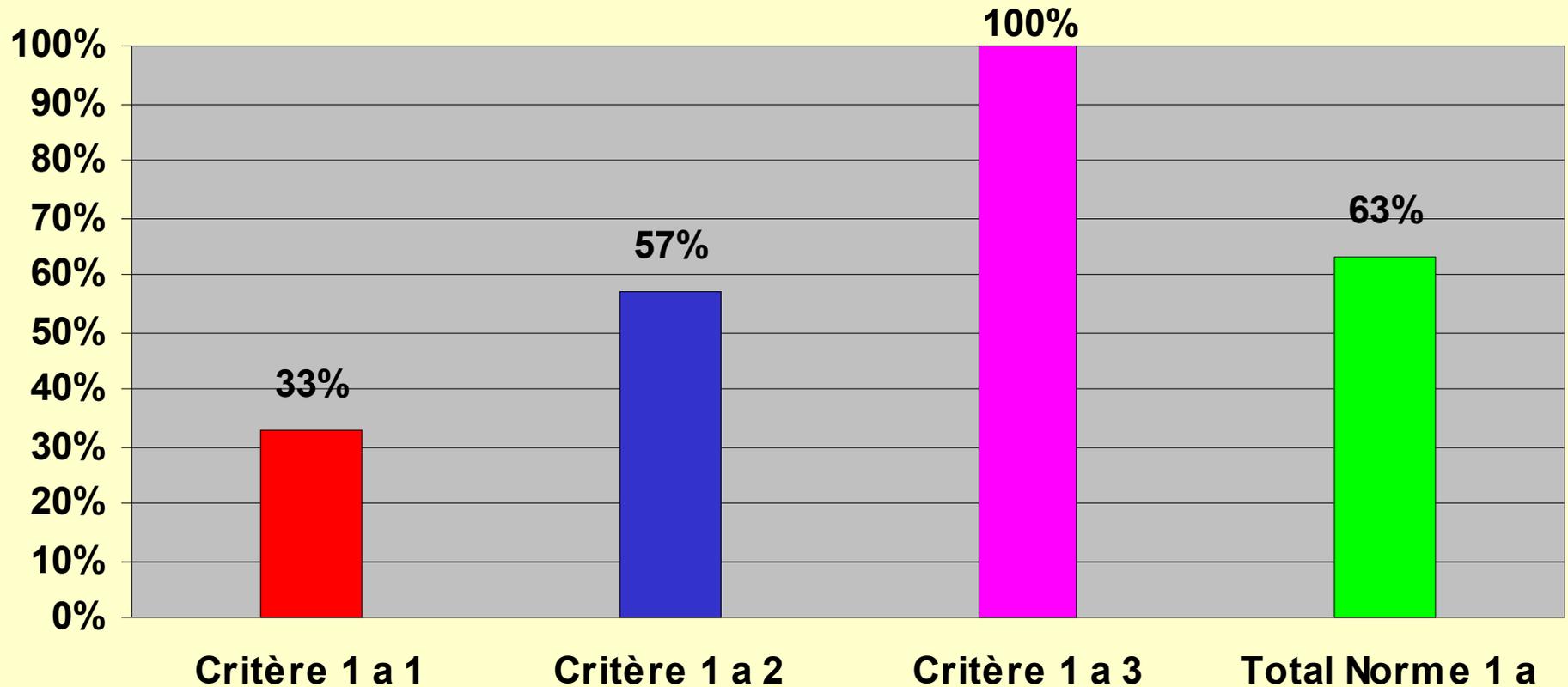
Q Vous a-t-elle précisé si elle était IDE ou AS ?

1a 3. A appelé la personne soignée par son nom

Q L'IDE ou l'AS vous a-t-elle appelé par votre nom ?

GRAPHIQUE DES RESULTATS EN % OBTENUS POUR CHACUN DES CRITERES

Norme 1 a : l'IDE ou l'AS se présente à la personne soignée



Critère 1a 1 : A décliné son nom

Critère 1a 2 : A décliné sa fonction

Critère 1a 3 : A appelé la personne soignée par son nom

G. FAURE Cadre Supérieur de Santé – B. LEBRETON Cadre de Santé

CHU CAEN 2004

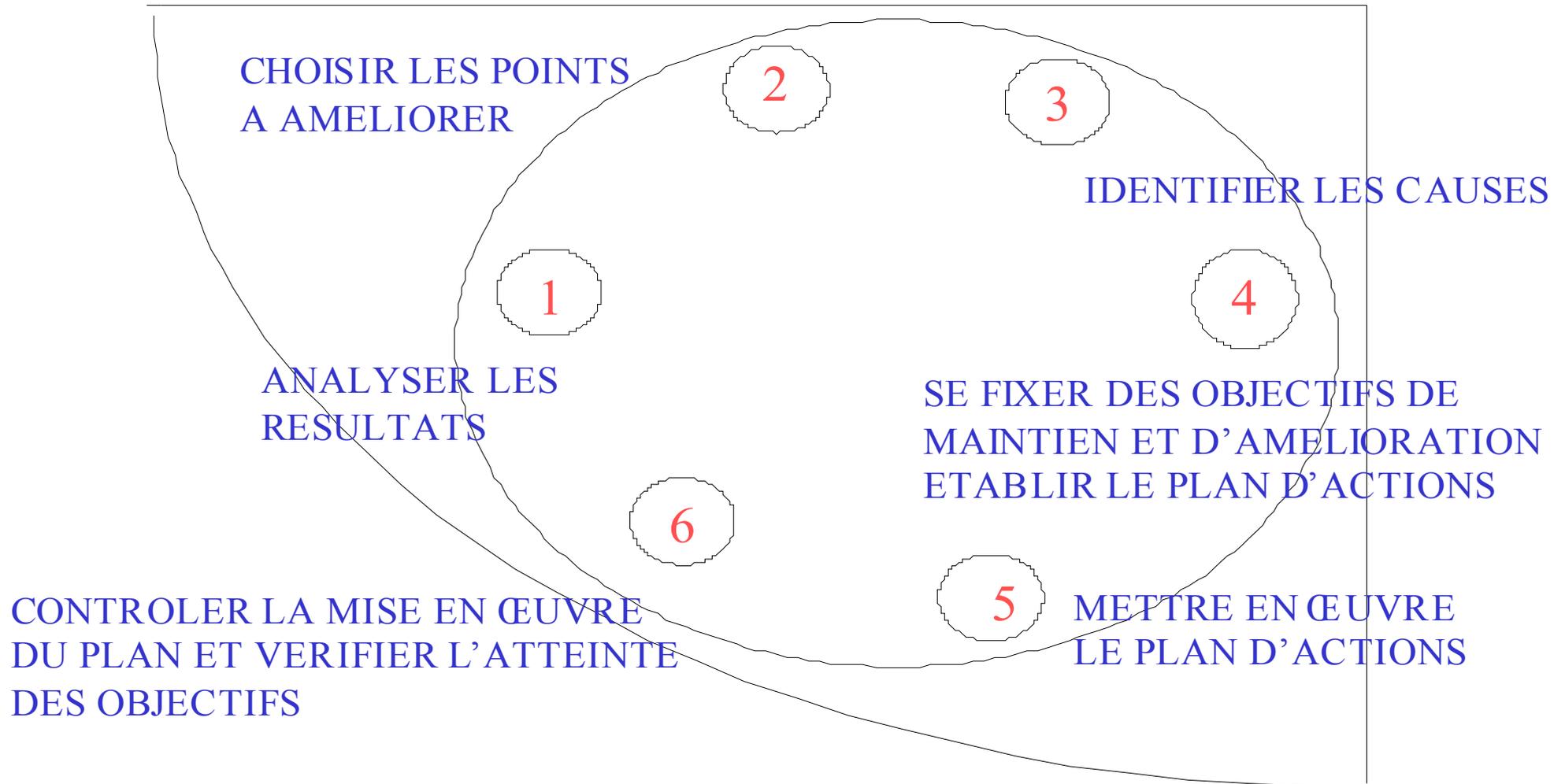
OBJECTIFS A ATTEINDRE

AU REGARD DES RESULTATS

G. FAURE Cadre Supérieur de Santé – B. LEBRETON Cadre de Santé

CHU CAEN 2004

Réagir aux résultats



R. GRENIER - Formation Universit é Bruxelles

G. FAURE Cadre Supérieur de Santé – B. LEBRETON Cadre de Santé

CHU CAEN 2004

BIBLIOGRAPHIE

Raymond GRENIER : Infirmier, Professeur titulaire, Faculté des Sciences infirmières, Université Montréal, Québec-Canada.

Normes et critères de qualité des soins infirmiers
Maloin e PARIS.

A. JACQUERYE : Infirmière, Conseiller Qualité, Hôpital Erasme, Cliniques Universitaires de Bruxelles et chargée de cours, Ecole de Santé Publique, Université Libre de Bruxelles.

La qualité des soins infirmiers
Maloin e. PARIS.