



Congrès de la SF2H, Paris, 30 mai 2013

## « Communication soignant-soigné sur l'hygiène des mains »



Résultats préliminaires d'une expérimentation  
multicentrique et de son évaluation

**Delphine Verjat-Trannoy et Anne Gauthier  
pour le GRHYM**

**GRHYM : Groupe de réflexion du réseau CClin/Arlin  
pour la promotion de l'hygiène des mains**

# **GRHYM et démarche**

## **« Communication soignant-soigné »**

### **GRHYM**

- D. Verjat-Trannoy (Paris-Nord)
- MA. Ertzscheid (Ouest)
- N. Jouzeau (Est)
- S. Monier (Sud-Est)
- D. Zaro-Goni (Sud-Ouest)
- + A. Gauthier (interne)

### **Contexte**

Implication du patient vis-à-vis  
de l'hygiène des mains

- **SSP 2012** : renforcer l'hygiène des mains – faciliter la communication soignant-soigné
- **OMS 2013** : « Patients have a voice too ! »
- **MMP 2013** : « Patients, soignants, tous concernés ! »

# Les différentes formes d'implication du patient

*Est-il suffisamment informé ?*

*Est-il à même d'évaluer  
les actes du soignant ?*

*Est-ce son rôle ?*

« Revendication » directe



Livret d'accueil

Journée MMP

Port de badge



Patient

Relation soignant - soigné

À préserver

Soignant

GRHYM

Information orale, personnalisée  
Invitation à poser des questions  
Respect de l'engagement sur les pratiques annoncées

# Chronologie

- **Mars 2012** : création du GRHYM
- **Octobre 2012** : présentation d'un nouvel outil de promotion de l'hygiène des mains : « Communication soignant-soigné » compatible avec SSP 2012
- **Novembre 2012 à avril 2013 (6 mois)** : expérimentation dans des ES volontaire  
→ évaluation faisabilité / bénéfices / difficultés

# Principe de la démarche-1



**Instaurer une communication  
des soignants aux patients  
sur l'hygiène des mains  
en début de prise en charge  
(si possible à l'accueil du patient)**



- Identifier des services
- Identifier le personnel en charge de cette communication au sein des services (professionnels/étudiants)
- Déterminer la période et la durée de la démarche
- Déterminer le moment de communication

# Principe de la démarche-2

**Les personnels en charge de la démarche auprès des patients ont pour mission de :**

- **Communiquer 5 messages sur l'hygiène des mains à chaque patient (à l'accueil si possible)**
- **Faire une démonstration de friction hydro-alcoolique**
- **Remettre un support d'information**



## Les 5 messages

- 1- hygiène des mains des professionnels faite avec SHA
- 2- SHA = produit efficace, bien toléré
- 3- hygiène des mains des professionnels faite sans bijoux
- 4- hygiène des mains des patients nécessaire
- 5- patient invité à poser questions sur hygiène des mains



# Objectifs de la démarche

- ① Augmenter le niveau de connaissance des patients sur l'hygiène des mains
- ② Sensibiliser le patient à sa propre sécurité (acteur de sa prise en charge)
- ③ Faciliter la communication entre patients et soignants via un message de prévention
- ④ Impliquer les soignants et les étudiants dans une action de prévention et de promotion (valorisation)
- ⑤ Engager l'équipe soignante à respecter les bonnes pratiques via cette communication (évolution des comportements)

# Méthode

**1 protocole pour la mise en place de la démarche**

**4 outils d'évaluation mis à disposition (expérimentation)**

- **Questionnaire patient** → avis en 5 questions
- **Questionnaire soignant** → avis en 10 questions  
(+ points positifs/points à améliorer)
- **Fiche de traçabilité** → évaluation du nombre et du type d'actions mises en œuvre (communication, démonstration, remise de support)
- **Entretien coordonnateur** → organisation, bénéfices, difficultés

# Résultats - Participation à l'expérimentation

## Haute-Normandie

- Hôpital privé de l'Estuaire (Le Havre)
- CH de Dieppe (Dieppe)

## Ile de France

- Hôpital privé Armand Brillard (Nogent sur Marne)
- Clinique médicale du Parc (Saint-Ouen l'Aumône)
- Hôpital Jean Jaurès (Paris)
- Clinique Blomet (Paris)
- HIA du Val de Grâce (Paris)

## Loire-Atlantique

- Nouvelle clinique nantaise (Nantes)
- Centre Catherine de Sienne (Nantes)

## Nord Pas de Calais

- Polyclinique du Parc (Saint-Saulve)

11 établissements

8 privés / 2 publics / 1 Espic

7 MCO / 2 SSR / 1 HIA / 1 CH

52 services

Spécialités : médecine, chirurgie,  
maternité, psychiatrie, rééducation,  
plateau technique kiné....

95 soignants

IDE, AS, Kiné, SF, étudiants...

451 patients

Durée d'étude variable

1 jour à 3 mois

(1, 2, 5 ou 10 jours)

# Actions mises en œuvre

(N = 83 fiches de traçabilité, N = 399 patients)

## Remplissage des documents ++

- **87% des soignants** pour les fiches de traçabilité et le questionnaire
- **84% des patients** pour le questionnaire

- **95%** des patients ont reçu une information orale
- **84%** des patients ont assisté à une démonstration de friction (+/- éducation)
- **68%** des patients ont reçu un support d'information



# Evaluation de la faisabilité

(N = 83 questionnaires soignant)

- **Facilité de communication des messages :**  
89% des soignants
- **Exhaustivité (5 messages)**
  - à chaque fois : 52% des soignants
  - souvent : 43% des soignants
  - parfois : 5% des soignants
- **Temps dédié** : 45% des soignants ont en général mis moins de 5 minutes par patient

}

95%



Démarche réalisable

# Réponse aux objectifs n°1 et 2

## « Augmenter les connaissances du patient sur l'hygiène des mains »



### Avis des patients

- **86% des patients en savent plus** sur l'hygiène des mains à l'issue de cette démarche
- **86% des patients se sont interrogés** sur l'hygiène des mains ou ont **posé des questions** au soignant
- **90% des patients se sentent plus concernés** par leur propre hygiène des mains

### Avis des soignants

- Les patients ont posé des questions :
- À chaque fois : **6% des soignants**
  - Souvent : **21% des soignants**
  - **Parfois : 72% des soignants**
  - Jamais : **1% des soignants**

93%



Bénéfices patient

## Réponse à l'objectif n°3

### « Faciliter la communication entre patients et soignants »



#### Avis des patients

84% ont eu un contact facilité avec l'équipe soignante du fait de cette communication

#### Avis des soignants

58% des soignants trouvent que la démarche a facilité le contact avec le patient



Impact plutôt positif sur la relation soignant-soigné



## Réponse aux objectifs n°4 et 5

### « Impliquer les soignants et les étudiants dans une action de prévention »

« Faire évoluer les comportements des soignants vis-à-vis de l'hygiène des mains »

#### Avis des soignants

- Soignants trouvant un intérêt à la démarche : **98%**
- Soignants ayant facilement adhéré à la démarche : **91%**
- Soignants prêts à continuer en routine : **89%**
- Soignants déclarant avoir évolué sur l'hygiène des mains :  
**1/3** des participants



Engagement soignants

# Evaluation de la satisfaction des patients



## Avis des patients

**93%** des patients estiment que cette démarche constitue un « plus » dans leur prise en charge

## Avis des soignants

- **71%** des soignants ont perçu une satisfaction des patients (« réaction plutôt positive »)
  - **29%** des soignants ont perçu une réaction neutre des patients
-  Satisfaction patients

# Les facteurs de réussite identifiés

Identifier un coordonnateur local du projet (EOH)

Faire valider le projet par les directions (DSI...)

Impliquer les cadres des services

Introduire progressivement la démarche

Eviter services  
- où patients déjà très sensibilisés  
- où patients non réceptifs

Identifier le moment de communication le plus adapté à chaque service  
- *accueil*  
- *début de prise en charge*  
- *en cours de prise en charge*

A programmer sur durée courte si évaluation associée (*questionnaires*)  
2/3 semaines maximum

Préparer les équipes  
(*mise à jour des connaissances, révision de la technique, bijoux...*)

S'approprier les messages à communiquer

Optimiser le temps dédié à la communication

Suivre la démarche dans les services si démarche de longue durée

# Perspectives 2013

## Nouvelle version des documents

- protocole
- questionnaires patient et soignant
- fiche de traçabilité
- diaporama de formation

## Poursuite de la démarche

- Pérennisation (démarche en continu)
- Généralisation (élargissement)
- Nouveaux participants

# Remerciements à...

❖ Julie Chastin

❖ Anne-Laure Lemonnier

❖ Julie Delalandre

❖ Dominique Matouk

❖ Brigitte Deuve

❖ Françoise Ménard

❖ Stéphanie Edouard

❖ Martine Philippe

❖ Brigitte Hébert

❖ Charlotte Poux-Horen