



Retour d'expérience, publication de travaux qualité Institut de Formation aux Métiers de la Santé (IFMS) Henry Dunant, Tarbes

Une démarche qualité qui renforce les liens IFSI / Structure de soins

Chaque année, l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) de Tarbes propose aux étudiants en soins infirmiers de travailler une thématique qualité au sein de l'UE 4.8 S6 (*Qualité des soins et évaluation des pratiques professionnelles*).

Le choix de la thématique est arrêté conjointement avec les formateurs référents de cet enseignement, la directrice de l'institut Me Jeanne MONCORGÈRE et la Direction Qualité du Centre Hospitalier de Bigorre à Tarbes.

Le thème 2018 retenu était : *La communication dans les soins.*

L'équipe pédagogique a fait le choix, depuis 3 ans maintenant, d'associer à cette UE 4.8 S6, l'UE 5.6 S6 (*Analyse de la qualité et traitement des données scientifiques et professionnelles*), l'intérêt étant de permettre aux étudiants de situer le contexte, le constat, les enjeux, préciser le questionnement et d'y associer un cadre théorique de référence (en collaboration avec la documentaliste de l'établissement Marielle CIEUTAT).

Cette démarche de recherche, par ailleurs transférable au mémoire de fin d'études, a permis d'objectiver les pratiques professionnelles et de sensibiliser les étudiants à l'importance de la qualité des soins.

Les recherches théoriques ont permis, d'une part, d'approfondir le concept de communication avec ses attributs dans le parcours patient et d'autre part, de mener une analyse croisée de données provenant de publications de l'ARS et de la HAS, d'enquêtes de satisfaction de patients nationales et locales et des plaintes et réclamations de l'établissement de rattachement de l'IFMS.

L'ensemble du travail a objectivé le fait que la communication dans les soins n'était pas toujours optimale dans le sens soignants / patients mais également patients / soignants aux différentes étapes de l'hospitalisation.

Les points d'insatisfaction portent principalement sur :

- Un manque d'information ou information incomplète délivrée au patient,
- Un manque d'explication ou explication hâtive envers le patient soit par manque de temps des professionnels soit par une transmission de l'information interprofessionnelle défailante,
- Un vocabulaire inadapté au patient,
- Un sentiment des patients de n'être pas pris en considération.

La relation asymétrique patient / soignant étant toujours identifiée lors du travail de recherche dans l'analyse de données.

L'analyse croisée a mis en exergue des problématiques associées aux défauts de communication principalement au moment de la sortie du patient :

- Une continuité des soins parfois inadaptée lors du retour au domicile du patient,
- Un risque de non observance de traitement ou une posture inadéquate avec possible mise en danger,
- Un risque d'aggravation de la pathologie,
- Un risque de ré-hospitalisation.



Les objectifs des étudiants étaient, aux travers des différents axes d'amélioration proposés de :

- Positionner la communication comme l'un des piliers de l'accompagnement du patient et de sa prise en charge,
- Sensibiliser les soignants et les patients sur l'importance de mettre en place une communication « pertinente »,
- Faire de la communication un temps de soins à part entière.

Pour réaliser l'ensemble du travail, les étudiants ont été répartis en groupes restreints, chacun ayant conduit sa propre démarche de recherche. L'analyse par groupe a débouché sur la rédaction d'un dossier exposant l'objet de recherche, la démarche d'analyse, les résultats, les axes d'amélioration et les supports envisagés. Des outils ont été proposés soit à destination uniquement des soignants, soit conjointement soignants / patients.

Huit travaux ont été présentés aux formateurs de l'IFMS, à la direction qualité du CH de Bigorre ainsi qu'à la Commission des Usagers.

Quatre ont été retenus, en lien avec la qualité du message à faire passer soit aux équipes soignantes soit aux patients soit aux deux et au regard de la créativité des supports.

Ces travaux ont été présentés aux équipes encadrantes des établissements lors de la première Rencontre Qualité du Groupe Hospitalier Tarbes - Lourdes, le 21 juin 2018. Ce travail a été reçu très favorablement et va faire l'objet d'une adaptation, afin d'être diffusé au sein des services de soins très prochainement, dans le but de développer la culture qualité et sécurité des soins et de renforcer la communication soignants / soignés.

Les équipes pédagogiques de l'IFMS et les équipes encadrantes du Groupe Hospitalier Tarbes - Lourdes remercient vivement les étudiants de la promotion 2015 / 2018 pour leur investissement dans ce projet !

Clip vidéo «main dans la main» issu des travaux étudiants : https://youtu.be/Z3_wMnFj6Ys