

# Mise en place des protocoles et des procédures adaptés

# Définir les termes

Voir le site [infirmiers.com](http://infirmiers.com)

## •II- Procédure

«Dans le cadre d'une démarche qualité, la procédure est **la manière spécifiée d'accomplir une activité**». (Norme ISO 9000; 2000). La procédure décrit la manière d'accomplir l'action.

•III- Protocole « **Le protocole est un guide d'application des procédures**, centré sur une cible (groupe, communauté, population), présenté sous forme synthétique, élaboré selon une méthodologie précise ». (Guide du service infirmier no 4). « **Le protocole est un descriptif de techniques à appliquer et/ou de consignes à observer**». (ANAES)

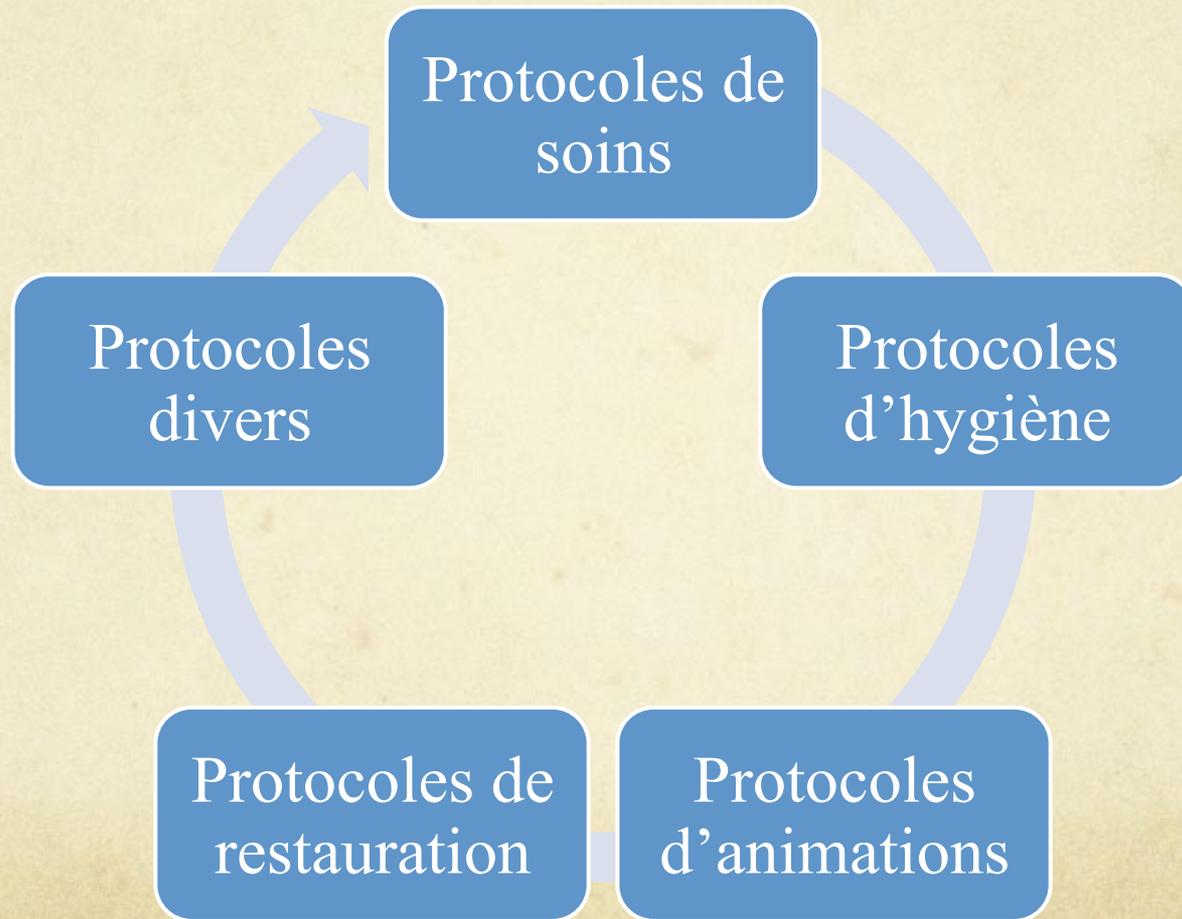
# Définir les termes

- IV- Fiche technique

- «**La fiche technique est la description méthodique et chronologique des opérations successives à effectuer pour la réalisation d'une tâche, d'un acte de soins.**

Elle doit être validée, remise à jour périodiquement et lors de chaque évolution technique, scientifique, législative ». (BO 92 – 13 bis, Ministère de la Santé)

# Évoluer vers des protocoles adaptés



# Le rappel de MARTHE et d'ANGELIQUE

- **MARTHE** (Mission d'Appui à la Réforme de la Tarification de l'Hébergement des Personnes Agées)
- **ANGELIQUE** : Application Nationale pour Guider une Evaluation Labellisée Interne de la Qualité pour les Usagers des Etablissements

# Ce qu'en dit ANGELIQUE

- Existe t-il une procédure de change du linge à plat (lit, linge de toilette) ?
- Existe t-il une procédure concernant les circuits et le stockage du linge propre et du linge sale ?
- Le linge souillé ou contaminé est-il soumis à une procédure particulière ?
- L' établissement prend-il en charge le linge personnel des résidents ?
- Si oui, l' organisation mise en place donne-t-elle lieu à un recueil de l' attente et de la satisfaction des résidents et de leurs familles (ramassage, délai du rendu,...)?

# Ce qu'en dit ANGELIQUE

- Existe t-il une procédure concernant l'hygiène des sols et des surfaces :
  - chambres ?
  - espaces communs ?Cette procédure :
  - prévoit-elle des délais entre chaque nettoyage ?
  - permet-elle le nettoyage en cas d'incident, en dehors des heures de ménage ?
- Existe t-il une procédure concernant le stockage et l'élimination des déchets :
  - restauration ?
  - activités de soins ?
  - autres (préciser) ?

# Sur les chutes, le questionnement d'ANGELIQUE

- Les chutes font-elles l'objet
  - d'une politique de prévention formalisée ?
  - d'un signalement écrit systématique ?
  - d'une analyse des causes ?
  - d'un protocole (médicamenteux et non médicamenteux) de prise en charge clairement défini ?

Ce protocole inclut-il un suivi des personnes ayant eu des fractures secondaires à une chute ?

# Mais aussi

- Pour chaque résident, existe-t-il une procédure permettant de vérifier le suivi des traitements prescrits :
  - prise effective ?
  - efficacité ?
  - effets secondaires ?

# Ou encore ...

- Existe-t-il une procédure permettant de déterminer les personnes à servir en chambre
  - sur demande du résident ,
  - au motif d'un état de santé défaillant...
  
- ainsi que leur suivi ?

# De la démarche qualité telle qu' elle est exprimée dans ANGELIQUE

- Les propositions d'amélioration de la qualité font-elles l'objet d'une validation explicite par la direction ?
- Après validation par la direction, des documents adaptés sont -ils élaborés pour le personnel concerné ?
- La diffusion des documents destinés au personnel fait-elle l'objet d'un accompagnement organisé ?
- Existe-t-il un dispositif permettant de vérifier :
  - que les procédures sont connues de tous ?
  - qu'elles sont effectivement appliquées ?
- Existe t-il un suivi périodique des indicateurs qualité ?

# Rappelons nous ANGELIQUE

- Les personnels de service ont-ils reçu une formation concernant l'hygiène des sols et du linge ?  
Les personnels d'aides et de soins ont-ils bénéficié d'une formation continue concernant le lavage des mains et l'hygiène générale des soins ?
- Existe-t-il des protocoles :
  - d'hygiène (lavage des mains, circuits propres et sales, ...)?
  - sur les conduites à tenir en cas d'accident d'exposition au sang ?