

Gérer la qualité clinique et la sécurité des patients ou développer des solutions prospectives à l'égard des risques... Ce sont quelques-unes des missions de l'Unité qualité de l'Hôpital neuchâtelois (HNE). Choix du matériel, radioprotection, prévention des infections nosocomiales, l'approche sécuritaire est omniprésente. Explications dans cette page, réalisée en collaboration avec l'HNE.

# «En matière de sécurité, l'évolution est constante»

D'importantes ressources sont déployées sur les sites de l'Hôpital neuchâtelois pour anticiper les risques, gérer la qualité, coordonner les vigilances. Entretien avec Ronan Beuret, ingénieur à la tête de l'Unité qualité.

PAR BRIGITTE REBETEZ

La communauté médicale a récemment établi que les sondes urinaires sont l'une des premières causes d'infections nosocomiales. 13 à 40% des infections rencontrées dans les unités de soins sont d'origine urinaire, rapporte la Revue médicale suisse. Ce constat implique une nouvelle approche thérapeutique. A l'Hôpital neuchâtelois (HNE), la riposte ne s'est pas fait attendre: l'établissement s'est associé dès 2015 à un programme pilote qui soumet l'utilisation de ces cathéters à des règles plus strictes. L'objectif est d'en poser moins (et uniquement sur la base d'une indication précise), moins longtemps (la pertinence est vérifiée quotidiennement), d'une manière plus sûre (pose et soins ne sont effectués que par des professionnels spécifiquement formés). L'HNE figure parmi les sept hôpitaux qui ont pris part à ce projet lancé par Sécurité des patients Suisse en partenariat avec Swissnoso. «Le programme a atteint ses objectifs, ont conclu récemment les initiateurs: le recours au cathéter ainsi que les complications non infectieuses ont reculé dans les hôpitaux pilotes.»

## Précurseur

Pour faire adopter ces nouvelles normes par tous les soignants de l'hôpital, d'importantes ressources ont été mobilisées à l'interne. Un groupe de travail, coaché par l'Unité qualité de l'HNE, s'est chargé de former les collaborateurs concernés, soit près de mille médecins, infirmiers et sages-femmes... Cela dit, cet investissement est loin d'être une exception: depuis sa création en 2006, l'Hôpital neuchâ-



Une check-list a été introduite pour les opérations chirurgicales. Elle doit être remplie par chaque intervenant, à cinq étapes différentes, faute de quoi le processus s'arrête. GUILLAUME PERRET

telois a concrétisé de nombreux projets portant sur la qualité des soins et la sécurité des patients, dont plusieurs en tant que précurseur.

«L'évolution est constante», résume l'ingénieur Ronan Beuret en charge de l'Unité qualité, «des changements sont introduits en permanence. Cela va des changements de matériel - comme un nouveau

modèle d'aiguilles que nous venons d'adopter parce qu'il est plus sûr que le précédent - jusqu'à de profondes modifications de procédure qui impliquent des dizaines de collaborateurs. Un exemple emblématique, c'est la check-list introduite pour les opérations chirurgicales: il s'agit d'un questionnaire en plusieurs volets qui doit être com-

plété par chaque intervenant, à cinq étapes différentes (dans l'unité, à l'entrée du bloc opératoire, avant l'endormissement, avant l'incision, avant la sortie de la salle d'opération). Si l'une des cases n'est pas remplie, le processus s'arrête! Actuellement, l'unité développe un processus qui porte sur la préparation et l'administration des médicaments. La finalité

est de renforcer les contrôles à chaque étape, jusqu'à la prise du traitement par le patient.

## Gestion prospective des risques

L'Unité Qualité travaille avec les directions des départements en concertation avec la direction générale. Son cahier des charges comprend notamment la gestion des incidents, l'évaluation des pratiques professionnelles, la gestion prospective des risques, la coordination des vigilances réglementaires (matérial, hémato, pharmaco et infectio-vigilance). L'HNE étant astreint aux normes de radioprotection et de radioprotection, Ronan Beuret collabore avec les physiciens et les radiologues. «Une coordinatrice s'occupe spécifiquement du respect des règles dans tous les secteurs qui émettent des rayons ionisants. Dans ce domaine comme dans d'autres, nous sommes soumis à la réglementation fédérale. Mais pour certains d'entre eux, nous allons plus loin que le minimum légal.»

L'une des tâches de l'unité qualité consiste à recueillir les signalements d'incidents par tous les collaborateurs. Un formulaire sur le réseau intranet les invite à faire remonter un événement, anonymement ou non, ou d'émettre une suggestion. Selon sa nature, l'information sera relayée à un cadre ou à l'un des huit groupes de gestion d'incidents de l'HNE issus des services hospitaliers. L'Unité qualité accompagne toute la démarche, jusqu'à la mise en place des mesures correctives. Etre à l'écoute des remarques des soignants a permis de faire diminuer les chutes dans l'Unité de gériatrie aigüe créé en 2016. «Dès son

ouverture, le personnel infirmier a été incité à communiquer les incidents qui pouvaient survenir dans le service. Cela nous a conduits à améliorer l'éclairage, la signalétique et l'ergonomie. L'impact pour les patients a été direct, car le nombre de chutes a sensiblement diminué.»

## Formation et information

L'Unité qualité de l'HNE (3 collaborateurs) travaille en soutien des services hospitaliers (lire texte principal). Son activité est chapeautée par le Bureau risques et qualité qui réunit le directeur général, la directrice des soins, le directeur médical, le directeur logistique, le responsable de l'Unité qualité Ronan Beuret. Ecarter les risques passe aussi par la formation et l'information. «Les membres du personnel soignant suivent une formation continue tous les 2 ans. C'est l'occasion de revoir certaines procédures», illustre Ronan Beuret. L'Unité organise des campagnes d'information pour rappeler les bonnes pratiques. Chaque année en septembre l'Association nationale pour le développement de la Qualité dans les hôpitaux mène une enquête de satisfaction dans les établissements de soins aigus. A l'HNE, les résultats sont gérés par la direction et l'Unité qualité. Les remarques des patients débouchent souvent sur des aménagements concrets, à l'instar des places de parc dépose-minute et pour handicapés créées sur le site de Pourtalès, à Neuchâtel.

## L'unité spéciale qui traque les agents pathogènes

Traquer les germes, c'est l'affaire de l'Unité de prévention et de contrôle de l'infection (UPCI) de l'Hôpital neuchâtelois, dirigée par le Dr Olivier Clerc, infectiologue. Son rôle? Prévenir la transmission d'agents pathogènes entre patients, de soignants à patients (et l'inverse), via le matériel ou les locaux. Une mission complexe qui se traduit par la mise en application de dizaines de procédures par des centaines de collaborateurs.

### Des mains plus propres

L'hygiène des mains a une importance capitale à l'hôpital. C'est pourquoi l'UPCI a conçu un programme innovant pour inciter les soignants à se désinfecter les mains systématiquement. Un succès puisque l'observance a grimpé à plus de 85%. «Ce taux est plutôt élevé, sachant que dans certains hôpitaux européens il tourne autour de 30%», commente le Dr Clerc. «Mais nous devons travailler sans relâche pour maintenir les bonnes habitudes sinon elles auraient tendance à diminuer». A l'instar des staphylocoques dorés, les germes multirésistants (insensibles à plusieurs antibiotiques) font l'objet de mesures spécifiques. Un exemple: le système informatique détecte immédiatement les personnes réhospitali-

sées qui en sont porteuses. Cela permet la mise en place de mesures additionnelles pour éviter la contamination des autres patients.

### Laver, stériliser, contrôler

Prévenir la transmission de pathogènes passe par une désinfection rigoureuse du matériel réutilisable. Pour y parvenir, il faut beaucoup de personnel et s'astreindre à de nombreux contrôles qualité. Le Service de stérilisation (une vingtaine de collaborateurs) travaille sur la base de standards internationaux pour collecter, laver, stériliser, contrôler, emballer, stocker et distribuer les équipements médicaux.

### Surveiller l'eau, prévenir la poussière

Dans le viseur de l'UPCI, il y a aussi l'eau (les réseaux qui alimentent les sites de l'HNE sont contrôlés deux fois par an minimum) et la poussière (en cas de travaux, l'unité met en place des mesures pour protéger les patients fragiles). Mais l'essentiel de son travail se déroule en coulisses: l'unité a élaboré une cinquantaine de protocoles déclinés par mission, lieu d'intervention, corps de métier et comprenant des mesures additionnelles.



Outre le port de masques et de gants, quantité d'autres mesures sont appliquées pour prévenir la transmission de germes. GUILLAUME PERRET.