



HAL
open science

Comportement et Communication Engageante : Améliorer l'Observance à la Traçabilité

Olga Florea, Thibaut Albertini, Jeremy Gonin, Jean Gaudart, Sophia Boudjema, Richer Isabelle, Céline Pascual Espuny, Michel Durampart, Philippe Brouqui

► To cite this version:

Olga Florea, Thibaut Albertini, Jeremy Gonin, Jean Gaudart, Sophia Boudjema, et al.. Comportement et Communication Engageante: Améliorer l'Observance à la Traçabilité. XXXIe Congrès National de la Société Française d'Hygiène Hospitalière, Oct 2021, NANTES, France. https://www.sf2h.net/k-stock/data/uploads/2021/09/SF2H_2021_livre_des_resumes_FINAL.pdf. hal-04442254

HAL Id: hal-04442254

<https://amu.hal.science/hal-04442254>

Submitted on 8 Feb 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Comportement et Communication Engageante : Améliorer l'Observance à la Traçabilité

Florea Olga, Albertini Thibaut, Gonin Jérémy, Gaudart Jean, Boudjema Sophia, Richer Isabelle, Pascual-Espuny Céline, Durampart Michel, Brouqui Philippe

Introduction/Objectifs

Phlébites, hématomes et infections sont les événements indésirables (EI) les plus courants liés aux cathéters des voies veineuses périphériques (VVP). Un monitoring régulier et conforme associé à un remplacement ou des retraits réguliers restent actuellement les seuls moyens efficaces pour réduire les EI. Alors que des outils facilitant la traçabilité des soins s'installent dans les services, leur utilisation au quotidien peine à s'imposer.

Notre travail a porté sur l'amélioration de l'utilisation de ces outils de traçabilité par des mesures et interventions sociales au sein d'un service dans lequel un outil de traçabilité, le *Patient Smart Reader* (PSR), a été installé au chevet des patients. Pour cela, nous avons créé une intervention basée sur le paradigme de la communication engageante, qui a pour but d'amener les individus récepteurs à échanger autour de leurs savoirs et problématiques, et de les amener à réaliser des actes particuliers, appelés « actes préparatoires engageants ».



Patient Smart Reader : PDA lecteur de code barre assistant la traçabilité des soins. En pratique, lorsque le soignant réalise un acte, il utilise cet outil pour scanner un code barre correspondant à l'acte qu'il vient de réaliser. La table des codes barre est affichée à côté de tous les points d'implantation de l'outil.

Matériel et méthode

Communication Engageante

La communication engageante est une méthode qui permet de créer des liens entre les savoirs et les actions individuels. La prise de conscience de la non-conformité entre savoirs et actions induit une dissonance cognitive qui va pousser le sujet à agir pour réduire cette dissonance.

En parallèle des données issues du PSR, nous avons consigné l'ensemble des actes réalisés sur les patients. Ces données ont été corrélés pour obtenir un pourcentage de conformité par soignant.

Intervention Engageante

Nous avons procédé à une remise à niveau des connaissances relative à l'utilisation de l'outil pour tous les sujets. Chacun a ensuite été invité à participer, sur la base du volontariat, à une intervention d'une heure selon des créneaux décidés par eux.

L'intervention s'est déroulée en trois temps animé par « le formateur » : une discussion autour des raisons qui motivent la traçabilité des soins ; une discussion autour des problématiques rencontrées et des solutions individuelles trouvées pour l'utilisation de l'outil ; une série « d'actes préparatoires engageants » à faire réaliser aux sujets.

Les actes réalisés par les sujets :

- Synthèse et récapitulatif individuel des discussions sur bulletin anonyme
- Hiérarchisation du risque relatif aux manipulations des cathéters
- Étiquetage positif des soignants par le formateur
- Proposition de signature d'un document récapitulant les points énoncés sur les bulletins,
- Distribution de badge regroupant les 3 niveaux d'identification de l'action



Afin d'assurer une reproductibilité de l'intervention, nous avons formé un formateur de notre institution à intervenir selon ce protocole.

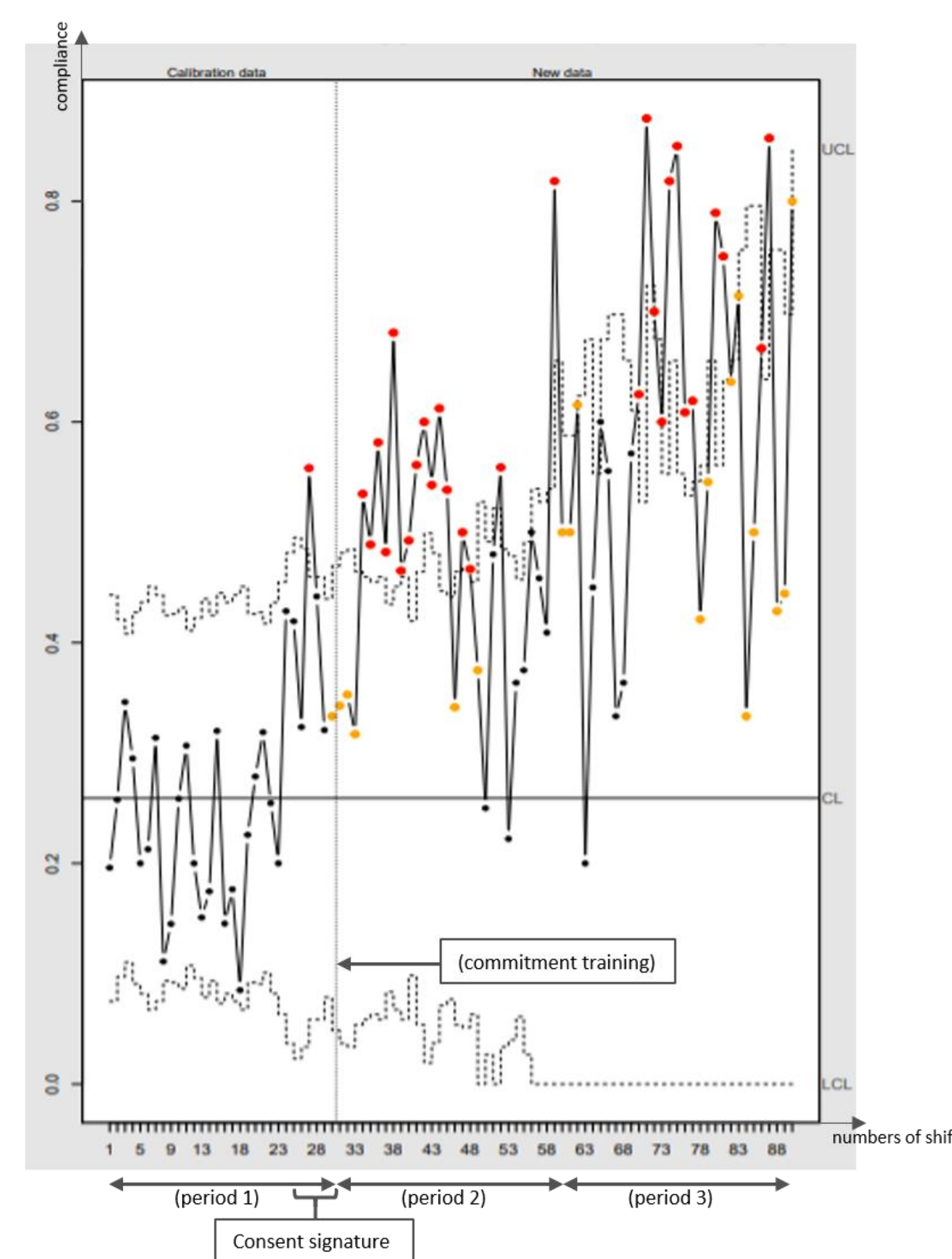
Les données ont été observées selon trois périodes et un indicateur (I_1) :

- Période T : 30 vacations (par soignant) avant l'intervention
- Période T* : 30 vacations (par soignant) directement après l'intervention
- Période T** : 30 vacations (par soignant) après la période T* pour contrôler le maintien des effets dans le temps

Résultats

Les infirmiers « récepteurs » de cette intervention, ont observé une amélioration significative de l'observance à l'utilisation de l'outil pour la surveillance des cathéters au fil du temps (shift après shift), allant de 27,6 % d'observance avant « l'intervention engageante » (IC = [25,3 ; 30,0]) à 47,4% après « l'intervention engageante » (IC = [45,0 ; 49,9]).

L'intervention réalisée a augmenté de 2,42 (odds ratio) les chances d'effectuer un suivi des cathéters par l'outil PSR (IC = [1,88 ; 3,11]).



À la suite d'entretiens réalisés avec les sujets, il ressort que la mobilisation des savoirs experts des opérateurs de soins est plus appréciée que les méthodes de formation traditionnellement employées.

De plus les infirmiers questionnés étaient satisfaits d'avoir eu un moment formel pour échanger entre collègues sur les problématiques rencontrées avec le PSR au quotidien ainsi que sur les solutions trouvées.

Aucun des personnels questionnés n'a eu la sensation de faire un effort particulier pour utiliser l'outil de manière plus régulière.

Variables	Odds Ratio	Confidence Interval	p-Value
(intercept)	0.15	[0.08-0.27]	p < 0.001
T (Period 1)	1.03	[1.01-1.04]	p < 0.001
I_1 (commitment training indicator)	4.12	[2.96-5.73]	p < 0.001
T* (Period 2)	0.99	[0.97-1.00]	p = 0.044
T** (Period 3)	0.99	[0.97-1.01]	p = 0.312

Discussion/Conclusion

L'intervention engageante semble avoir amené un changement significatif dans les pratiques quotidiennes liée à la traçabilité des actes relatifs aux cathéters VVP.

Les résultats de notre étude sont à mettre en perspective avec les résultats d'autres études ayant utilisé des concepts et théories mobilisant la communication interpersonnelle comme facteur de changement. Nous pouvons ainsi citer les cadres de la déviance positive, de la théorie des nudges, ainsi que les méthodes de feedback de performance.

