

Cercles de qualité pour transformer les pratiques de soins à domicile

L'association suisse curacasa a initié, au Tessin, un projet pilote sur les Cercles de qualité pour les infirmières et infirmiers indépendants. Entre mars 2023 et avril 2024, un total de 78 participants ont été impliqués dans des discussions mensuelles sur la gestion des incidents. Les rencontres ont été enrichies par des sessions axées sur des techniques de gestion de la qualité, comme l'analyse des causes racines. Voici la conclusion de ce projet pilote.

Texte: Emmanuelle Bortolin

Dans le paysage complexe des soins à domicile, où les défis de la qualité des soins sont amplifiés par les besoins divers des patients et l'isolement des soignants, les Cercles de qualité, inspirés du modèle de la FMH, offrent une structure prometteuse pour l'excellence professionnelle. Ce projet pilote, initié par curacasa, répond aux exigences croissantes des patients et des organismes de régulation. Il vise également à s'aligner sur les dernières réformes de la LAMal.

Grâce à la méthodologie de «Triangulation» de Carter et al. (2014), nous avons dressé un profil des infirmiers indépendants (voir encadré ci-contre), évalué leurs connaissances sur la gestion des événements indésirables (EI, voir graphiques 1 et 2) et testé l'adéquation des Cercles de qualité à leurs besoins. Ce projet a impliqué au total 78 infirmiers dans une série de discussions mensuelles, entre mars 2023 et avril 2024, autour de la gestion des incidents, discussions enrichies par des sessions

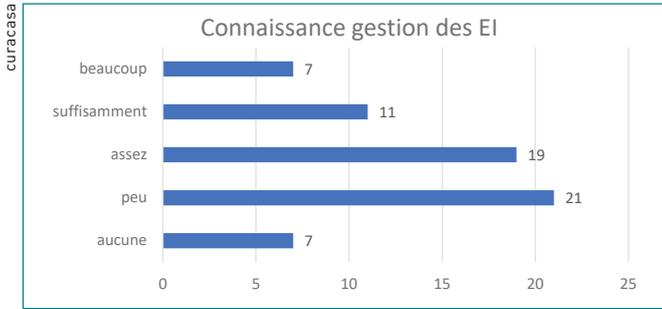
axées sur des techniques de gestion de la qualité comme l'analyse des causes racines. Des 78 participants, 68 ont répondu aux questionnaires initiaux.

Pour une amélioration continue

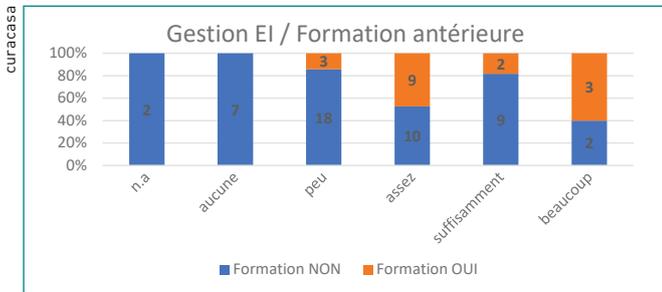
On constate qu'avant les Cercles de qualité, 28% seulement estimaient avoir suffisamment ou plus de connaissances sur la gestion des EI. Par ailleurs, les ateliers antérieurs organisés par curacasa sur cette thématique lors des journées qualité améliorent la connaissance

Les discussions mensuelles se sont tenues entre mars 2023 et avril 2024.





Graphique 1: Confiance des participants en leur connaissance sur la gestion des EI.



Graphique 2: Connaissance perçue en fonction de la participation ou non à l'atelier pendant la journée qualité sur la thématique.

Profil des participants

- 55 femmes, 13 hommes
- **Age:** 15 participants entre 20 et 35 ans, 35 entre 36 et 50 ans, 17 entre 51 et 65 ans
- **Formation de base:** 16 Bachelor SI, 52 SSSCI
- **Formation post-diplôme:** 8 CAS, 8 DAS, 5 MAS
- **Nombre de co-équipiers:** les infirmiers indépendants travaillent majoritairement (35 d'entre eux) en micro-équipe de 2 à 4 personnes incluant l'infirmier lui-même; 15 ont entre 5 et 8 coéquipiers et 7 ont plus de 8 coéquipiers.

perçue, mais pas suffisamment. Les infirmiers ont reconnu que les Cercles de qualité ont renforcé leur connaissance et encouragent leurs collègues à participer aux Cercles.

L'objectif principal était de confirmer l'efficacité des Cercles de qualité pour améliorer la qualité et la sécurité des soins. Ces cercles, déjà éprouvés dans de nombreuses associations de soignants, permettent d'améliorer la gestion des incidents et d'encourager une démarche d'amélioration continue. La méthode de Deming, intégrée à ces cercles, est celle qui est utilisée dans un système de gestion de la qualité pour gérer les objectifs d'amélioration continue. Celle-ci comprend quatre phases essentielles:

1. Planification des soins (P)
2. Mise en œuvre des actions (D)
3. Evaluation des résultats (C)
4. Ajustement des plans pour une amélioration continue (A)

Environnement de confiance

Ce modèle favorise l'intégration continue des leçons tirées des incidents dans les pratiques quotidiennes et aide à surmonter les obstacles au signalement grâce à une «Just culture». Les Cercles de qualité créent un environnement de confiance où les infirmiers peuvent partager librement les défis rencontrés sans craindre de jugement, renforçant ainsi la communication et la gestion des risques au sein du groupe.

Les bénéfices observés incluent un sentiment renforcé d'appartenance à une communauté professionnelle, une meilleure

compréhension de l'importance de la participation à des initiatives nationales d'amélioration des soins, une capacité accrue d'autocritique et une réduction du burnout.

Succès du projet

Les données recueillies durant cette année pilote montrent une nette amélioration dans la gestion des événements indésirables, particulièrement



L'objectif principal était de confirmer l'efficacité des Cercles de qualité pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.



chez les participants réguliers aux cercles. L'engagement des infirmiers a également renforcé la cohésion professionnelle et le soutien mutuel entre eux. Bien que des défis tels que la résistance au changement et les contraintes de temps aient été rencontrés, la flexibilité du modèle des Cercles de qualité a permis d'adapter les interventions aux besoins spécifiques, assurant ainsi le succès du projet.

Au-delà des améliorations immédiates, ce projet a également mis en évidence l'amélioration de la satisfaction au travail et la réduction de l'isolement professionnel parmi les infirmières. L'approche proactive adoptée par les Cercles de qualité, qui s'harmonise avec les tendances globales des soins de santé, promet de transformer les pratiques de soins à domicile. Pour ancrer et étendre ces améliorations, il est essentiel de répliquer ce modèle ailleurs et de continuer à investir dans le développement professionnel des infirmiers.

Cette étude pilote confirme le potentiel transformateur des Cercles de qualité et souligne la nécessité de poursuivre la recherche pour évaluer leurs impacts à long terme sur les soins et les systèmes de santé.

Découvrez le rapport complet sur le projet pilote et le Système de gestion de la qualité de curacasa: www.curacasa.ch

Les références en lien avec cet article peuvent être demandées à l'auteur ou à la rédaction.

Auteure

Emmanuelle Bortolin BSN, MPH,
Référénte qualité curacasa
Contact: Emmanuelle.bortolin@tiqual.ch