

# L'harmonisation et l'optimisation des pratiques cliniques des infirmières : vers une gestion des soins actualisée

**Auteurs :** Poitras ME, Marois L, Simard C, Massé S, Savard C, Roberge V, Déry J, Dallaire C, Dassylva A, Chouinard M-C.

**À la suite de la fusion de ses différentes installations lors de la création des Centres Intégrés de santé et des Services sociaux (CISSS) et des Centres Intégrés Universitaire de Santé et de Services sociaux (CIUSSS) par l'Assemblée nationale du Québec en 2015, la Direction des soins infirmiers (DSI) du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean (SLSJ) a réalisé que le rehaussement, le développement professionnel infirmier et la qualité des services dans toutes ses installations devaient être harmonisés.**

Bien qu'ayant des impacts positifs sur la gestion des établissements de santé, cette fusion des installations a soulevé d'importantes réflexions, entre autres, la nécessité d'adopter d'abord une culture de soins en concordance avec les valeurs organisationnelles de la nouvelle entité créée tout en permettant de rallier celles diversifiées déjà en place, mais aussi de revoir, d'harmoniser et d'optimiser les pratiques des infirmières œuvrant sur les différents secteurs d'activités cliniques dans toutes ses installations (MSSS, 2015).

Dans un souci d'optimiser la qualité des soins, ainsi que le bien-être et la qualité de vie au travail chez les infirmières, il s'agissait d'un exercice d'analyse nécessaire, vu la diversité des cultures en place et des façons de faire. À titre d'exemple, chaque installation du CIUSSS du SLSJ a ses propres documents cliniques et sa méthode de rédaction pour les notes aux dossiers.

Cette variabilité entre les installations peut entraîner des difficultés lors de l'interprétation des évaluations cliniques effectuées dans les milieux de soins, influencer la qualité des soins aux patients ainsi que la pleine occupation du champ de pratique des infirmières.

Dans un souci de remédier à la situation, la DSI du CIUSSS du SLSJ a amorcé, en mai 2019, une vaste *Démarche clinique visant l'harmonisation des pratiques et l'optimisation de l'étendue de la pratique des infirmières* (ÉPI) pour l'ensemble des installations sous sa responsabilité.

Dans le cadre de cette démarche, la DSI du CIUSSS du SLSJ a ciblé 11 dimensions liées à la pratique infirmière, appelées "livrables", qui ont un impact direct sur la qualité des soins, soit l'étendue de pratique; l'utilisation des plateformes technologiques soutenant la pratique



**Rangée du bas :** Chantale Simard, Kim Larocque — **Rangée du haut :** Manon Fouquet, Maud-Christine Chouinard, Véronique Roberge, Marie-Eve Poitras, Sylvie Massé, Line Marois, Caroline Savard — **Manquantes :** Clémence Dallaire, Johanne Dery et Annick Dassylva

clinique; les mesures de contrôle; l'administration sécuritaire de la médication; les soins de plaies; la gestion de la douleur/opiacés/sédation/analgésie; le préceptorat/intégration; la prévention des chutes; l'approche adaptée à la personne âgée; l'approche de soins fondée sur les forces et la documentation clinique.

### **Couronnée du prix Innovation clinique**

Cette démarche a d'ailleurs été publiée (Simard et al., 2020) et s'est mérité le Prix Innovation clinique Banque Nationale 2019 de l'Ordre régional des infirmières et infirmiers du Saguenay-Lac-Saint-Jean/Nord du Québec. Sur une période de deux ans, l'équipe de la DSI, soutenue principalement par les conseillères en soins infirmiers et les conseillères cadres, a pour mandat de former les infirmières de tous les établissements du CIUSSS et de soutenir leur développement professionnel en lien avec l'harmonisation des 11 livrables ciblés.

Cette vaste démarche ambitieuse s'appuie sur les dernières données probantes et les meilleures pratiques actuellement disponibles. Finalement, elle sera déployée au sein de tous les secteurs d'activités des 62 établissements du CIUSSS du SLSJ.

### **Vers l'implantation de cette démarche**

Concrètement, lors de l'implantation de la Démarche sur les unités de soins et autres secteurs d'activités cliniques, de la formation continue et du soutien clinique sont offerts par les conseillères en soins infirmiers de la DSI. Juste avant de débiter l'implantation, des audits sont également réalisés auprès des équipes de soins dans le but de brosser un portrait du secteur d'activités clinique permettant d'ajuster la démarche, c'est-à-dire la formation et le soutien clinique offerts aux membres de l'équipe clinique.

Cette étape sert également à documenter les indicateurs de succès, les obstacles et les éléments qui ont facilité la démarche. À travers ce vaste chantier, la DSI utilise une approche macro-meso et micro afin de rehausser la qualité des échanges et de la transmission d'informations à travers tous les établissements. L'approche macro-meso-micro est essentielle afin de rallier l'ensemble des acteurs clés pouvant jouer le rôle de leaders positifs et ainsi, faciliter le déploiement de la Démarche dans l'ensemble des installations.

À titre d'exemple, la démarche a été présentée à la table des directions ainsi qu'à tous les gestionnaires. Un canal de communication régional, sous la forme d'une infolettre, a également été mis sur pied pour diffuser l'information hebdomadairement aux infirmières dans tous les secteurs d'activités cliniques. De courtes rencontres quotidiennes de 30 minutes sont également réalisées entre les gestionnaires et les conseillères en soins infirmiers. Cette activité permet à l'équipe de solutionner les problématiques vécues quotidiennement. Dans une approche d'amélioration continue, l'ensemble des gestionnaires peuvent être présents, ce qui permet d'apprendre des expériences des autres collègues.

## Évaluation de l'implantation et ses retombées

Afin de procéder à l'évaluation de la Démarche d'harmonisation des pratiques cliniques et d'optimisation de l'ÉPI en cours, tant au niveau de son implantation, que de ses retombées, la DSI a fait appel aux chercheurs de quatre universités (UQAC, UdeS, UdeM et ULaval). Ainsi, le volet évaluatif de cette démarche clinique fait l'objet d'un important projet de recherche qui est soutenu par le Réseau de recherche en interventions en sciences infirmières du Québec (RRISIQ).

Ce projet de recherche vise notamment à :

- 1) Décrire comment s'effectuent les activités d'harmonisation des pratiques et de l'optimisation de l'ÉPI à partir de l'approche de soins fondés sur les forces (ASFF) (Gottlieb, 2014) de la personne et sa famille;
- 2) Explorer les éléments contextuels qui facilitent ou contraignent le déploiement de la démarche d'harmonisation des pratiques et d'optimisation de l'ÉPI (Déry et al, 2016);
- 3) Déterminer les impacts perçus de cette transformation par les infirmières, les équipes de soutien clinique et les gestionnaires sur la pratique professionnelle des infirmières, la qualité des soins, ainsi que le bien-être au travail;
- 4) Mesurer les impacts de cette transformation sur les indicateurs de performance auprès des patients et des équipes de soins. Cette précieuse collaboration entre les milieux académique et clinique alimente positivement et efficacement l'avancement des travaux cliniques en cours (ex: partage des résultats au fur et à mesure, ajustements en conséquence, rencontres d'échange au regard des dernières données probantes et des meilleures pratiques).

À ce jour, deux installations du CIUSSS ont bénéficié de cette Démarche et celle-ci est ajustée selon l'évolution de la pandémie qui perturbe le système de santé actuel. Il est anticipé que cette Démarche, pour l'ensemble du CIUSSS du SLSJ, entraînera des retombées considérables au niveau de la qualité des soins offerts à la population régionale.

La réussite de ce projet repose sur l'engagement essentiel de la DSI, ainsi que sur son importante présence dans les installations, et ce, pour l'ensemble de son territoire. Cette intensité de soutien clinique permettra aux infirmières d'assurer pleinement leur rôle en tant que professionnelles de la santé et ainsi contribuer significativement à leur qualité de vie au travail (Liu et al. 2016) et à la qualité de soins, et ce, pour l'ensemble du territoire du CIUSSS du SLSJ (Bodenheimer & Sinsky, 2014).

## Enfin, elle sera déployée au sein de tous les secteurs d'activités des 62 établissements du CIUSSS du SLSJ.

### Références

- Assemblée nationale du Québec. (2015). *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*. Québec: Éditeur officiel du Québec.
- Bodenheimer, T., & Sinsky, C. (2014). From triple to quadruple aim: Care of the patient requires care of the provider. *Annals of Family Medicine*, 12(6), 573-576. doi: 10.1370/afm.1713
- Déry, J., Clarke, S. P., D'Amour, D., & Blais, R. (2016). Education and role title as predictors of enacted (actual) scope of practice in generalist nurses in a pediatric academic health sciences center. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 46(5), 265-270.
- Gottlieb, L. N. (2014). *Les soins infirmiers fondés sur les forces*. Montréal, QC: Pearson.
- Liu, Y., Aunguroch, Y., & Yunibhand, J. (2016). Job satisfaction in nursing: a concept analysis study. *International Nursing Review*, 63(1), 84-91. doi: 10.1111/inr.12215
- MSSS. (2015). *Plan stratégique du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec*. Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec
- Simard C, Marois L, Massé S, Savard C, Poitras ME, Roberge V, Déry J, Dallaire C, Chouinard M-C. (2020). Démarche d'harmonisation des pratiques cliniques et d'optimisation de l'étendue de la pratique des infirmières. Perspectives infirmières