

Coordination interprofessionnelle dans un secteur ambulatoire pour améliorer la prise en charge clinique

Affiche/ No 550

Laurence Posset^a et Danielle Gustin^a, Aline Udriot^b, Aurélie Tornier^b, Sara Da Fonseca^b, Sandrine Piccon^c, Line Bischoff^c, Patricia Mosset^d, Carine Praz^e, Catherine Lazor-Blanchet^d

^a équipe d'encadrement infirmier, ^b équipe infirmière, ^c équipe administrative, ^d équipe médicale, Service de Médecine du personnel et d'entreprise, Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV), Lausanne, Suisse

^e Direction des soins, Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV), Lausanne, Suisse

Contexte

- Service de **Médecine du personnel et d'entreprise** du CHUV = secteur d'activité ambulatoire
- **Prise en charge clinique et orientation non optimale** des consultations de premiers soins sans rendez-vous (brûlure, malaise, projection de produit chimique...) par les secrétaires réceptionnistes et les infirmier·e·s

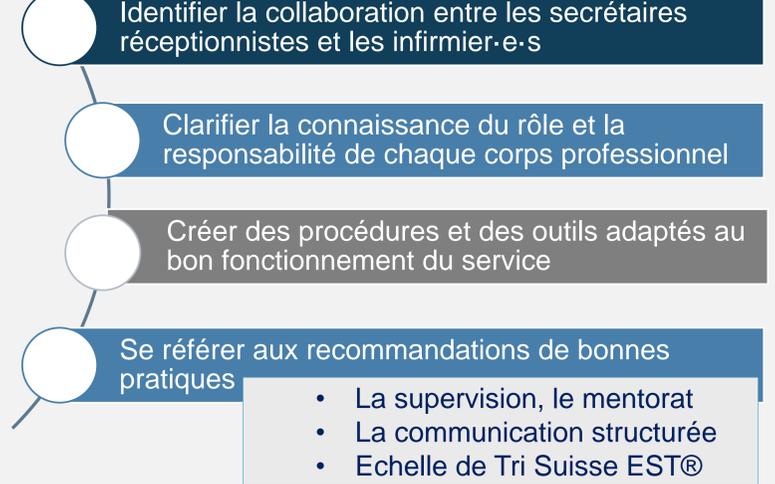
→ risque pour la **sécurité des patients** (ici les collaborateurs de l'entreprise)

Parcours du patient:



Objectifs

- **Améliorer la coordination interprofessionnelle** afin de garantir la **qualité**, la **sécurité** de la prise en charge clinique et l'**orientation** du patient



Méthode

- **Processus d'évaluation** auprès des équipes soignantes et secrétaires réceptionnistes :
 - ✓ Un questionnaire portant sur la collaboration interprofessionnelle
 - ✓ Des entretiens individuels directifs
- **Méthodologie:** **JB**I (Johanna Briggs Institute) et son outil d'audit **PACES** (Practical Application of Clinical Evidence System) pour identifier les pratiques

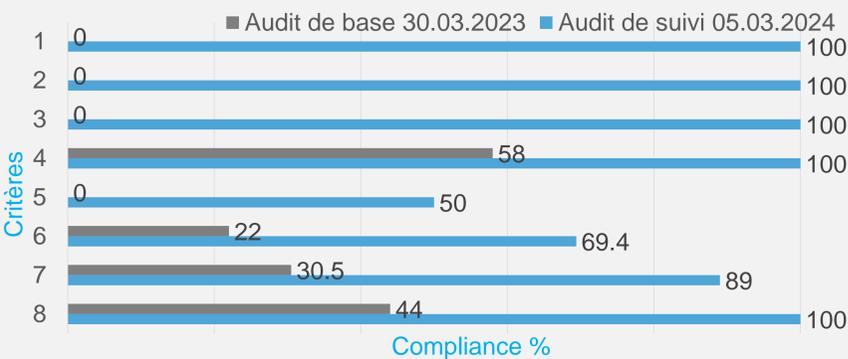


- **Développements réalisés :**

- ✓ **Collaboration interprofessionnelle**
 - Formation aux outils de communication structurée
 - Pocket card (IPASS, SBAR)
 - Tableau des missions de chacun
- ✓ **Evaluation clinique/Orientation (SBAR, échelle de tri Suisse EST®)**
 - Check liste pour les secrétaires + infirmier·e·s
 - Modèle pour transmissions écrites infirmier·e·s
 - Algorithme décisionnel interprofessionnel

Ateliers/jeux de rôle/coaching/supervision/débriefing

Résultats



- **L'audit de base** a révélé un taux de conformité de **22 à 58 %** pour les critères 4, 6, 7 et 8

- **Les améliorations dans la pratique :**
 - ✓ Evolution **entre 50 à 100 %** lors de l'audit de suivi
 - ✓ Taux de **50 %** pour le critère 5 (un seul algorithme créé)



- **Pérennisation des critères 7 et 8, pour l'ensemble de l'année 2024** (143 situations analysées)
 - ✓ **89 %** pour le critère 7
 - ✓ **96.50 %** pour le critère 8

Conclusions

- **Changements importants** dans la prise en charge clinique et l'orientation du patient dans un secteur ambulatoire
- **Réalisation** du projet dans un **contexte spécifique**
- **Limitation :** résultats seront probablement différents dans un autre type de service

Perspectives

- **Réévaluation continue :** audits annuels de suivi des consultations non programmées
- **Formation des nouvelles personnes de l'équipe:** communication structurée + évaluation clinique et orientation
- **Enquête de satisfaction** auprès des patients (collaborateurs)

Remerciements: à toute l'équipe infirmière, administrative et médicale du service Médecine du personnel et d'entreprise

Contacts: laurence.posset@chuv.ch, danielle.gustin@chuv.ch