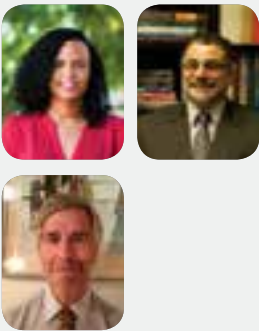


UTILISER L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ POUR LUTTER CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES ET LA RÉSISTANCE AUX ANTIMICROBIENS

LEIGHANN E KIMBLE, FELLOW EN AMÉLIORATION DES SOINS DE SANTÉ, QUALITY & PERFORMANCE INSTITUTE, UNIVERSITY RESEARCH CO., LLC, PROJECT APPLYING SCIENCE TO STRENGTHEN AND IMPROVE SYSTEMS (ASSIST) DE L'USAID ;
M RASHAD MASSOUD, MÉDECIN-CHEF ET RESPONSABLE DE LA QUALITÉ/VICE-PRÉSIDENT PRINCIPAL, QUALITY & PERFORMANCE INSTITUTE, UNIVERSITY RESEARCH CO., LLC, DIRECTEUR DU PROJET APPLYING SCIENCE TO STRENGTHEN AND IMPROVE SYSTEMS (ASSIST) DE L'USAID ET **JAMES HEIBY**, MÉDECIN HYGIÉNISTE, USAID, BUREAU FOR GLOBAL HEALTH, OFFICE OF HEALTH SYSTEMS.



Cet article traite de l'importance des démarches d'amélioration de la qualité pour mieux lutter contre les infections nosocomiales et la résistance aux antimicrobiens (RAM). En se concentrant sur l'amélioration de la qualité des soins par une plus grande adhésion aux lignes directrices et aux pratiques éprouvées, les démarches d'amélioration de la qualité contribuent à accroître la prévention et la surveillance des flambées épidémiques, tout en accroissant la capacité des systèmes de soins de santé à faire face aux épidémies nosocomiales et à renforcer leur résilience en modifiant leurs processus de prestation des soins.

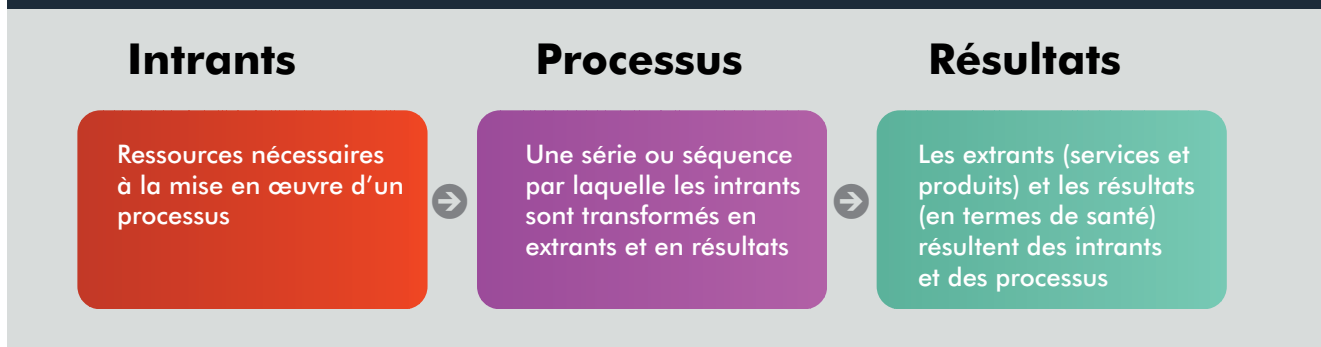
Dans des systèmes de santé fragiles, les risques d'infections nosocomiales, et par conséquent de développer la résistance aux antimicrobiens (RAM), sont particulièrement élevés. La lutte contre les infections nosocomiales et la RAM exige des processus de soins qui comprennent non seulement la prévention, la surveillance et la réponse aux infections, mais qui garantissent aussi la qualité dans la prestation des soins. En assurant le respect de pratiques éprouvées dans les processus de prestation de soins, la démarche d'amélioration de la qualité devient un mécanisme de prévention des flambées d'infections nosocomiales et de la pharmacorésistance qui résultent de la mauvaise qualité des soins. La RAM doit donc être abordée non seulement comme un problème de santé publique, mais aussi comme une question de qualité dans la prestation des soins.

L'amélioration de la qualité s'attaque à ce problème en plaçant la qualité au centre de la prestation de soins, en s'intéressant d'abord à la façon dont les processus de soins peuvent être réorganisés pour faire en sorte que chaque patient reçoive les soins dont il a besoin, chaque fois qu'il en a besoin (1-2). Comme indiqué sur la figure 1, les soins de santé peuvent être considérés comme un système comportant des intrants, des processus et des résultats. Les intrants comportent toutes les

ressources, y compris les personnes, les équipements, etc. qui sont utilisées dans les processus du système. Les processus sont les séries ou les séquences qui aboutissent à des résultats. En d'autres termes, les processus sont « *ce qui est fait* » et « *comment on le fait* » pour qu'un système atteigne les résultats et les produits à obtenir. Enfin, les résultats sont ce qui est produit, à partir des intrants, par les processus, au sein d'un système. En comprenant les intrants et les processus d'un système de santé, la démarche d'amélioration de la qualité peut déterminer quels processus doivent être modifiés afin de produire de meilleurs extrants et résultats.

L'existence d'infections nosocomiales et de RAM dans un système de santé apporte la démonstration que les processus de soins de santé ne fonctionnent pas d'une manière conforme aux bonnes pratiques éprouvées. Si on considère les soins de santé comme système, la science de l'amélioration offre aux systèmes de santé un moyen de prendre en compte correctement les processus conduisant aux infections nosocomiales et à la RAM par: 1) la prévention des épidémies d'infections par des prestations de soins de qualité ; 2) la surveillance et le suivi des infections nosocomiales ; et 3) une amélioration continue pour répondre correctement aux épidémies et renforcer la résilience dans le système de santé.

Figure 1: Modèle de Système selon Avedis Donabedian



Prévention

Les lignes directrices et les pratiques de contrôle infectieux existent depuis de nombreuses années. Elles visent à normaliser la prestation des soins de santé afin de s'assurer que les microbes ne sont pas transmis par les processus de soins de santé. Le respect des lignes directrices dans la pratique est d'une importance capitale pour prévenir les infections nosocomiales et la RAM. Il est tout aussi important de contrôler en permanence la mise en œuvre des lignes directrices et des pratiques exemplaires ainsi que les résultats de cette mise en œuvre par le biais de la surveillance pour déterminer quand le respect des lignes directrices et des pratiques exemplaires fait défaut.

Les méthodes d'amélioration de la qualité nous permettent d'examiner les processus de prestation de soins d'une manière qui nous permet de surveiller le respect des pratiques exemplaires et des lignes directrices, ainsi que de comprendre où se situent les problèmes dans les processus qui empêchent la mise en œuvre adéquate des lignes directrices. Dans le domaine de l'amélioration de la qualité, après avoir identifié où se situent les échecs dans la prestation des soins, des changements sont introduits dans les processus du système de santé. Ces changements visent à réorganiser les processus de prestation de soins de façon à accroître le respect et l'utilisation des pratiques exemplaires et des lignes directrices fondées sur des données probantes (2-3). En changeant les processus de soins de santé, l'objectif est d'améliorer les résultats du système de santé. En améliorant le respect des meilleures pratiques comme des lignes directrices dans les processus de prestation des soins, on prévient les infections nosocomiales et la RAM causées par des soins de mauvaise qualité, améliorant ainsi les résultats du système de santé.

Surveillance et Contrôle

Comme les infections nosocomiales et la RAM peuvent survenir même dans les cas où des soins de haute qualité sont prodigués, l'amélioration de la qualité va au-delà des processus de prestation de soins de santé et souligne l'importance d'établir et d'améliorer continuellement les normes de prévention de

la transmission des infections, y compris la surveillance. Il est essentiel d'avoir des systèmes de surveillance, mais tous les systèmes de santé n'en ont pas mis en place. Les systèmes de surveillance permettent aux responsables de contrôler la survenue d'infections nosocomiales et de RAM. En établissant et/ou en améliorant les systèmes de surveillance, l'amélioration de la qualité fournit aux systèmes de santé l'outil nécessaire pour contrôler les épidémies en milieu de soin.

Réponse et Résilience grâce à l'Amélioration en continu

Comme les processus de prestation des soins de santé sont intrinsèquement imparfaits, leur suivi et leur amélioration continue sont nécessaires. Au-delà de la mise en place de systèmes de surveillance, les méthodes d'amélioration de la qualité fournissent aux prestataires les moyens d'examiner les informations issues de ces systèmes de surveillance et d'y réagir de manière appropriée. Il est nécessaire d'examiner l'information fournie par les systèmes de surveillance et d'y réagir afin de contrôler les flambées d'infections nosocomiales (4) et afin aussi de sensibiliser les fournisseurs de soins aux problèmes existant dans leurs processus de prestation des soins de santé qui contribue à la prévalence des infections nosocomiales et de la RAM. En utilisant des méthodes d'amélioration, les prestataires sont en mesure non seulement de réagir aux épidémies d'infections nosocomiales et à la RAM, mais aussi de renforcer la résilience aux infections nosocomiales en améliorant continuellement la qualité et la sécurité des processus de prestation de soins afin de réduire et de prévenir leur apparition.

Amélioration de la Qualité dans la Pratique : le Projet ASSIST de l'USAID

Le projet de l'USAID « Applying Science to Strengthen and Improve Systems (ASSIST) » (*Appliquer la Science pour Renforcer et Améliorer des Systèmes*) a utilisé des méthodes d'amélioration de la qualité pour aider à bâtir des systèmes de santé solides et résilients dans le monde. Le Projet ASSIST de l'USAID a travaillé en Ouganda et en Palestine pour lutter contre les infections nosocomiales et la RAM par l'amélioration. Bien que

les contextes dans lesquels ces deux activités se sont déroulées soient très éloignés, les principes d'utilisation des méthodes d'amélioration de la qualité restent les mêmes.

En Palestine, le Projet ASSIST de l'USAID est en train de réduire les infections nosocomiales qui ont entraîné des taux alarmants de RAM en utilisant l'amélioration de la qualité pour accroître les meilleures pratiques éprouvées dans les processus de prestation de soins et en soutenant les efforts vers l'usage rationnel des antibiotiques dans le pays. De même, en Ouganda, le projet s'est concentré sur l'amélioration des pratiques éprouvées en matière de prescription d'antibiotiques pour les enfants. Dans ces deux cas, l'accès aux pratiques éprouvées, la connaissance et la prestation de ces pratiques ont été évalués à l'aide de méthodes d'amélioration de la qualité, et des changements ont été apportés aux processus de prestation des soins.

Conclusion

En tant que problème de santé mondial, s'attaquer aux infections nosocomiales et à la RAM qui en découle nécessite non seulement une réponse aux épidémies d'infections nosocomiales, mais aussi la prévention, le contrôle infectieux, la surveillance et la résilience des systèmes de santé. Au centre, les infections nosocomiales et la RAM sont dues à un respect insuffisant des lignes directrices et des meilleures pratiques éprouvées. Malheureusement, l'application de l'amélioration de la qualité pour lutter contre les infections nosocomiales et la RAM n'a pas été beaucoup expérimentée. Par la surveillance et l'amélioration continue, les méthodes d'amélioration de la qualité nous permettent de déceler et de contrôler les échecs dans les processus de prestation des soins de santé qui entraînent des flambées d'infections nosocomiales et de RAM.

En apportant une réponse à ces échecs, les démarches d'amélioration de la qualité fournissent une méthodologie simple qui met l'accent sur la réorganisation des processus d'une manière qui assure que les lignes directrices fondées sur des données probantes et les meilleures pratiques sont suivies dans les soins dispensés aux patients. Les normes et les systèmes de surveillance établis et appliqués, lorsqu'ils sont combinés à une démarche d'amélioration de la qualité, accroissent la résilience du système de santé face aux flambées d'infections grâce à leur capacité de détecter et de gérer l'arrivée de telles épidémies, tout en augmentant la qualité de la prestation des soins et des

processus de gestion des antibiotiques qui préviennent les infections nosocomiales et la RAM. ■

Leighann Kimble, MA, Fellow en Amélioration des Soins de Santé, Quality & Performance Institute, University Research Co., LLC, et elle assiste le Dr Rashad Massoud dans le Project Applying Science to Strengthen and Improve Systems (ASSIST) de l'USAID (voir ci-dessous). En tant que Fellow sur le Projet ASSIST, Mrs Leighann

En tant que Fellow en amélioration des soins de santé travaillant dans le domaine de l'amélioration de la qualité et du renforcement des systèmes de santé, Mme Leighann est chargée de la rédaction technique et des programmes, de la coordination logistique et de l'appui aux programmes. Elle est titulaire d'une maîtrise en relations internationales de la Webster University et d'un BA en anthropologie, relations internationales et études asiatiques du Collège Mary Baldwin.

Rashad Massoud est un médecin et spécialiste de la santé publique reconnu internationalement pour son leadership en matière d'amélioration des soins de santé à l'échelle mondiale. Il est directeur du Projet ASSIST (Applying Science to Strengthen and Improve Systems) de l'USAID. Il est également Médecin-chef et Responsable Qualité et Vice-Président principal du Quality and Performance Institute d'University Research Co., LLC (URC), où il dirige les efforts d'amélioration de la qualité de l'URC dans plus de 30 pays afin d'obtenir de meilleurs résultats dans les domaines prioritaires de la santé mondiale. Dr Rashad est le président élu du Conseil des Alumni de la Harvard T.H. Chan School of Public Health et membre du Health Policy Forum de la Palestine.

James R Heiby, MD, MPH Médecin-conseil, Bureau des Systèmes de Santé, Global Health Bureau, USAID. Depuis 1985, les travaux du Dr Heiby ont porté sur l'adaptation des méthodes modernes d'amélioration de la qualité dans les pays à revenu faible et intermédiaire. Ses travaux sur l'amélioration de la qualité ont été reconnus par la Récompense « Science and Technology for Development » de l'USAID. Il donne des conférences sur l'amélioration de la qualité dans les écoles de santé publique des universités Johns Hopkins, Harvard, George Washington et Columbia, et il est éditeur pour l'International Journal for Quality in Health Care et pour le Bulletin de l'Organisation mondiale de la Santé. Avant de rejoindre l'USAID, il a travaillé au Bureau d'épidémiologie des Centers for Disease Control, CDC, des USA.

Références bibliographiques

1. Wall R, Ely E, Elasy T, Dittus R, Foss J, Wilkerson K, et al. Using real time process measurements to reduce catheter related bloodstream infections in the intensive care unit. *Quality & safety in health care*. 2005;14(4):295-302. [<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1744064/>].
2. Langley GJ et al. *The Improvement Guide, Second Edition* (2009), San Francisco, CA: Jossey-Bass, pp. 76-79, 186-187.
3. Massoud R, Askov K, Reinke J, Franco LM, Bornstein T, Knebel E, et al. 2001. *A Modern Paradigm for Improving Healthcare Quality*. Published for the U.S. Agency for International Development (USAID) by the Quality Assurance Project.
4. Massoud MR, Barry D, Vaid S, Kuhlase NM and Haumba SM. The role of improvement science in infection control. *AMR Control* 2015: 80-86.