

Pacific Heads of Nursing & Midwifery Meeting

Réunion des directeurs des soins infirmiers et obstétricaux du Pacifique

LES INFIRMIÈRES ENSEMBLE : UNE FORCE POUR LA SANTÉ MONDIALE

14–16 novembre 2023, hôtel Tanoa International, Nadi (Fidji)

Renforcer les systèmes de santé grâce à la gouvernance des services cliniques

Document présenté par Lydia Andrews, Responsable nationale de la gouvernance des services cliniques, ministère fidjien de la Santé et des Services médicaux (MHMS)

Point 6.1 de l'ordre du jour

Une gouvernance des services cliniques efficace est essentielle pour fournir des soins cliniques de haute qualité, c'est-à-dire sûrs, opportuns, efficaces, efficaces, équitables et centrés sur la personne. Le concept de gouvernance des services cliniques (précédemment appelé « gestion des risques ») a été introduit pour la première fois au ministère fidjien de la Santé et des Services médicaux (MHMS) en 2005, et a été relancé à partir de 2019 par le recrutement d'un consultant et de directeurs de la gouvernance des services cliniques à partir de 2021, ainsi que par la nomination d'une responsable nationale de la gouvernance des services cliniques en mai 2023.

Des progrès importants ont été accomplis au cours de cette période, notamment : le renforcement des démarches nationales en matière de gouvernance des services cliniques grâce à l'élaboration de la charte de gouvernance des services cliniques et la définition de paramètres ; la numérisation du système de notification des incidents ; la formation et le perfectionnement du personnel ; ainsi que des interventions visant à soutenir les questions de gouvernance des services cliniques hautement prioritaires telles que la lutte anti-infectieuse et la détérioration de l'état de santé des patients hospitalisés. La gouvernance des services cliniques reste confrontée à des défis permanents, en particulier concernant la compréhension de ce concept, les capacités d'encadrement des services cliniques, les normes des logiciels cliniques, la pertinence des indicateurs et de l'analyse des données, ainsi que le soutien financier.

1. CONTEXTE

Une gouvernance des services cliniques efficace est essentielle pour fournir des soins cliniques de haute qualité, c'est-à-dire sûrs, opportuns, efficaces, efficients, équitables et centrés sur la personne. Le concept de gouvernance des services cliniques a été introduit pour la première fois au ministère fidjien de la Santé et des Services médicaux (MHMS) en 2005 sous le nom de gestion des risques. L'hôpital de Lautoka a été le site pilote, puis le programme a été étendu à d'autres établissements de santé en 2006. La gouvernance des services cliniques est définie comme suit :

'Un système par lequel les organisations sont responsables de l'amélioration continue de la qualité de leurs services et du maintien de normes de soins élevées en créant un environnement dans lequel l'excellence des soins cliniques se développera.' – MOHMS *Risk Management/Quality Improvement Program* (MHMS), 2008, p. 3 [Programme de gestion des risques et d'amélioration de la qualité du ministère fidjien de la Santé et des Services médicaux].

En 2019, un consultant a été engagé par le Fiji Support Program (Facility) pour fournir des conseils, ce qui a conduit au changement d'appellation de 'gestion des risques' en 'gouvernance des services cliniques'. Le Colonial War Memorial Hospital (CWMH) a été choisi comme centre de la gouvernance des services cliniques. Malheureusement, le consultant a dû repartir pendant la pandémie. En 2021, une personne a été engagée localement en tant que directeur de la gouvernance des services cliniques afin de poursuivre le programme.

2. PROGRÈS ET RÉALISATIONS

2.1 Soutien à la gouvernance des services cliniques à l'échelon national

Parmi les réalisations passées et les progrès figurent :

- la création d'une unité de gestion des risques pour les trois hôpitaux divisionnaires en 2004-2006 et d'un poste national Sécurité des patients et Qualité au siège du ministère fidjien de la Santé et des Services médicaux en 2005 ;
- la mise en place de comités d'amélioration de la qualité dans les hôpitaux divisionnaires, du Divisional Plus for Public Health et du comité national d'amélioration de la qualité au siège, suivis par d'autres comités pertinents tels que le comité de lutte anti-infectieuse,

le comité de transfusion sanguine, le réseau de services cliniques et les comités consultatifs infirmiers/médicaux ; et

- l'adoption du système de déclaration d'incidents sur papier et du formulaire utilisé aux Fidji pour déclarer les incidents liés aux patients. Les résultats de ces rapports ont permis aux établissements de santé de réviser ou d'élaborer :
 - des politiques, des lignes directrices et des procédures opératoires normalisées,
 - des outils d'audit pour évaluer les pratiques et planifier les activités afin de répondre aux recommandations,
 - des questionnaires d'enquête sur la satisfaction des patients pour aider à évaluer les paramètres de base de la prise en charge des patients et connaître le niveau des soins fournis par les établissements de santé, ainsi que les difficultés rencontrées dans le service, le cas échéant.

Une responsable nationale de la gouvernance des services cliniques (NMCG) a été nommée en mai 2023.

2.2 Renforcement de la stratégie nationale en matière de gouvernance des services cliniques

- Élaboration de la première charte de gouvernance des services cliniques et des mesures correspondantes.
- Atelier pour tous les cadres supérieurs et la Responsable nationale de la gouvernance des services cliniques prévu du 1^{er} au 3 novembre 2023 afin de :
 - créer une communauté de pratique ;
 - dispenser une formation ; et
 - aider les participants à déterminer leurs priorités locales en matière de gouvernance des services cliniques et la manière dont ils les soutiendront à travers leurs fonctions.
- Régularisation des postes de responsables de la gouvernance des services cliniques au sein du ministère de la Santé et des Services médicaux.

2.3 Numérisation du système de notification des incidents

- Le Colonial War Memorial Hospital (CWMH) et les Northern Health Services sont en ligne.

- Les systèmes d'information permettent un meilleur suivi des événements et de la manière dont ils ont été traités ou gérés.

2.4 Renforcement des compétences du personnel

- Quinze agents chargés de la lutte anti-infectieuse et responsables de la gouvernance des services cliniques suivent actuellement la formation en ligne sur les fondements de la lutte anti-infectieuse dispensée par l'Australian College of Infection Prevention & Control (ACIPC).
- Deux membres du personnel ont suivi la formation sur la gouvernance des services cliniques dispensée par l'Australian Institute of Clinical Governance (AICG).

2.5 Interventions pour soutenir les questions hautement prioritaires de gouvernance des services cliniques

2.5.1 Renforcement des systèmes de lutte anti-infectieuse

- Élaboration du plan de travail national de lutte anti-infectieuse et de la liste des consommables.
- Renforcement du processus de nettoyage au Colonial War Memorial Hospital.
- Organisation d'un atelier sur la lutte anti-infectieuse les 16 et 17 octobre pour la Western Division. Dix-huit infirmières de lutte anti-infectieuse et infirmières de liaison ont été formées.

2.5.2 Pilotage du programme '*Between the flags*'

Les équipes en visite lors de la pandémie de COVID-19 ont constaté qu'il était possible de renforcer la gestion de la détérioration clinique des patients hospitalisés. C'est pourquoi un programme pilote a été mis en place dans les services de médecine et de chirurgie d'urgence du Colonial War Memorial Hospital. Il s'agit d'une série d'interventions visant à améliorer la reconnaissance de la détérioration clinique des patients hospitalisés, la réponse apportée et la surveillance. Ce projet pilote s'achèvera bientôt et, après évaluation, il sera envisagé de l'étendre à l'ensemble des Fidji.

3. DÉFIS

3.1 Compréhension de la gouvernance des services cliniques

La gouvernance des services cliniques est actuellement mal comprise par les professionnels de santé. Le débat sur la gouvernance des services cliniques doit être mené par des responsables cliniques reconnus, capables de susciter l'enthousiasme autour du concept et d'obtenir un soutien aux activités et aux interventions. Les récits exemplaires constituent le meilleur moyen pour les participants de comprendre le fonctionnement du processus, et divers mécanismes devraient être utilisés pour diffuser les discussions et les récits relatifs à la gouvernance des services cliniques.

3.2 Capacités d'encadrement des services cliniques

Des fonctions d'encadrement sont confiées à de nombreux cliniciens avec peu de soutien ou de formation. Il est nécessaire de mettre en place la formation continue des responsables cliniques, éventuellement en établissant un partenariat avec les universités.

3.3 Normes pour un logiciel de services cliniques

Il n'existe pas de logiciel permettant de répondre entièrement aux besoins en matière de gouvernance des services cliniques. Un logiciel performant serait le moyen le plus efficace d'instaurer rapidement des mécanismes de gouvernance.

3.4 Indicateurs robustes et pertinents

Actuellement, la gouvernance des services cliniques ne bénéficie pas d'indicateurs de mesure particuliers. Les indicateurs devraient être pertinents, appropriés et simplifiés, afin que les services ne soient pas surchargés par le travail que représente l'établissement des rapports.

3.5 Analyse des données

L'analyse des données produites localement et présentant un intérêt local pour le renforcement des politiques et des processus est actuellement insuffisante.

3.6 Soutien financier

Aucun budget n'est alloué aux activités et au suivi de la gouvernance des services cliniques. Des moyens financiers sont nécessaires pour soutenir la mise en œuvre de la gouvernance des services cliniques.

4. ORIENTATIONS FUTURES

4.1 Recommandations à l'intention des pouvoirs publics

4.1.1 Les pouvoirs publics sont vivement encouragés à envisager des stratégies pour concevoir et mettre en œuvre des démarches intégrées de gouvernance des services cliniques traitant d'aspects clés tels que : l'encadrement et la culture ; une main-d'œuvre soutenue et efficace ; des systèmes et processus efficaces ; et une gestion des risques performante. La conception et la mise en œuvre de ces démarches doivent être intentionnelles et étayées par des mesures et un suivi continus.

4.2 Recommandations à l'intention des partenaires du développement

4.2.1 Soutenir les gouvernements pour qu'ils adoptent une stratégie en matière de gouvernance des services cliniques à l'échelle de l'ensemble du système en recourant à des interventions qui favorisent l'amélioration de la qualité globale des soins dispensés, plutôt qu'en ciblant uniquement des problèmes cliniques particuliers et urgents, ce qui induit l'absence de prise en compte des systèmes qui sous-tendent et alimentent ces problèmes et, par conséquent, limite la pérennité des interventions.

4.2.2 Considérer la gouvernance des services cliniques (et les besoins qui en découlent en matière de perfectionnement et de renforcement des capacités des personnes assurant l'encadrement) comme un domaine d'intervention hautement prioritaire.