

24^{ème} Journée de droit de la santé

14 septembre 2017

Julie Bucher Andary
Responsable qualité des prestations
AVASAD



La pratique des soins
délégués : le point de vue
de l'infirmière

Plan de la présentation

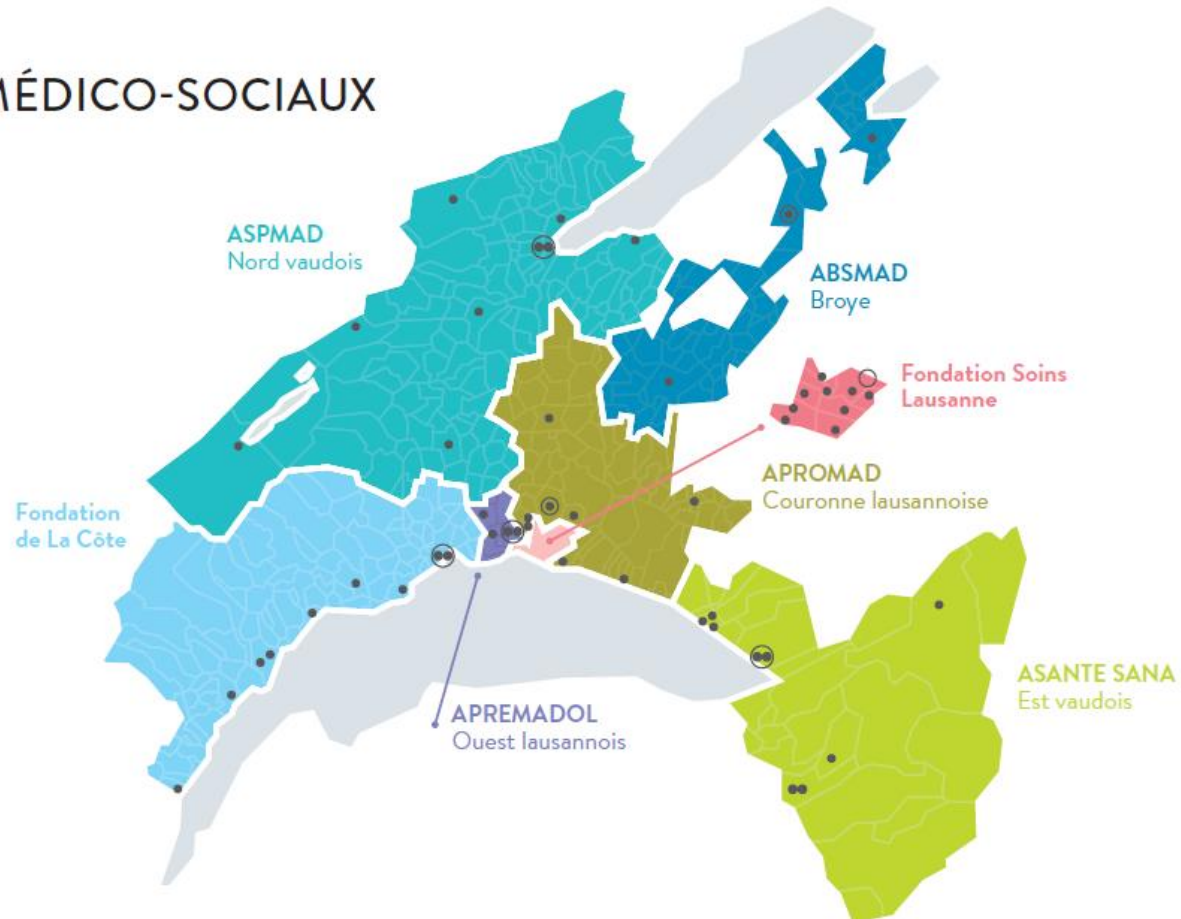
- Le contexte - les soins à domicile
- Le cadre d'intervention des CMS
- Les spécificités du travail de l'infirmière à domicile
- La délégation – la responsabilité
- Vignettes cliniques
 - la délégation en cas de multiplicité des intervenants
 - la délégation et l'encadrement en situation de santé mentale
- L'incertitude

Contexte des soins à domicile du canton de Vaud

53 CENTRES MÉDICO-SOCIAUX

- Direction régionale
- CMS

7 régions

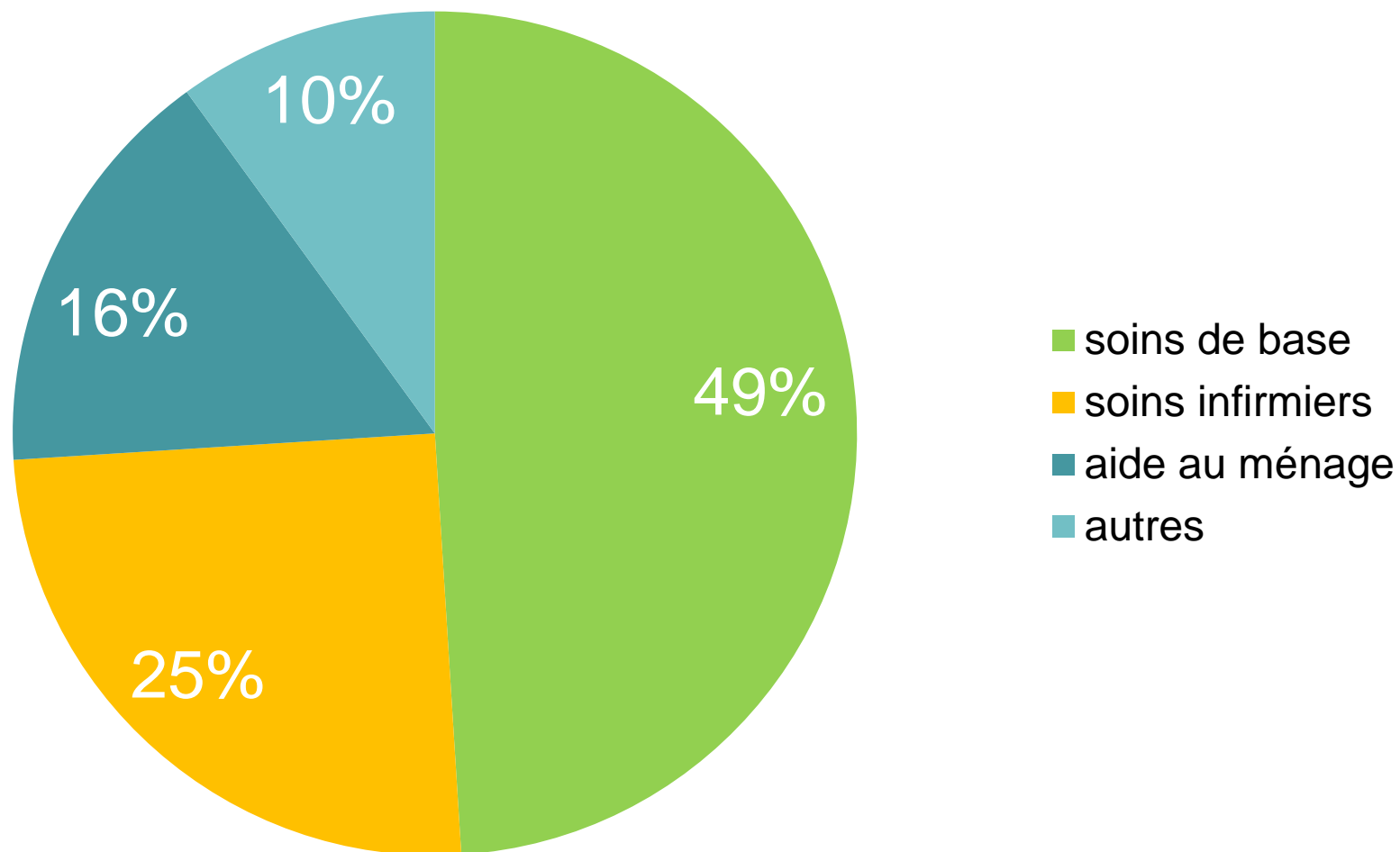


Quelques chiffres 2016

- **2 081 361** heures d'aide et de soins à domicile
- **74 ans** l'âge moyen de la clientèle
- **7.9 %** augmentation du volume d'heures de prestations
- **4500** collaborateurs- trices



Répartition des heures de prestations 2016



Projets phares de l'AVASAD 2016

- Développement d'un outil cantonal pour la gestion des plaintes et des situations critiques
- Enquête cantonale de satisfaction des clients des CMS
- Consolidation de la méthode d'évaluation RAI-HC
- Interface hôpitaux / domicile plusieurs projets en cours



Source image : Espace éthique Région Ile-de-France

Plan de la présentation

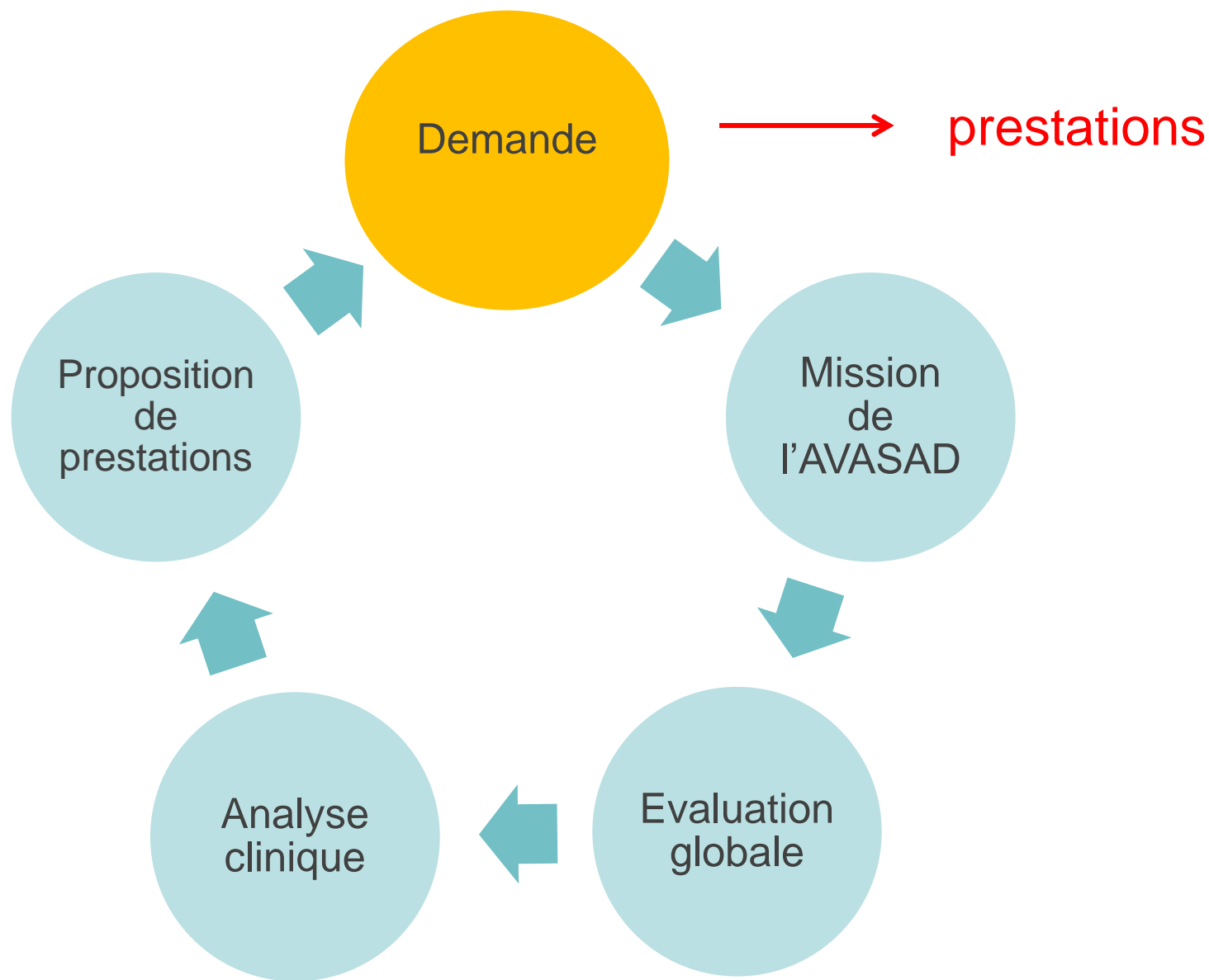
- Le contexte - les soins à domicile
- **Le cadre d'intervention des CMS**
- Les spécificités du travail de l'infirmière à domicile
- La délégation – la responsabilité
- Vignettes cliniques
 - la délégation en cas de multiplicité des intervenants
 - la délégation et l'encadrement en situation de santé mentale
- L'incertitude

Mission de l'AVASAD

- Sa mission générale est :
 - d'aider les personnes dépendantes ou atteintes dans leur santé à rester dans leur lieu de vie

- L'AVASAD est chargée de :
 - mettre en œuvre sur l'ensemble du territoire vaudois la politique d'aide et de soins à domicile
 - déployer des mesures en matière de promotion de la santé et de prévention

Démarche d'orientation et d'évaluation



Conserver la maîtrise de ses activités quotidiennes



*le droit d'agir comme
je veux... la sécurité
est une valeur
relative...*

Plan de la présentation

- Le contexte - les soins à domicile
- Le cadre d'intervention des CMS
- **Les spécificités du travail de l'infirmière à domicile**
- La délégation – la responsabilité
- Vignettes cliniques
 - la délégation en cas de multiplicité des intervenants
 - la délégation et l'encadrement en situation de santé mentale
- L'incertitude

Le travail de l'infirmière à domicile

- Soins de bases
- Soins techniques
- Soins aux personnes atteintes de troubles cognitifs et psychiatriques
- Accompagnement psycho-social
- Accompagnement en fin de vie
- Promotion de la santé
- Prévention



Spécificité du travail de l'infirmière à domicile

- Travailler dans un espace « privé »
 - Entrer dans des histoires singulières
 - Construit de subjectivité
 - Poursuite des repères



mais... le domicile entre dans la catégorie de l'action sociale...
A quel niveau devons-nous penser ?
Individuel ? Collectif ?

Le cadre institutionnel au domicile du client

- Le cadre institutionnel est «virtuel» (normes «implicites»)

Vigilance : sécurité sanitaire, soins et moyens adaptés, obstacle à l'échange entre professionnels, coordination, absence de contrôle institutionnel sur la relation...

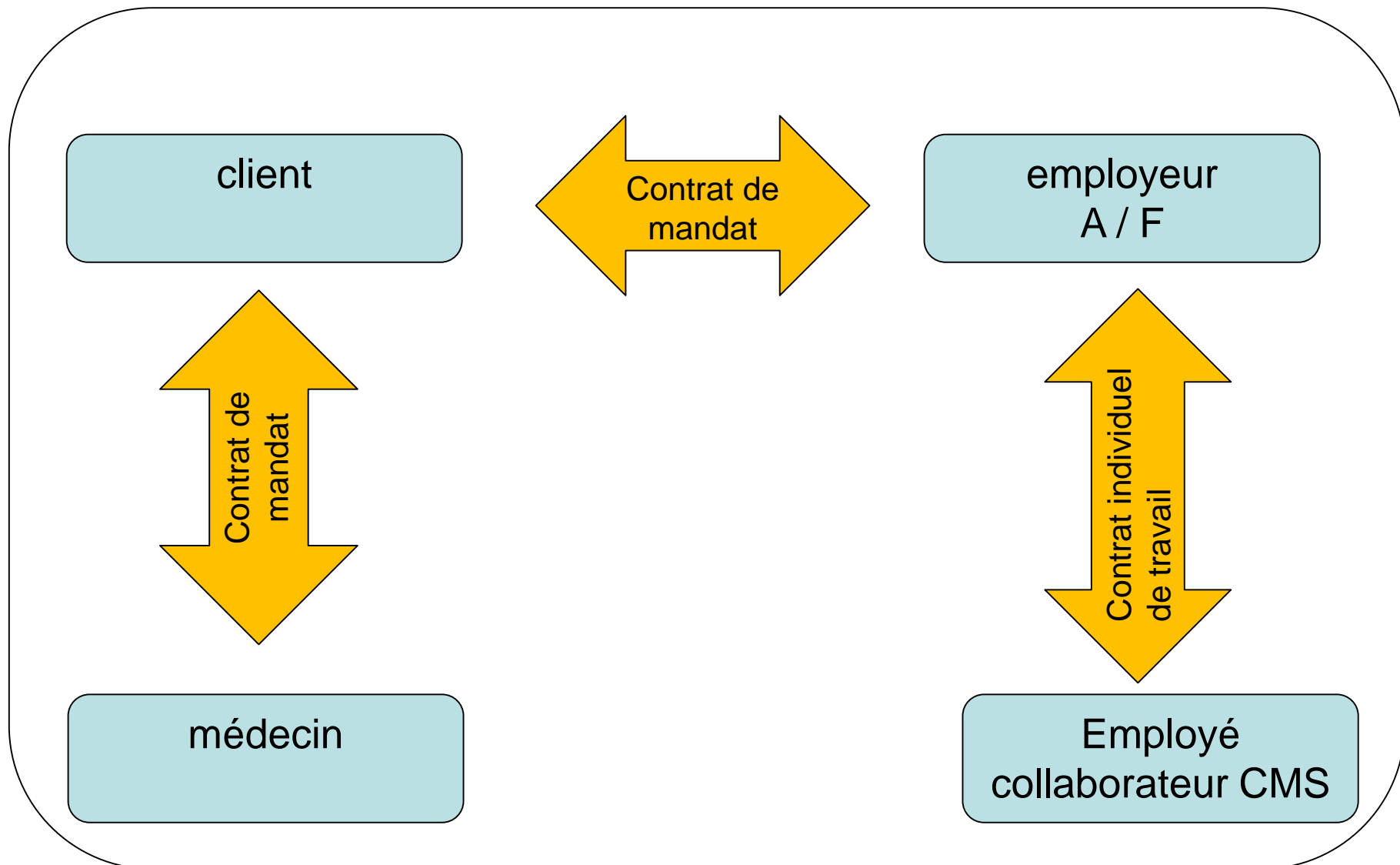


- Contrat avec des obligations réciproques
- Risque de sentiment de solitude du soignant

Plan de la présentation

- Le contexte - les soins à domicile
- Le cadre d'intervention des CMS
- Les spécificités du travail de l'infirmière à domicile
- **La délégation – la responsabilité**
- Vignettes cliniques
 - la délégation en cas de multiplicité des intervenants
 - la délégation et l'encadrement en situation de santé mentale
- L'incertitude

La délégation - Le contrat de mandat



Responsabilités et délégation

Employeur A / F

Engager des professionnels
compétents

Instruire correctement les
collaborateurs

Surveiller l'exécution adéquate
des tâches

Assurer des conditions de travail
permettant l'encadrement
optimal lors de la délégation

Assurer la formation continue
nécessaire

Employée professionnelle CMS

Maîtriser les règles de l'art
professionnel

Agir avec diligence

Respecter les instructions
reçues

La délégation d'actes de soins

- L'infirmière est responsable des actes délégués et du contrôle de leur exécution. Elle est garante des modes de délégation et doit répondre :
 1. **de ses choix en lien avec la catégorie de professionnelles** à qui est délégué l'acte
 2. **de ses décisions en lien avec l'opportunité de déléguer un acte.**

Plan de la présentation

- Le contexte - les soins à domicile
- Le cadre d'intervention des CMS
- Les spécificités du travail de l'infirmière à domicile
- La délégation – la responsabilité
- **Vignettes cliniques**
 - la délégation en cas de multiplicité des intervenants
 - la délégation et l'encadrement en situation de santé mentale
- L'incertitude

Vignette clinique n°1

La délégation en cas de multiplicité des intervenants

Description de la cliente

Mme C. a 83 ans. Elle vit seule avec son vieux chien. Elle a été victime d'un AVC récemment. Elle a depuis perdu une partie de ses facultés motrices.

Chaque vendredi elle passe la matinée avec ses amies au café du village à refaire le monde.



Suite ...

- Intervenants auprès de Mme C. :
 - L'infirmière du CMS remplit son semainier tous les mardis.
 - Mademoiselle V., employée d'une OSàD, qui l'aide pour les activités quotidiennes : la toilette, préparation des repas et la lessive.
- Le médecin a faxé la prescription médicale suivante à l'infirmière du CMS : Antiépileptique dosage à 10% 20 gouttes 2x/jour

L'infirmière est allée préparer le semainier chez la cliente mardi en fin de journée selon la prescription du médecin traitant. Mademoiselle V. a donné les gouttes à la cliente.

Vendredi matin cette dernière a été trouvée inconsciente dans son salon. L'ambulance a été appelée et la cliente transférée en urgence à l'hôpital.

Délégation / risques

Quelle vigilance / risques en cas de multiplicité des intervenants ?

Convention de collaboration

1. **Le prestataire choisi par le client est responsable de la situation**, de l'organisation de la prise en charge et du suivi de la situation
2. Chaque partie est responsable de **ses méthodes de travail, de la qualité et la bonne exécution des prestations** qu'elle s'est engagée à fournir
3. **Désignation d'un professionnel de contact responsable** de la situation par les deux parties
4. Les deux parties **s'accordent sur l'utilisation de protocoles de soins communs, adaptés à la sécurité du client et des collaborateurs**. A transmettre toutes les informations utiles au suivi du client.

Vignette clinique n°2

La délégation et l'encadrement en situation de santé mentale

Description de la cliente

Mme B. est mère de trois enfants déjà adultes, elle est âgée de 83 ans.

Enseignante au gymnase à la retraite, elle a toujours été très active.



Suite...

■ Histoire des troubles de santé :

Depuis plusieurs mois elle présente des troubles de la mémoire. Son mari, inquiet, a appelé le CMS. Il rapporte à l'infirmière du CMS que son épouse a commencé par oublier certains rendez-vous avec une tendance à banaliser ses oublis.

Son mari signale également qu'elle range des objets dans des endroits insolites.

Elle se met en colère par moments, sans que son mari ne sache pourquoi.

Il dit se sentir épuisé par ces comportements et ne plus savoir comment l'aider. Il ajoute qu'il aurait besoin que le CMS l'aide pour effectuer la toilette de son épouse ainsi que le ménage.

■ Projet thérapeutique / intervention du CMS

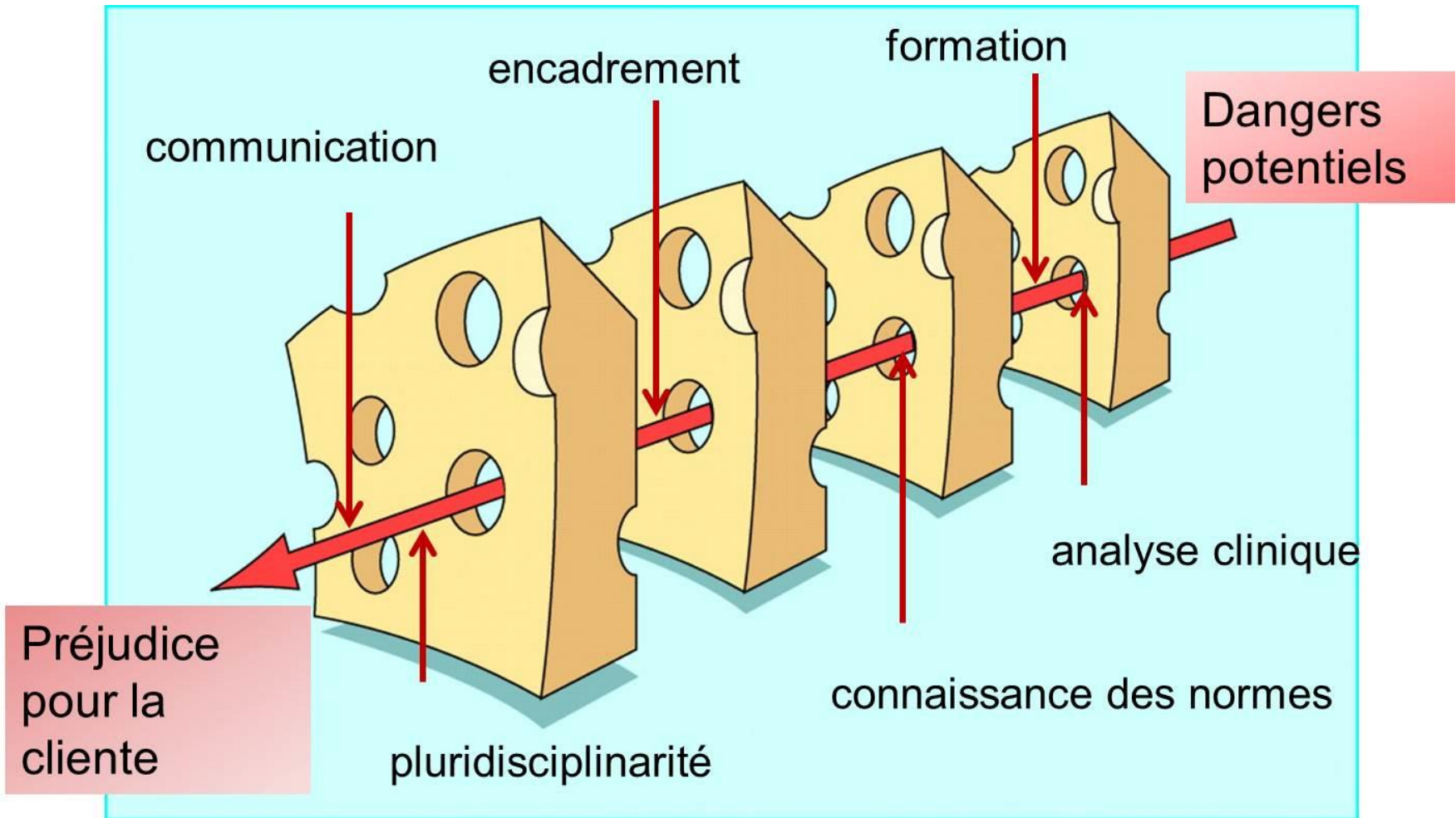
Avec l'accord du médecin traitant et sur la base d'un projet thérapeutique négocié avec la cliente et son mari, l'infirmière du CMS planifie les visites des auxiliaires au domicile de la cliente.

Lors d'un colloque d'équipe une auxiliaire prend la parole.

Elle se dit inquiète à chaque fois qu'elle doit aller faire des soins chez cette cliente. A plusieurs reprises la cliente a refusé de faire la toilette, elle est souvent très agitée et démontre de l'agressivité.

Doit-on poursuivre la délégation aux auxiliaires ?

Complexité de la délégation



Modèle de Reason

Plan de la présentation

- Le contexte - les soins à domicile
- Le cadre d'intervention des CMS
- Les spécificités du travail de l'infirmière à domicile
- La délégation – la responsabilité – processus
- Vignettes cliniques
 - la délégation en cas de multiplicité des intervenants
 - la délégation et l'encadrement en situation de santé mentale
- **L'incertitude**

La complexité crée l'incertitude

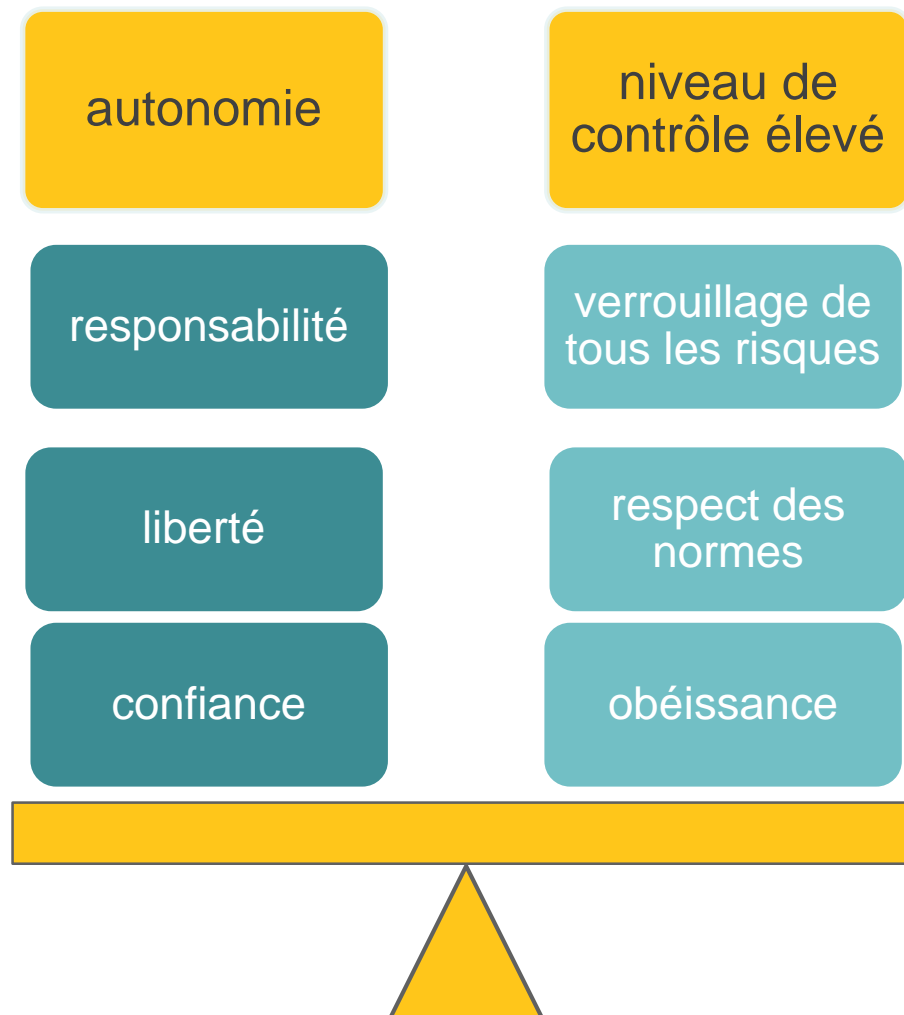
L'objectif de la médecine c'est d'accompagner la vie humaine dans la gestion des événements perturbant la santé.



Penser la diversité
Penser l'impensable
Pas d'évidences
Proposer des
interventions innovantes

La précision de la norme réduit son interprétation

Equilibre entre liberté et contrôle



Il n'y a pas de délégation «prêt-à-porter»
mais une délégation sur mesure

