

Lors de votre enquête « **Diagnostic des freins à l’HDM et les PHA** », vous avez constaté une fréquence importante du frein n° 12 « Problème de tolérance des SHA ». Voici quelques exemples d’actions à mettre en œuvre face à cette problématique.

### Action n° 1 : Diffuser un questionnaire de « sensibilisation/réaction »

L’action proposée par le CPias IDF consiste à remettre un **document** (SHA-DOC 1/Professionnels) aux personnes ayant signalé un problème de tolérance avec les PHA.

Ce document comporte plusieurs parties qui ont chacune un objectif différent mais complémentaire :

- **Au recto**, figure un **auto-questionnaire** en 2 parties. Il vise à faire décrire précisément par chaque professionnel concerné :
  - le problème de tolérance rencontré (« Le produit et ses effets »), qui permet une **reconnaissance et une prise en compte du problème**, quelle que soit sa gravité (inconfort/intolérance). C’est une étape indispensable à une adhésion ultérieure aux mesures de prévention proposées.
  - ses propres pratiques, y compris en termes de prévention des effets cutanés (« Vos pratiques »). Il donne l’occasion au professionnel de s’interroger sur sa façon de **prendre soin de ses mains** en regard des exigences de son activité professionnelle.
- **Au verso**, figure des propositions en termes de contribution possible des professionnels d’une part (« Votre contribution ») et des EOH d’autre part (« Nos perspectives ») pour la gestion des problèmes identifiés. Ce document est à lire par le professionnel dans la suite immédiate du remplissage du questionnaire. **L’effet attendu est d’obtenir un engagement du professionnel en réaction à l’effet sensibilisant du questionnaire**. La lecture de ce document se poursuit avec des commentaires sur les bénéfices/risques de certaines pratiques (lavage, port de gants) en lien avec la tolérance (messages non culpabilisants).

L’EOH récupère ce document une fois rempli et lu intégralement par les professionnels. Un échange à ce sujet peut être organisé avec les professionnels qui le souhaitent. Si des problèmes de tolérance importants (fréquence, gravité) sont constatés lors de l’analyse des questionnaires sur la partie « Le produit et ses effets », il est important que l’EOH en informe le CPias Ile-de-France qui centralise les constatations (messages à adresser à [delphine.verjat-trannoy@aphp.fr](mailto:delphine.verjat-trannoy@aphp.fr)).

Remarque : le principe est de s’intéresser parallèlement aux deux aspects du problème : **le produit** d’une part et **les conditions de son utilisation** d’autre part. Ce type d’approche est souvent employé lors de l’analyse d’un événement indésirable lié à un produit de santé (cf. Matéiovigilance, ...).

**En résumé** : à travers cette démarche, plusieurs objectifs sont visés. Le levier utilisé est de proposer aux professionnels **une écoute des problématiques rencontrées avant d’attirer leur attention (et si possible les engager)** sur ce qui pourrait être amélioré par leur contribution personnelle (se traduisant par une meilleure sensibilisation aux soins de leurs mains).

Elle correspond en quelque sorte à une proposition de **partenariat « EOH/professionnels »** en miroir de chaque évaluation : pendant que l’EOH exploite les données de cette enquête et en tire les conséquences en termes d’actions correctives ciblées (versant « Produit »), les professionnels s’engagent à tester une nouvelle approche de leurs pratiques et à en restituer le bilan quelques semaines après (versant « Pratiques »).

## Pour en savoir plus sur l'auto-questionnaire (éléments explicatifs/justifications)

### → Objectifs de la partie « Le produit et ses effets » du questionnaire (5 questions)

Thème de la question	Objectif
1-Effets constatés	Prise en compte en détail du ressenti des professionnels concernés par rapport au PHA actuellement utilisé et qui semble leur poser problème. L'objectif est en particulier de distinguer s'il s'agit d'un <b>inconfort</b> ou d'une <b>intolérance</b> .
2-Signalement du problème	Responsabilisation des professionnels quant à la déclaration de leurs problèmes, pour faire la part des choses entre mécontentement passager et réel obstacle à l'hygiène des mains.
3-Diagnostic médical	Identification précise de la <b>nature</b> de l'éventuelle <b>intolérance</b> entre irritation et allergie, ce qui suppose un diagnostic médical.
4-Mesures correctives	Vérification de la <b>prise en compte du problème</b> (mesures correctives), en particulier si celui-ci a été confirmé médicalement.
5-Utilisation d'autres PHA	Connaissance des <b>antécédents</b> de la personne en matière d'utilisation des PHA.

**Avantages :** cette évaluation complète les tests réalisés en amont de la mise à disposition des PHA, parfois centralisés dans un contexte de groupement d'achats. Elle permet de circonscrire le problème et de le quantifier au niveau des professionnels d'un service ou à l'échelle de l'établissement. Elle oriente sur les actions à mener (consultations médicales, PHA de remplacement, mise à disposition de crème, rappel des bonnes pratiques...).

### → Objectifs de la partie « Vos pratiques » du questionnaire (4 questions)

Thème de la question	Objectif
Caractéristiques du professionnel	Le sexe, l'âge et la profession du personnel sont recueillis car ils peuvent servir à analyser la fréquence de certaines pratiques. L'existence d'un terrain cutané est demandée pour aider à comprendre un éventuel effet marqué du produit.
1-Crèmes hydratantes	Connaissance en détail des pratiques du personnel. L'objectif est d'évaluer <b>si les professionnels ont tendance à prendre soin de leurs mains</b> (= outil de travail indispensable et à la fois porteur de risques).
2-Situations à risque	
3-Lavage à l'eau et au savon <sup>1</sup>	Ce soin des mains est évalué à la fois <b>au cours de l'activité professionnelle</b> (recours fréquent au lavage, association lavage puis friction, port des gants prolongé et/ou sur mains humides) <b>et en dehors</b> (usage de crèmes hydratantes, réflexe de protection des mains, ...).
4-Port de gants non stériles	

### Documents utilisés :

- Guide SF2H 2018 : Hygiène des mains et soins : du choix du produit à son utilisation et sa promotion – partie « Tolérance » (p. 16 à 19)
- CHU de Nantes : « L'école de la main pour les soignants » – Dr Claire Longuenesse (diaporama + article paru dans Contact dermatitis en 2017)
- CH/CLME de Saint-Nazaire : « Démarche centrée sur le « prendre soin des mains » » (diaporama juin 2018)
- CH de Saint-Quentin : Quizz « Savez-vous prendre soin de vos mains ? » - Sylvie Hageaux (2014)
- INRS 2016 : « Dermatitis de contact professionnelles aux désinfectants et antiseptiques » (n° 145)

<sup>1</sup> Remarque : le terme « lavage à l'eau et au savon » est volontairement utilisé car certains professionnels de santé ont l'habitude d'employer le terme « lavage » en lieu et place du terme « hygiène des mains ».

## Action n° 2 : Organiser un atelier pratique « Hygiène et prévention des problèmes cutanés »

**Source d'inspiration** : « L'école de la main pour les soignants » du CHU de Nantes (Région PDL)

**Principe** : Sensibiliser les professionnels de santé par un échange sur la gestion et la prévention des problèmes de tolérance aux PHA en utilisant des supports pédagogiques (diaporama, livret d'information,...) lors d'un atelier spécifique.

**Prérequis** : Solliciter des membres du service de santé au travail et du service de dermatologie pour élaborer un projet commun de communication.

**Suggestions de contenu pédagogique pour le diaporama :**

- Présentation des résultats **d'une enquête** réalisée auprès des soignants (cf. action 1)
- Point sur les différents **problèmes de tolérance** rencontrés (inconfort/irritation/allergie) et leurs conséquences sur les pratiques d'HDM
- Point sur la **prise en charge médicale** des problèmes de tolérance
- Point sur la **prévention** des problèmes de tolérance **en articulation avec les bonnes pratiques d'hygiène et les précautions standard**

Prévoir un temps d'échange et la remise d'un document d'information.

Programmer une réévaluation.

## Action n° 3 : Organiser une journée de promotion du « Soin des mains »

**Source d'inspiration** : « Des mains soignées pour soigner » du CH de Saint-Quentin (Région HDF)

**Principe** : Sensibiliser les professionnels à prendre davantage soin de leurs mains en leur proposant une séance personnalisée réalisée par des élèves en esthétique ou cosmétique (massage, hydratation, conseils, ...). *Remarque* : il est bien sûr exclu de poser du vernis ou des faux-ongles...!

**Prérequis** : Solliciter une école spécialisée pour intervenir sur site lors de la journée (à programmer au printemps pour disposer d'élèves suffisamment formées).

## Action n° 4 : Communiquer positivement sur les bénéfices personnels de la friction hydro-alcoolique

**Source d'inspiration** : Approches psychosociologiques<sup>2</sup>

**Principe** : Avec un regard différent de la notion habituelle « d'effort », de « contrainte », de « geste en plus », et pour aller plus loin que le « soin des mains », la friction peut également être positionnée comme un « temps pour soi », voire un « moment de plaisir » procuré par le massage (automassage). Réalisée entre deux patients, elle est également envisagée comme un temps d'arrêt dans le soin permettant d'anticiper, d'accueillir et se concentrer sur les besoins du patient suivant.

A utiliser lors d'échanges ou pour les supports de communication type affiche, flyer...

<sup>2</sup> P. Prayez : « La juste distance professionnelle soignant-soigné et son incidence sur la qualité des soins dispensés » (10<sup>ème</sup> rencontres des métiers de la Santé, Strasbourg, 13/09/2018)

H. Gilmartin et al : « Pilot randomised controlled trial to improve hand hygiene through mindful moments » BMJ Qual Saf 2018 ; 27 : 799-806.