

## APERÇU

# Mise en oeuvre en cinq étapes d'un processus de vérification par observation du rendement de nettoyages de l'environnement

Publication : août 2023

## Contexte

La vérification par observation du rendement permet de s'assurer que les employés suivent les pratiques exemplaires. C'est l'un des trois types de vérifications qui servent à mesurer, à évaluer et à améliorer l'efficacité des pratiques de nettoyage de l'environnement d'un établissement de santé. Le présent document fait partie de la série sur la vérification de nettoyages de l'environnement et des documents qui l'accompagnent. Les étapes qui y sont présentées s'inscrivent dans la continuité du document intitulé [Introduction à la mise en oeuvre d'un processus de vérification de nettoyage de l'environnement](#).

## Objectifs

Le présent document est conçu pour aider les établissements de santé à élaborer ou à améliorer le volet de vérification du programme de contrôle de la qualité de leurs services environnementaux. Il fournit :

- un aperçu des étapes à suivre pour mettre en oeuvre un processus de vérification de nettoyages de l'environnement à l'appui des pratiques exemplaires en matière de prévention et de contrôle des infections (PCI)
- les pratiques exemplaires de nettoyage de l'environnement et des initiatives d'amélioration
- des conseils sur la façon d'utiliser l'approche en cinq étapes pour mettre en oeuvre un processus de vérification de nettoyages de l'environnement dans un établissement de santé.



## Étape 1 : Planifier

Veillez consulter le document intitulé Principes fondamentaux : Introduction à la mise en oeuvre d'un processus de vérification de nettoyages de l'environnement. Il fournit des renseignements détaillés sur l'étape de planification.

## Étape 2 : Vérifier

Pour commencer à faire des vérifications, utilisez [Vérification par observation du rendement / Nettoyage de l'environnement](#) ou le formulaire prévu à cet effet par votre organisme.

Il faut toujours utiliser le même formulaire pour veiller à ce que les vérifications soient toujours faites de la même façon chaque fois. Il contient les pratiques exemplaires détaillées sur le nettoyage de la chambre d'un patient ou résident.

### Réaliser la vérification

L'outil sur la vérification par observation du rendement permet d'évaluer le taux de conformité aux pratiques exemplaires provinciales lors du nettoyage de base de la chambre d'un patient ou d'un résident. Les établissements de santé peuvent le modifier pour y inclure des éléments de leurs politiques et de leurs procédures ou créer un formulaire qui vérifie d'autres pratiques au besoin. Il faut choisir les procédures à vérifier en fonction du type de nettoyage et des enjeux propres à l'organisme.

Le vérificateur doit se présenter à l'employé et l'informer qu'il réalisera une vérification avant que l'employé commence le nettoyage. Il utilise le formulaire pour s'assurer que l'employé effectue le travail à l'aide de la bonne technique et dans le bon ordre. Certains éléments ne sont pas directement observables. C'est pourquoi le vérificateur posera des questions à l'employé au cours de son observation. Dans la mesure du possible, il doit utiliser des mesures objectives comme des bandelettes d'analyse chimique pour s'assurer que les désinfectants sont correctement mélangés.

Le formulaire permet de donner une rétroaction sur place aux personnes concernées et de relever les besoins en matière de formation. La section des commentaires peut servir à noter les difficultés cernées, à décrire les problèmes relevés ou à indiquer les préoccupations du vérificateur ou de l'employé.

#### Résultat acceptable

Aucune note n'est calculée à la fin de ce type de vérification. L'objectif est de relever les besoins en matière de formation ou d'amélioration et de donner aux employés la certitude d'effectuer correctement leur travail.

#### Fréquence des vérifications

Les vérifications exigent beaucoup de main-d'œuvre. Les organisations doivent donc s'assurer de consacrer suffisamment de temps aux vérifications du rendement. Selon l'Association canadienne de normalisation, les vérifications par observation du rendement doivent être faites au moins une fois par année pour chaque travailleur de la santé mobilisé dans les activités de nettoyage et de désinfection<sup>2</sup>. Il est possible d'ajouter des vérifications si de précédentes vérifications ont permis de relever un problème ou s'il y a une éclosion d'un agent pathogène qui nécessite des procédures particulières de nettoyage de l'environnement (p. ex. Clostridioides difficile ou C. difficile).

## Étape 3 : Analyser et établir des stratégies

Il faut examiner et analyser les renseignements recueillis au cours d'une vérification afin de déterminer ce qui fonctionne bien et ce qu'il faut améliorer. Il faut ensuite prioriser les mesures à prendre en fonction du risque et des ressources disponibles.

Il faut donner une rétroaction individuelle à chaque employé pendant la vérification ou après l'analyse des données. Il faut envisager les problèmes relevés comme des occasions de formation qui peuvent être abordées dans le cadre du plan de perfectionnement professionnel de l'employé concerné.

### Collecte et analyse des données

Il est possible d'analyser les résultats d'une vérification de différentes façons, notamment en combinant les résultats pour obtenir des scores agrégés. La vérification d'un service entier peut être examinée dans son ensemble afin de repérer les points à améliorer et les obstacles à l'amélioration. Il est aussi possible de présenter les données de différentes façons, notamment sous forme de graphiques, de tableaux ou d'infographies.

### Relever les obstacles

Il est important de se rappeler que l'objectif des vérifications de nettoyages de l'environnement est d'aider les employés à fournir un environnement sécuritaire aux patients, clients ou résidents. L'objectif n'est pas de pénaliser des employés. Les résultats d'une vérification peuvent être moins élevés que prévu pour un certain nombre de raisons. Si c'est le cas, l'organisation doit examiner :

- l'adéquation de la formation des employés, y compris des mises à niveau pour certaines pratiques
- les changements dans l'environnement physique qui pourraient entraver la capacité des employés de nettoyer correctement
- les changements dans l'équipement ou les produits de nettoyage
- l'adéquation des niveaux de dotation en personnel des services environnementaux compte tenu du nettoyage requis, y compris le temps suffisant pour effectuer un travail minutieux
- l'adéquation de la fréquence et du moment des nettoyages.

### Établir un plan d'action

Les établissements de santé devraient élaborer un plan d'action comportant des stratégies basées sur les résultats et les obstacles relevés et collaborer avec les employés pour cerner des solutions qui répondent le mieux à leurs besoins. Cette collaboration peut notamment inclure des discussions au sujet des obstacles et la définition d'objectifs communs pour l'amélioration. La section suivante (Étape 4 : Mettre en œuvre les stratégies) présente des exemples de stratégies possibles pour un plan d'action.

**Tableau 1 : Exemple de plan d'action**

| Point à améliorer/obstacle  | Stratégie/action   | Responsabilité    | Échéancier      | État d'achèvement                      |
|---|--|-------------------|-----------------|--|
| Les surfaces ne restent pas mouillées pendant les 10 minutes requises pour le désinfectant utilisé. | Se procurer un désinfectant qui nécessite une durée d'exposition moins longue. | Approvisionnement | Moins d'un mois | (Indiquer les progrès ou l'achèvement) |

| Point à améliorer/obstacle                                    | Stratégie/action                                     | Responsabilité | Échéancier      | État d'achèvement                      |
|---|--|----------------|-----------------|--|
| Un nouvel employé nettoie les chambres dans le mauvais ordre. | Jumeler le nouvel employé à un employé d'expérience. | Superviseur    | Moins d'un jour | (Indiquer les progrès ou l'achèvement) |

Au moment d'établir un plan d'action, il faut envisager la pertinence d'indiquer des dates précises au lieu d'un délai général pour la mise en œuvre des stratégies.

## Étape 4 : Mettre en œuvre des stratégies

Les stratégies établies pour contrer les problèmes relevés lors d'une vérification peuvent être mises en œuvre de différentes façons en fonction de la culture et des ressources de l'organisation. Mobiliser les employés dans le processus de mise en œuvre permettra d'obtenir des résultats plus durables.

Voici quelques exemples de stratégies d'amélioration qui peuvent être mises en œuvre compte tenu des obstacles ou des points à améliorer.

### Stratégie A : Donner une formation aux employés

L'éducation et la formation doivent être adaptées aux personnes présentes et aider à atteindre les objectifs fixés par l'équipe. Envisagez les stratégies suivantes pour donner l'éducation et la formation.

- Organiser des séances éducatives pour examiner les pratiques exemplaires et cibler les lacunes relevées pendant la vérification.
- Inclure une formation pendant des réunions éclairs ou des réunions régulières avec les employés. Le document intitulé [Ressource pour les réunions éclairs sur le nettoyage de l'environnement](#) peut vous aider à le réaliser.
- S'assurer que le matériel est adapté aux personnes présentes (p. ex. pensez au niveau d'études, aux obstacles linguistiques et à l'alphabétisation).
- Distribuer du matériel éducatif.
- Veiller à ce que la formation soit toujours mise à la disposition des employés.
- Varier les méthodes de transmission des renseignements pour tenir compte des différents styles d'apprentissage et contextes de travail et rendre la formation interactive.
- Offrir aux gens la possibilité d'observer directement ou de se jumeler à des employés expérimentés.
- Utiliser une approche de formation des formateurs.
- Désigner un mentor aux nouvelles recrues ou aux employés qui ont besoin d'une aide supplémentaire.
- Demander aux employés de revoir les modules d'apprentissage en ligne qui sont pertinents pour les problèmes relevés.

## Stratégie B : Faire des rappels des pratiques importantes

Les systèmes de rappel peuvent fournir un incitatif immédiat aux employés de respecter les pratiques exemplaires. Envisagez les stratégies qui suivent pour fournir des rappels aux employés.

- Créer des systèmes de rappel ou des messages-guides ou utiliser ceux déjà en place pour aider les employés à se souvenir des renseignements et les inciter à suivre une pratique, par exemple des affiches, des ressources sur le chariot ou des cartes munies de lanière.
- Établir un mot d'avertissement qu'un employé pourrait dire à un autre pour lui rappeler des pratiques oubliées ou incorrectes.

## Stratégie C : Structurer l'environnement

Il est possible d'ajuster la façon dont le lieu de travail et le travail sont structurés pour faciliter l'amélioration. Tenez compte des facteurs environnementaux qui suivent.

- Évaluer l'environnement pour faciliter le nettoyage. Certains secteurs peuvent être obstrués par des chariots ou des meubles ou être encombrés.
- Veiller à ce que les fournitures soient situées à un endroit pratique afin que les employés des services environnementaux puissent respecter les pratiques exemplaires.

## Stratégie D : Ajuster les ressources selon les besoins

Les ressources nécessaires au nettoyage de l'environnement peuvent varier en fonction d'un certain nombre de facteurs. Tenez compte des facteurs susceptibles d'augmenter le niveau de ressources requis, notamment :

- des changements dans les pratiques ou les exigences de nettoyage qui nécessitent des employés supplémentaires pour nettoyer l'environnement
- une éclosion ou un changement dans le nombre de patients ou de résidents faisant l'objet de précautions supplémentaires, ce qui augmente le temps nécessaire pour nettoyer correctement.

## Stratégie E : Accroître la fréquence des vérifications

Augmenter temporairement la fréquence des vérifications peut entraîner une amélioration. L'un des avantages de cette stratégie est de donner aux employés l'occasion de démontrer leur amélioration.

## Étape 5 : S'améliorer et maintenir l'amélioration

Après la mise en place du système de vérification, il est important de continuer de réaliser des vérifications de façon régulière afin de relever de nouvelles lacunes, le cas échéant, et de s'assurer que les lacunes antérieures ne réapparaissent pas. L'intégration des vérifications du nettoyage de l'environnement au programme de PCI mènera à une amélioration durable. Voici quelques stratégies qui aident à soutenir la durabilité des améliorations.

### **Demander aux employés de faire l'exercice « commencer, arrêter, continuer »**

Communiquez avec les employés et incluez-les autant que possible dans le processus. Veillez à ce que le langage utilisé et l'atmosphère ne soient pas punitifs et ne comportent pas de jugement. Au moment de prendre des décisions sur les prochaines étapes à suivre, envisagez de faire l'exercice « commencer, arrêter, continuer » avec l'équipe.

- Commencer : qu'est-ce que l'équipe doit commencer à faire?
- Arrêter : qu'est-ce que l'équipe doit arrêter de faire?
- Continuer : qu'est-ce que l'équipe doit continuer de faire?

### **Célébrer et reconnaître les réussites et les améliorations!**

Pensez à reconnaître les réussites et les contributions des employés. Discutez avec l'équipe et revoyez le plan d'action pour comprendre ce qui a contribué à ces réussites et cerner les obstacles possibles à l'amélioration qui pourraient être planifiés différemment la prochaine fois.

### **Réévaluer régulièrement le programme**

Il faut réévaluer le programme périodiquement. Vérifiez si le formulaire de vérification répond aux besoins de l'établissement de santé. Apportez des modifications au formulaire actuel afin de l'aligner sur la politique de l'organisation et créez de nouveaux formulaires selon les besoins. Déterminez si l'établissement de soins a besoin de créer un nouveau formulaire de vérification pour évaluer une procédure différente. Vérifiez si l'établissement de soins est prêt à élargir son programme de vérifications pour inclure des vérifications supplémentaires.

## Référence

1. Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé (Santé publique Ontario). Comité consultatif provincial des maladies infectieuses. Pratiques exemplaires de nettoyage de l'environnement en vue de la prévention et du contrôle des infections dans tous les milieux de soins de santé, 3<sup>e</sup> éd., Toronto (ON) Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2018. Disponible à l'adresse [www.publichealthontario.ca/-/media/documents/b/2018/bp-environmental-cleaning.pdf?la=fr](http://www.publichealthontario.ca/-/media/documents/b/2018/bp-environmental-cleaning.pdf?la=fr)
2. Groupe CSA. Nettoyage et désinfection des établissements de santé, normes CSA Z317.12:20, Toronto (ON) CSA Group, 2020.

## Citation

Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé (Santé publique Ontario). Mise en oeuvre en cinq étapes d'un processus de vérification par observation du rendement de nettoyages de l'environnement, Toronto (ON), Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2023.

## Avis de non-responsabilité

Santé publique Ontario (SPO) a élaboré le présent document. SPO fournit des conseils scientifiques et techniques au gouvernement de l'Ontario, aux organisations de santé publique et aux fournisseurs de soins de santé. Son travail est fondé sur les données probantes disponibles au moment de la préparation du présent document. La responsabilité de l'application et de l'utilisation du présent document incombe aux utilisateurs. SPO n'assume aucune responsabilité à l'égard d'une telle application ou utilisation. Le présent document peut être utilisé librement sans autorisation à des fins non commerciales, mais seulement si SPO est mentionnée de façon appropriée. Aucune modification ne peut être apportée au contenu sans l'autorisation explicite écrite de SPO.

## Santé publique Ontario

Santé publique Ontario est un organisme du gouvernement de l'Ontario qui a pour vocation de protéger et de promouvoir la santé de l'ensemble de la population de l'Ontario et de réduire les inégalités en santé. Il oriente les praticiens du secteur de la santé publique, les travailleurs de la santé en première ligne et les chercheurs vers les renseignements et les connaissances scientifiques les plus probants au monde.

Pour en savoir davantage sur SPO, visitez : [publichealthontario.ca](https://publichealthontario.ca).

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2023

Ontario 