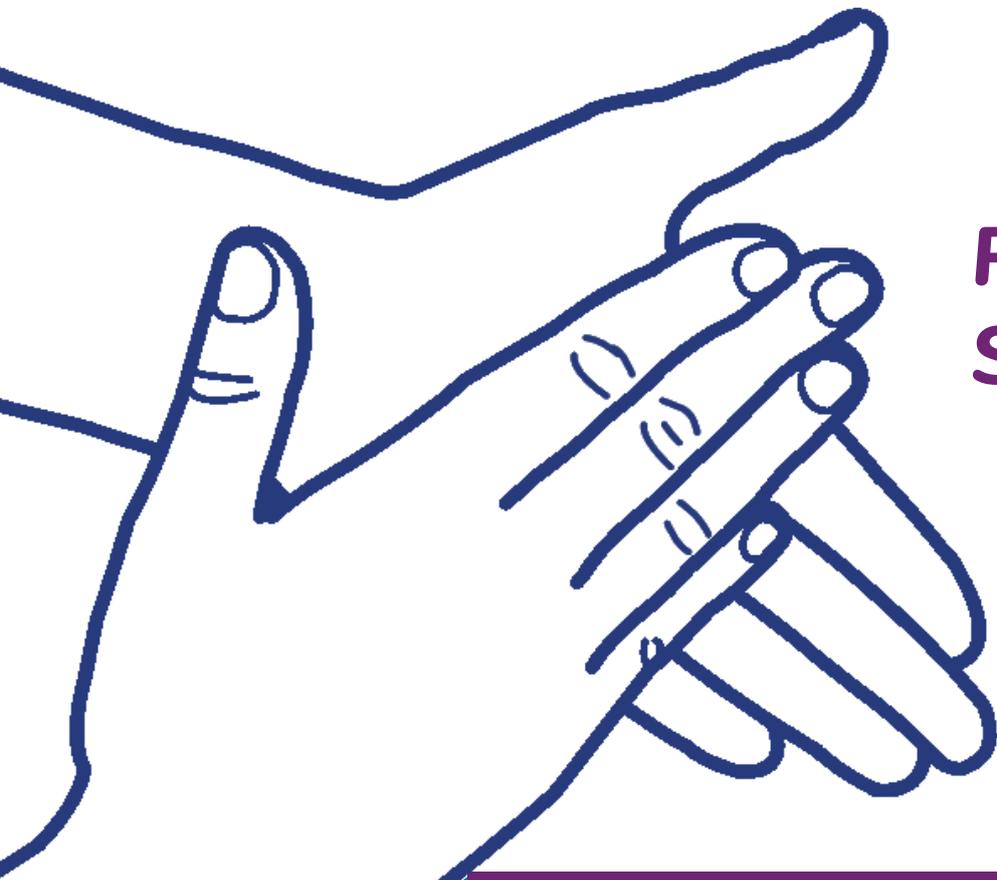


Septembre 2019

Quick Audit

# PULPE' FRICTION

Echanger avec professionnels et patients/résidents  
pour faire progresser la qualité des soins.



Résultats  
Synthétiques

Un outil du Réseau de prévention des infections associées  
aux soins (RéPias) développé par la mission nationale  
d'appui transversal aux actions de prévention des infections  
associées aux soins (MATIS).

Outil officiel de la journée du 5 Mai  
«Hygiène des mains»

# I. Introduction

Le manuportage, c'est-à-dire la transmission par les mains, de micro-organismes (virus, bactéries) est la principale cause de survenue des infections associées aux soins. En milieu de soins, l'hygiène des mains faite par les professionnels de santé à des temps clés de la prise en charge du patient ou du résident limite cette transmission.

Cette hygiène des mains peut être réalisée par l'application d'un produit hydro-alcoolique sur l'ensemble des deux mains (friction hydro-alcoolique, qui désinfecte les mains) ou par un lavage des mains à l'eau et au savon. En cas de mains visuellement propres, la friction hydro-alcoolique est à privilégier au lavage des mains car plus efficace, plus rapide et réalisable par le professionnel au plus près du soin.

Les audits nationaux de pratiques professionnelles de 2011 et 2014 (audits Grephh, audits d'observation de l'hygiène des mains des professionnels) ont montré près de 80% d'observance de l'hygiène des mains par les professionnels, tous types d'hygiène des mains (friction/lavage) et tous professionnels confondus, avec cependant des disparités selon la profession, le moment de prise en charge du patient et avec une sur-évaluation probable de cette observance (effet « Hawthorne »).

Les audits d'observations nationaux ne proposaient cependant pas d'analyse des causes de la non-observance, ni de plan d'action automatisé pour le service. Par ailleurs, l'expérience du patient ou du résident concernant les pratiques d'hygiène des mains des professionnels n'était pas explorée.

**L'audit Pulpe'friction** a été créé en 2019 par MATIS (Mission d'Appui Transversal à la prévention des Infections associées aux Soins), l'une des 5 missions nationales du Réseau de prévention des infections associées aux soins (RéPias), afin d'évaluer les pratiques actuelles en milieu de soins mais aussi d'évaluer les freins et éléments socio-psychologiques permettant aux équipes d'adapter leurs choix d'actions.

Pulpe'friction n'est pas un audit d'observation ni une auto-évaluation mais un audit basé sur l'échange et le partenariat entre un enquêteur et chaque professionnel, aboutissant à un diagnostic d'équipe. Il permet à un enquêteur de recueillir **les pratiques déclarées** par les professionnels de santé via **un court entretien individuel** (moins de 10 questions).

La méthodologie donne à l'enquêteur des **éléments de langage** permettant de s'approcher au plus près de la pratique réelle. L'enquêteur interroge ainsi les professionnels d'un service sur : **leurs pratiques de friction des mains avec un produit hydro-alcoolique** à différents temps clés de la prise en charge du patient, **l'importance qu'ils donnent à l'hygiène des mains** à ces différents temps, et **leurs freins à la friction hydro-alcoolique**.

Pulpe'friction permet aussi à l'enquêteur **d'interroger les patients/résidents** d'un service sur **leur expérience et l'importance qu'ils accordent** à l'hygiène des mains des soignants et **à l'information qui leur est donnée** concernant ce qu'eux peuvent faire, en matière d'hygiène des mains, lorsqu'ils sont hospitalisés ou résident en collectivité.

La **méthodologie de l'outil** « Pulpe' friction » découle d'une analyse de l'existant, d'une recherche qualitative auprès du public cible, d'un test en établissement pilote et d'une relecture d'experts et professionnels de terrain. La grille d'audit a été bâtie suivant le référentiel OMS et le référentiel SF2H hygiène des mains en milieu de soins et répond aux critères méthodologiques d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) de la Haute Autorité de Santé.

Pulpe'friction est **l'outil officiel de la journée hygiène des mains du 5 mai**.

## II. Résultats synthétiques Pulpe'friction au 20 septembre 2019

L'outil Pulpe'friction est en libre accès depuis sa mise à disposition fin mai 2019 et n'a pas fait l'objet d'une campagne d'utilisation spécifique cette année pour laisser à chaque établissement le libre choix d'utilisation sur la période qui lui conviendrait le mieux. La participation est en constante augmentation et MATIS recense depuis le 1er septembre de 6 à 10 inscriptions d'établissements chaque semaine. Les résultats présentés ici sont donc volontairement synthétiques et l'échantillon d'établissements n'est pas forcément représentatif de tous les établissements Français. Une analyse plus fine sera réalisée en 2020 sur un effectif plus conséquent d'établissements.

Au 20 septembre 2019, 302 établissements (282 établissements de santé et 20 établissements médico-sociaux) se sont lancés dans l'analyse par équipe des pratiques de prévention du risque infectieux, via l'audit Pulpe'friction » du RéPias ; **206 ont terminé de saisir leurs données (194 établissements de santé et 12 établissements médico-sociaux).**

### II.1. Professionnels

Au total, **7 754 professionnels de santé** ont été interrogés **dont 814 médicaux.**

**La part de la friction dans l'hygiène des mains** déclarée par ces professionnels était de **61%** (donc 39% de l'hygiène des mains était réalisée par lavage au savon et à l'eau), tous professionnels confondus.

#### Pratiques de friction et importance donnée à l'hygiène des mains

##### ● Questions posées concernant les pratiques

Les questions posées aux professionnels dans cet audit sur leurs pratiques sont les suivantes :

« Je vous demande de continuer à penser aux actes de soin que vous avez fait ces derniers jours, et pour chacune des situations, de m'indiquer, sur l'échelle allant de 0 (jamais) à 10 (toujours), à quelle fréquence vous avez fait une FRICTION des mains.

- Après être rentré dans la chambre et avant de toucher le patient/résident (par exemple pour l'examiner, ou lui faire un soin non invasif)
- Juste avant de faire un geste invasif (injection, cathéter, incision, sondage, intubation...)
- Après le dernier contact physique avec un patient et avant de sortir de la chambre ?
- Après avoir touché l'environnement proche du patient et avant de sortir de la chambre ? »

Pour chaque situation, il est aussi demandé au professionnel quelle est l'importance pour lui de faire une hygiène des mains dans chaque situation listée ci-dessus, avec un curseur à positionner entre 0 (pas du tout important) et 10 (le plus important).

## ● Interprétation à l'échelle d'un service

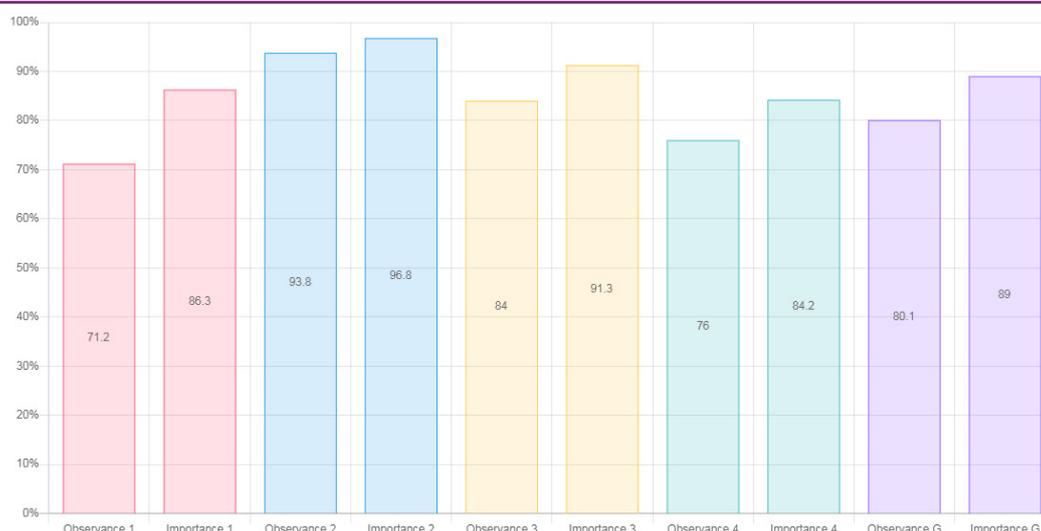
A l'échelle d'un service, une observance déclarée égale ou supérieure à 90% signe une cohésion positive des pratiques ; une équipe qui obtient ce score pour toutes les situations (score global) limitera au maximum le risque infectieux par transmission manuportée grâce à une observance collective élevée. Une observance globale entre 80 et 89% est considérée comme bonne. En cas d'observance globale déclarée inférieure à 80%, le service est considéré à risque de transmission de pathogènes par manuportage, et à très haut risque en cas d'observance globale inférieure à 50%.

## ● Résultats nationaux synthétiques au 20 septembre 2019

Toutes situations confondues (7754 professionnels), la désinfection des mains par friction avec un produit hydro-alcoolique était déclarée être réalisée dans 80% des cas en moyenne, et l'importance moyenne donnée à l'hygiène des mains était de 89%. Des disparités selon l'acte concerné ont été identifiées (Fig.1) :

La situation pour laquelle **l'observance de la désinfection des mains par friction était la mieux respectée était la pose d'un dispositif invasif** avec des professionnels déclarant réaliser une friction dans 94% des cas avant l'acte. C'est d'ailleurs l'acte auquel les professionnels ont accordé la plus grande importance en termes d'hygiène des mains (97%).

La friction **après avoir touché le patient** était également bien réalisée (84% d'observance déclarée, importance donnée 91%). Deux situations étaient inférieures à 80% : **avant de toucher le patient pour un examen ou un soin** (71% de friction, importance donnée 86%) et **après avoir touché l'environnement proche du patient** c'est-à-dire lit, table de chevet, adaptable (76% de friction, importance donnée 84%).



Observance 1 : Avant de toucher le patient / résident

Observance 2 : Avant un geste invasif

Observance 3 : Après avoir touché le patient / résident

Observance 4 : Après avoir touché l'environnement proche du patient / résident

Observance G : Globale toutes situations confondues

Fig. 1. Fréquence moyenne de friction déclarée pour chaque situation clinique et importance moyenne donnée au fait de réaliser une hygiène des mains dans cette situation (7754 professionnels médicaux et paramédicaux. Extraction Pulpe'friction au 20 septembre 2019).

### ● Question posée

La question posée dans l'audit est la suivante : « Quelles sont les raisons principales qui peuvent ou qui pourraient vous empêcher de faire une FRICTION des mains ? (2 choix minimum, 3 maximum) ».

Les freins proposés répartissent les professionnels dans trois stades psychologiques de changement :

1) **Stade de changement n° 1, stade dit de « Pré-contemplation »** : le professionnel n'est pas conscient du **risque pour lui** ou ni pour le patient/résident.

Freins :

- Manque d'information
- Pas concerné
- Considère ses gestes professionnels non à risque

2) **Stade de changement n°2, stade dit de « Contemplation »** : le professionnel est **conscient du risque** pour lui ou le patient/résident **mais il hésite à agir**

Freins :

- Pas convaincu, doute de l'intérêt
- Pas une priorité
- Pas l'habitude

3) **Stade de changement n°3, stade dit de « Volition »** : le professionnel est **conscient du risque, volontaire pour agir mais il rencontre des difficultés** de mise en œuvre

Freins :

- Manque de temps
- Ne sait pas comment faire (technique, organisation)
- Coût
- Disponibilité du produit ou du matériel:
- Nocivité du produit hydro-alcoolique
- Produit inconfortable ou désagréable
- Allergie avérée

Il est demandé à chaque professionnel de donner 2 à 3 freins à la friction et **la variable « aucun frein » n'existe pas volontairement** pour engager le professionnel à réfléchir aux causes profondes qui peuvent l'empêcher de faire une friction (il est peu probable qu'un professionnel se déclare observant à 100% dans toutes les situations). Ces freins peuvent être des freins réels ou des freins perçus par le professionnel.

Il est tout à fait possible qu'un professionnel cite des freins le plaçant dans deux, voire trois, stades de changement différents : par exemple, un professionnel non conscient du risque donnera systématiquement au moins un frein de stade 1 mais pourra aussi donner des freins de stade 3. **Un même professionnel pourra donc apparaître plusieurs fois dans le graphe synthétisant les stades de changements (Fig 3.)**

## ● **Interprétation à l'échelle d'un service**

A l'échelle d'un service, si l'équipe est majoritairement dans un stade de précontemplation (stade 1) : cela indique que la majorité des professionnels rencontrés ne sont pas conscients du risque. Cette équipe est alors à sensibiliser, éduquer et former pour lui faire prendre conscience du risque de transmission croisée par manutention dans les pratiques de l'équipe (exemple : caisson pédagogique, prélèvements pédagogiques de surface, indicateur).

Si l'équipe est majoritairement dans un stade de contemplation (Stade 2) : dans cette situation, la majorité des professionnels rencontrés sont conscients du risque mais hésitent à agir. C'est une équipe à rassurer ou convaincre sur le fait qu'ils peuvent prévenir la transmission des infections par une désinfection des mains au bon moment. Il est capital d'échanger sur ce qu'ils pensent et sur leurs habitudes, il est nécessaire d'écouter et d'analyser leurs besoins tout en apportant des arguments.

Si l'équipe est majoritairement dans un stade de volition (stade 3) : L'équipe est majoritairement consciente du risque, volontaire pour agir mais déclare rencontrer des difficultés de mise en œuvre des bonnes pratiques ; elle est potentiellement bloquée par des freins. Une analyse des causes de ces freins avec l'équipe permettra de choisir une ou deux actions ciblées sur les causes profondes identifiées (exemple : organisation, moyens, produits...).

En cas de répartition homogène de l'équipe dans les trois stades, les échanges pourront débuter sur le frein principal identifié, ou sur le moment de l'hygiène des mains pour lequel la discordance importance/ observance interpelle, ou sur le moment auquel l'équipe accorde le moins d'importance. Des outils de sensibilisation, formation et argumentations sont à la disposition des professionnels sur la page « hygiène des mains » du site [preventioninfection.fr](http://preventioninfection.fr) et dans la base documentaire dédiée.

## ● Résultats nationaux synthétiques au 20 septembre 2019

Au 20 septembre, les trois premiers freins à la friction hydro-alcoolique (Fig. 2) étaient :

- la  **Crainte de la nocivité du produit** (qui représentait 40% des freins cités)
- le  **caractère inconfortable ou désagréable du produit** (38%).
- le fait de  **considérer ses gestes professionnels comme non à risque** (36%).

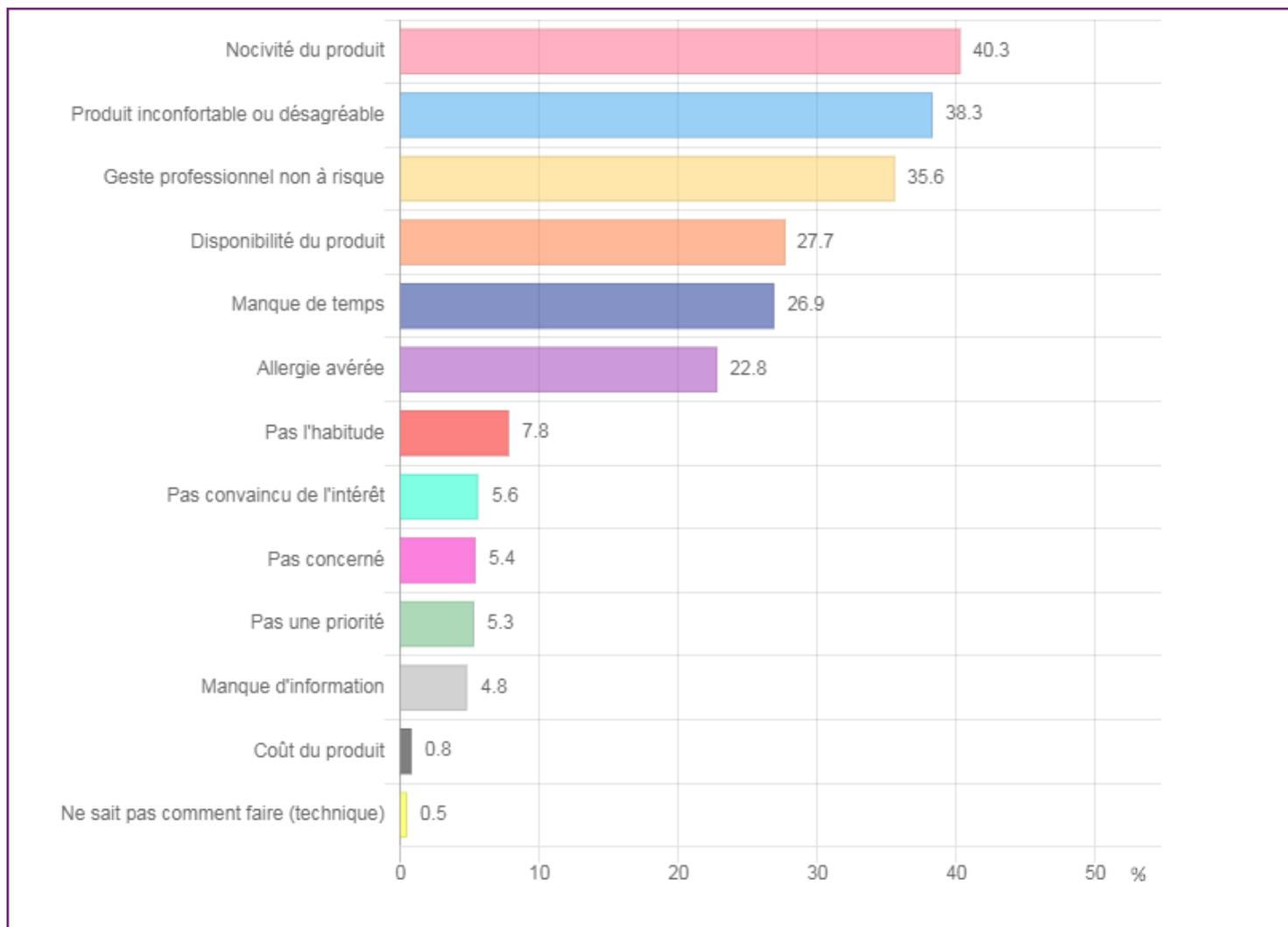
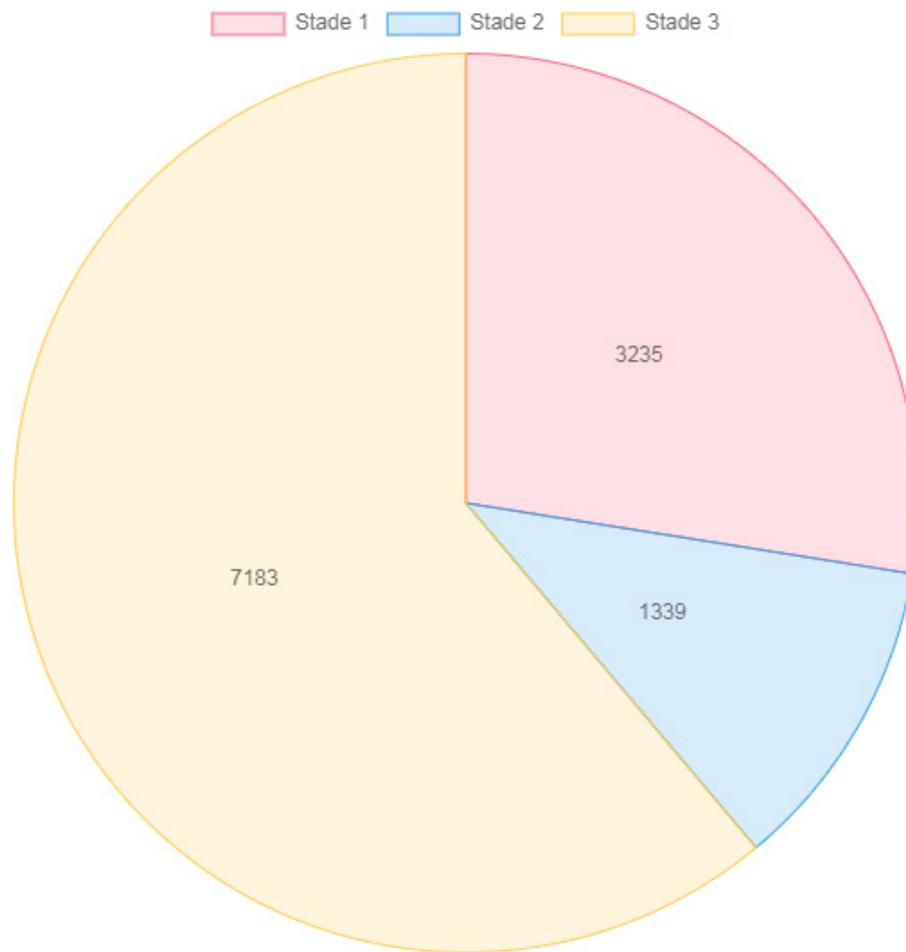


Fig. 2. Proportion de citation des différents freins parmi tous les freins à la friction hydro-alcoolique cités. (7754 professionnels médicaux et paramédicaux. Extraction pulpe'friction au 20 septembre 2019).

Un professionnel pouvait lister jusqu'à 3 freins possibles. Ces freins ont permis de répartir les professionnels dans les trois stades de changement (Fig. 3) :

- **41% (n= 3235)** ont cité au moins un frein indiquant qu'ils n'avaient  **pas pris conscience du risque** (Stade 1 dit de pré-contemplation)
- **17% (n=1339)** ont cité au moins un frein témoignant de leur  **hésitation** (Stade 2 dit de contemplation)
- **93% (n =7183)** ont cité au moins un frein relatif à des difficultés de mise en œuvre de la friction (Stade 3 dit de volition)



**Stade 1 : Pas conscients du risque de transmission croisée** (Pré-contemplation)

**Stade 2 : Hésitants à adopter la Friction** (Contemplation)

**Stade 3 : Difficultés de mise en œuvre** (Volition)

**Fig. 3. Répartition des professionnels dans les stades de changements selon les freins cités.**

**Stade 1** : stade dit de pré-contemplation, le professionnel montre, par les freins cités, qu'il n'est pas conscient du risque ;

**Stade 2** : stade dit de contemplation, professionnel hésitant à adopter la friction ; **Stade 3** : stade dit de volition, professionnel motivé pour réaliser la friction mais rencontrant des difficultés de mise en œuvre des bonnes pratiques.

(7754 professionnels médicaux et paramédicaux. Extraction Pulpe'Friction au 20 septembre 2019).

## II - 2 Patients/ Résidents

Facultative, l'enquête auprès des patients/résidents capables de s'exprimer apporte un éclairage complémentaire à l'équipe sur l'expérience patient concernant la désinfection des mains par friction des professionnels (autrement dit la visibilité qu'offrent les professionnels en matière de friction des mains) mais également l'expérience patient concernant l'information reçue sur ce qu'ils peuvent faire, eux, en matière d'hygiène des mains lorsqu'ils sont hospitalisés ou hébergés en collectivité.

Cette enquête patients/résidents explore aussi leur degré de sensibilisation via le recueil de l'importance qu'ils accordent au fait que les professionnels réalisent une friction avant de les toucher pour un examen ou un soin et l'importance qu'ils accordent au fait de recevoir l'information sur ce qu'ils peuvent faire en matière d'hygiène des mains.

### ● Questions posées

Votre tranche d'âge : <25 ans, 25-44, 45-64, 65-84, 85 et plus

Ces derniers jours, les soignants vous ont touché pour vous faire un examen ou un soin, dans votre souvenir, à quelle fréquence se sont-ils frotté les mains avec un gel hydro-alcoolique ? (0 jamais à 10 toujours) (item visibilité 1)

Quelle importance donnez-vous au fait que les soignants se frictionnent les mains avant de vous toucher ? (0 pas du tout important à 10 le plus important) (item sensibilisation 1)

Pensez-vous que les patients/résidents doivent contribuer à évaluer l'hygiène des mains des professionnels ?  
Oui Non

Avez-vous reçu une information dans le cadre de votre séjour, sur les moments où vous devriez, VOUS, faire une hygiène des mains ? Oui Non (item visibilité 2)

Quelle importance donnez-vous au fait de recevoir ce type d'information ? (0 pas du tout important à 10 le plus important) (item sensibilisation 2)

## ● **Interprétation à l'échelle d'un service**

Le retour des résultats patients/résidents à l'équipe doit alimenter des échanges sur les informations données aux patients/résidents et les pratiques d'hygiène des mains réalisées devant eux.

### **Visibilité, expérience patient**

A l'échelle d'un service, si les deux premiers items visibilité sont à 80% ou plus : l'équipe réussit à rendre visible ses pratiques et à donner l'information qui permet aux patients/résidents d'adopter des comportements utiles pour eux-mêmes et pour les autres.

Si l'un des items visibilité est inférieur à 80%, les patients/résidents ont une visibilité modérée des pratiques de soins et des informations qui permettraient d'adopter des bons comportements ; l'équipe peut travailler à rendre les frictions plus visibles, à profiter de ce moment pour échanger avec le patient/résident sur le sens de cet acte.

### **Sensibilisation**

Si les deux items sensibilisation sont supérieurs ou égaux à 80% : La population de patients/résidents interrogée est bien sensibilisée à l'hygiène des mains et à son importance. Le service concerné assure une bonne sensibilisation et sert non seulement l'intérêt de ses patients/résidents mais également celui des autres services qui pourraient accueillir un jour ses patients/résidents.

Si l'un des items sensibilisation est inférieur à 80%, la population interrogée n'est pas totalement sensibilisée à l'hygiène des mains et à son importance ; l'équipe doit plus communiquer avec les patients/résidents sur le sujet.

## ● **Résultats nationaux synthétiques au 20 septembre 2019**

Au total **2283** patients/résidents ont été interrogés, appartenant majoritairement à la tranche d'âge des **65-84 ans**.

Ils sont **74%** à répondre que **les patients doivent contribuer à évaluer l'hygiène des mains des professionnels de santé**.

La **fréquence moyenne à laquelle les patients /résidents déclarent avoir vu les professionnels réaliser une friction avant de les toucher** pour faire un examen ou un soin est de **76%** (Fig. 4).

L'**importance moyenne accordée par les patients/résidents** à cette friction faite par les professionnels est de **89%**.

Ils sont **35%** à déclarer avoir **reçu une information** dans le cadre de leur séjour, **sur les moments où, en tant que patient, ils devraient faire une hygiène des mains**.

L'importance donnée au fait de recevoir cette information est en moyenne de **79%**.



**Fig. 4. Visibilité et importance donnée par les patients/résidents à la friction des professionnels avant de les toucher pour faire un examen ou un soin et à l'information reçue sur ce qu'ils peuvent faire eux, en matière d'hygiène des mains lors de leur séjour.**

(2283 patients/résidents. Extraction pulpe'friction au 20 septembre 2019).

#### Légende

Visibilité 1 : fréquence moyenne à laquelle les patients /résidents déclarent avoir vu les professionnels réaliser une friction avant de les toucher pour faire un examen ou un soin.

Sensibilisation 1 : importance moyenne donnée par les patients/résidents au fait que les professionnels réalisent une friction avant de les toucher pour faire un examen ou un soin.

Visibilité 2 : fréquence de patients/résidents ayant déclaré avoir reçu une information sur les moments où un patient/ résident doit faire une hygiène des mains.

Sensibilisation 2 : importance moyenne donnée par les patients/résidents au fait de recevoir ce type d'information.

### III. Propositions d'actions nationales à mener

#### Professionnels

Ces premiers résultats sur 7 754 professionnels orientent les actions nationales pour :

- **Sensibiliser les professionnels à l'importance d'une friction avant de toucher un patient pour un examen ou un soin** (cette friction permet de protéger le patient),
- Montrer aux professionnels le risque de transmission lors d'un contact avec l'environnement proche du patient (cette friction évite la transmission croisée de micro-organismes potentiellement infectieux),
- Mettre en avant **les argumentaires scientifiques relatifs à la non-nocivité** des produits hydro-alcooliques et **à leur efficacité** (sur la page hygiène des mains du site [preventioninfection.fr](http://preventioninfection.fr), en format téléchargeable et imprimable),
- Poursuivre la structuration de la lutte contre les fausses informations sur les produits hydro-alcooliques et organiser une campagne de communication nationale de grande ampleur autour de l'hygiène des mains,
- Poursuivre les analyses afin **d'identifier les contextes précis (spécialités et types de professionnels) dans lesquels les gestes sont considérés non à risque pour améliorer formations et informations aux professionnels concernés** (par des documents adaptés) et réduire ainsi la proportion de professionnels ne réalisant pas de friction par sous-estimation du risque.
- **Interpeller les industriels** des produits hydro-alcooliques pour les engager à recueillir régulièrement le degré de satisfaction de leurs utilisateurs et à améliorer de façon constante la composition de leurs produits
- **Engager les décideurs des établissements de santé et médico-sociaux à tester les produits hydro-alcooliques auprès des utilisateurs avant d'en valider le marché.**

#### Patients

Ces premiers résultats sur 2283 patients/résidents orientent les actions nationales pour :

- Fournir des **informations grand public** sur où, quand et comment réaliser une hygiène des mains quand on est hospitalisé ou résident dans une structure médico-sociale.
- **Explorer l'implication du patient** dans l'amélioration de sa prise en charge dans le domaine de la prévention des infections associées aux soins.

### IV. Perspectives

Une analyse détaillée Pulpe' friction avec croisement des données sera mise à disposition en 2020.

**MATIS remercie les professionnels et les 302 établissements participants pour leur confiance et leur implication dans l'amélioration des pratiques d'hygiène des mains lors des soins.**