

APERÇU

Mise en oeuvre en cinq étapes d'un processus de vérification par évaluation visuelle de nettoyages de l'environnement

Publication : août 2023

Contexte

Un processus de vérification par évaluation visuelle aide à déterminer si les employés suivent les pratiques exemplaires. C'est 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

Avant d'utiliser le présent guide, réalisez l'étape 1 expliquée dans le guide intitulé [Introduction à la mise en oeuvre d'un processus de vérification de nettoyage de l'environnement](#).

Étape 2 : Vérifier

Pour commencer à réaliser des vérifications, utilisez [Vérification par évaluation visuelle / Nettoyage de l'environnement](#) ou le formulaire de votre établissement.

Consultez [l'annexe 1 : Normes d'évaluation visuelle](#) pour obtenir la description de l'apparence visuelle de différents articles et zones propres.

Réaliser la vérification

Noter ses observations

Il faut sélectionner de façon aléatoire un échantillon de types de chambres afin que les chambres vérifiées soient représentatives de l'organisation dans son ensemble.

Le vérificateur doit évaluer la propreté et l'entretien des articles. À titre d'exemple, les matelas ne doivent pas présenter de déchirure, de fissure, de saleté et de tache. Il faut noter les articles qui auront bientôt besoin d'être réparés ou remplacés, mais il ne faut pas les considérer comme non conformes.

Formuler une rétroaction

L'outil sur la vérification par évaluation visuelle permet de formuler une rétroaction sur place et de recueillir des données pour aider à apporter des améliorations immédiates et à long terme. 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. La rétroaction est ensuite transmise à l'employé des services environnementaux.

Résultats acceptables

Établissez en quoi consiste un résultat acceptable pour chaque vérification. Le résultat acceptable peut varier selon le risque associé à la zone. L'annexe 21 des [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^e édition](#) peut aider à établir le risque^{1,2}. Selon l'établissement, un pourcentage acceptable peut varier entre 75 % et 98 %².

Moment et fréquence

Selon le risque associé à la zone vérifiée, il est possible de réaliser les vérifications hebdomadairement, mensuellement, trimestriellement ou annuellement. Il faut réaliser un nombre suffisant de vérifications à chaque cycle pour détecter des changements significatifs dans les pratiques de nettoyage. Une pratique exemplaire consiste à vérifier au moins 50 % d'une zone (p. ex. la moitié des chambres d'une unité) au cours d'un cycle². Il faut réaliser les vérifications de façon aléatoire à des heures et à des jours différents, mais en tenant compte de l'horaire de nettoyage. Une vérification doit montrer l'état de propreté d'une pièce au moment de sa vérification.

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.

Collecte et analyse des données

Les résultats des vérifications peuvent être entrés dans une simple feuille de calculs ou un tableau (voir la feuille de calculs créée par SPO sur [l'analyse d'une vérification par évaluation visuelle](#). Pour calculer les taux de conformité, il est possible de diviser le nombre d'articles jugés satisfaisants par le nombre d'articles vérifiés. Consultez [l'annexe 2](#) pour obtenir des exemples de taux de conformité générés à l'aide de cette feuille de calculs.

Relever les obstacles

L'objectif d'une vérification du nettoyage 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 organisations devraient vérifier si :

- les responsabilités du nettoyage sont clairement communiquées aux employés
- les employés sont correctement formés
- il y a eu des changements dans la zone qui pourraient entraver la capacité des employés de nettoyer correctement certaines surfaces
- il y a eu des changements dans l'équipement ou les produits de nettoyage
- les services environnementaux sont dotés d'un personnel suffisant
- la fréquence et le moment des nettoyages sont appropriés
- les employés disposent d'assez de temps pour nettoyer en profondeur
- il y a eu des changements dans le nombre de minutes ou d'heures requises pour nettoyer une zone, par exemple il y a davantage de patients ou de résidents qui font l'objet de précautions supplémentaires.

Établir un plan d'action

Les établissements de santé doivent 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
Il y a un résident dans la chambre au moment prévu pour son nettoyage.	Modifier l'horaire du nettoyage.	Gestionnaire	Moins d'une semaine	(Indiquer les progrès ou l'achèvement)
Le contenant à objets pointus et tranchants n'est pas vidé la fin de semaine.	Faire un rappel pendant une réunion éclair avec les employés.	Responsable de la PCI / responsable des changements de quarts, gestionnaire	Immédiatement	(Indiquer les progrès ou l'achèvement)

Étape 4 : Mettre en œuvre les 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 résultats d'une vérification.

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.
- Demander aux employés de revoir les modules d'apprentissage en ligne qui sont pertinents pour les problèmes relevés.
- Inclure une formation pendant des réunions éclair avec les employés. Le document intitulé [Ressource pour les réunions éclair sur le nettoyage de l'environnement](#) peut vous aider à le réaliser.
- Distribuer du matériel éducatif qui est adapté aux personnes présentes (p. ex. pensez au niveau d'études, aux obstacles linguistiques et à l'alphabétisation).
- 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.

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 les configurations ou les processus de travail actuels et les adapter au besoin (p. ex. adapter l'ordre de nettoyage des chambres).
- Évaluer l'environnement pour repérer des obstacles. Certains secteurs peuvent être obstrués par des chariots ou des meubles ou être encombrés.

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
- une éclosion ou un changement dans le nombre de patients ou de résidents qui font l'objet de précautions supplémentaires.

Stratégie E : Accroître la fréquence des vérifications

Augmenter temporairement la fréquence des vérifications peut entraîner une amélioration. Voici certains des avantages de cette stratégie.

- Aider à relever les problèmes de nettoyage et à en informer les employés.
- Donner aux employés l'occasion de démontrer leur amélioration.
- Relever d'autres possibilités d'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. Donnez une rétroaction qualitative pour examiner ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas et incluez des résultats quantitatifs.

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 les objectifs de l'établissement et créez de nouveaux formulaires selon les besoins. Vérifiez si l'établissement de soins est prêt à élargir son programme de vérifications pour inclure des vérifications supplémentaires.

Annexe 1 : Normes d'évaluation visuelle

Les zones et les articles apparaissent dans le même ordre que dans l'outil sur la vérification par évaluation visuelle.

Fournitures et déchets

Approvisionnement en désinfectant pour les mains à base d'alcool, en gants et en autres pièces d'équipement de protection individuelle – Il doit y avoir une quantité adéquate de ces articles, mais la zone ne doit pas être surapprovisionnée.

Approvisionnement en savon, en serviette en papier et en papier de toilette – Il doit y avoir une quantité adéquate de ces articles, mais la zone ne doit pas être surapprovisionnée.

Contenant à objets pointus et tranchants n'est pas rempli aux $\frac{3}{4}$ – La ligne limite du remplissage est bien visible et le contenant n'est pas rempli aux $\frac{3}{4}$.

Les déchets et le linge sale sont retirés – La poubelle n'est pas pleine et le linge sale est retiré de la chambre.

Surfaces

Portes, poignées de porte, cadres et plaques de propreté – Ils sont exempts de poussière, de graisse, de saleté et d'éraflure visibles. Il faut signaler les portes qui nécessitent une réparation ou un remplacement.

Sol – Il est exempt de débris, de poussière et de déversement visibles. Il faut prévoir l'élimination de taches par frottement, décapage ou remise en état au besoin. Il faut signaler un sol rayé à des fins de réparation ou de remplacement.

Mur – Il est exempt de poussière, de saleté et de tache visibles. Il faut signaler les éclats, les fissures et les trous à des fins de réparation ou de remplacement.

Fenêtre – Elle est propre et exempte de trace, de débris, de poussière et de tache visibles.

Interrupteurs, thermostat, interphone – Ils sont exempts de poussière, de saleté et de tache visibles.

Accessoires fixés au mur et mains courantes – Ils sont exempts de poussière, de saleté et de tache visibles. Ils sont toujours fixés au mur. Si certains ne sont plus bien fixés, il faut le signaler à des fins de réparation.

Objets fixés au mur (distributeur de désinfectant, support à boîte de gants, etc.) – Ils sont exempts de poussière, de saleté, de tache et de résidu visibles. Le produit est remplacé lorsqu'il est vide. Le sol sous le distributeur est exempt de produit.

Lit et matelas – Ils sont exempts de poussière, de saleté, de tache et de cheveux visibles et les roulettes sont exemptes de fil visibles. Les poignées et les commandes semblent exemptes de poussière, de saleté et de tache. Il faut signaler un dysfonctionnement électrique ou mécanique à des fins de réparation ou de remplacement. Le matelas est exempt de déchirure et de fissure.

Mise en oeuvre en cinq étapes d'un processus de vérification par évaluation visuelle de nettoyages de l'environnement

Chaises, canapé et autres meubles – Ils sont exempts de poussière, de saleté et de tache visibles. Il faut signaler les matériaux déchirés, ainsi que les accoudoirs et les pieds brisés ou lâches à des fins de réparation ou de remplacement.

Plateau et table – Ils sont exempts de poussière, d'aliment, de médicament, de saleté et de tache visibles, et les roulettes sont exemptes de cheveux, de fil et de graisse. Il faut signaler une table défectueuse, des roulettes inutilisables et les autres défauts à des fins de réparation ou de remplacement.

Bassin hygiénique et chaise d'aisance – Ils sont exempts de poussière, de médicament et de saleté visibles. Il faut signaler les accoudoirs et les pieds brisés ou lâches et les matériaux déchirés à des fins de réparation ou de remplacement.

Toilette – Elle est exempte de poussière, de saleté et de tache visibles et les accessoires sont exemptes de poussière, de saleté et de tache. Il faut signaler une cuvette ou un siège fissuré ou brisé à des fins de remplacement. Il faut signaler les accessoires qui fuient à des fins de réparation ou de remplacement.

Évier et robinet – Ils sont exempts de poussière, de saleté, de tache et de résidu de savon visibles. Les accessoires sont exempts de poussière, de saleté, de taches et de résidu de savon visibles. Le tuyau d'évacuation est exempt de poussière, de saleté et de résidu de savon visibles. Il faut signaler un évier fissuré ou brisé à des fins de remplacement. Il faut signaler les accessoires qui fuient à des fins de réparation ou de remplacement. Le coulis est propre et intact.

Équipement

Téléphone – Il est exempt de poussière, de saleté et de tache visibles.

Ordinateur et clavier – Ils sont exempts de poussière, de débris et de tache visibles.

Tablette et autres appareils électroniques portables – Ils sont exempts de poussière, de saleté et de tache visibles. Les procédures d'étiquetage des tablettes et autres appareils électroniques portables nettoyés sont respectées.

Bouche et autres composants du système de chauffage, de ventilation et de climatisation – Ils sont exempts de poussière, de saleté et de débris visibles.

Équipement mobile (déambulateur, fauteuil roulant, etc.) – Il est exempt de poussière, de saleté et de tache visibles. Les procédures d'étiquetage de l'équipement mobile nettoyé sont respectées.

Support à perfusion – Il est exempt de poussière, de saleté et de ruban adhésif visibles et les roulettes sont exemptes de poussière, de débris, de cheveux et de graisse. Les procédures d'étiquetage des supports à perfusion nettoyés sont respectées.

Annexe 2 : Exemples de taux de conformité générés à l'aide de la feuille d'analyse d'une vérification par évaluation visuelle

La feuille de calculs créée par SPO sur [l'analyse d'une vérification par évaluation visuelle](#) comprend un onglet pour l'entrée de données afin d'enregistrer les résultats de vérifications. Les taux de conformité sont calculés automatiquement dans le troisième onglet sous forme agrégée et peuvent être déclarés dans un rapport destiné aux services environnementaux.

Voici des exemples de tableaux générés à l'aide de cette feuille de calculs.

Tableau 1 : Taux de conformité à l'évaluation visuelle des fournitures et des déchets

Déchets et fournitures				
	Fourniture de désinfectant à base d'alcool, gants et autres ÉPI	Fourniture de savon, serviette en papier et papier de toilette	Le contenant à objets pointus ou tranchants n'est pas rempli aux 3/4	Les déchets et le linge sale sont retirés
# d'articles nettoyés de façon satisfaisante	0	0	0	0
# d'articles vérifiés	0	0	0	0
% d'articles nettoyés de façon satisfaisante	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Catégorie : # total d'articles nettoyés de façon satisfaisante	0			
Catégorie : # total d'articles vérifiés	0			
Catégorie : % d'articles nettoyés de façon satisfaisante	#DIV/0!			

Tableau 2 : Taux de conformité à l'évaluation visuelle des surfaces

Nettoyage de surfaces													
	Portes, poignées de porte, cadres et plaques de propreté	Murs	Plancher	Fenêtres	Lit et matelas	Chaise d'aisance et bassin hygiénique	Chaises, canapés et autres meubles	Plateaux et tables	Éviers et robinets	Toilette	Interrupteurs d'éclairage, thermostat et interphone	Accessoires fixés au mur et mains courantes	Objets fixés au mur (distr. de désinfectant, support à gant)
# d'articles nettoyés de façon satisfaisante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
# d'articles vérifiés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% d'articles nettoyés de façon satisfaisante	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Catégorie : # total d'articles nettoyés de façon satisfaisante	0												
Catégorie : # total d'articles vérifiés	0												
Catégorie : % d'articles nettoyés de façon satisfaisante	#DIV/0!												

Tableau 3 : Taux de conformité à l'évaluation visuelle de l'équipement

Équipement								
	Téléphones	Ordinateurs et claviers	Tablette et autres appareils électroniques portables	Bouche et autres composants du système de CVC	Équipement mobile (déambulateur, fauteuil roulant)	Appareils électroniques portables de communication	Supports à perfusion	Autre équipement médical
# d'articles nettoyés de façon satisfaisante	0	0	0	0	0	0	0	0
# d'articles vérifiés	0	0	0	0	0	0	0	0
% d'articles nettoyés de façon satisfaisante	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Catégorie : # total d'articles nettoyés de façon satisfaisante	0							
Catégorie : # total d'articles vérifiés	0							
Catégorie : % d'articles nettoyés de façon satisfaisante	#DIV/0!							

Mise en oeuvre en cinq étapes d'un processus de vérification par évaluation visuelle de nettoyages de l'environnement

Références

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^e 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
2. National Patient Safety Agency. « National standards of healthcare cleanliness: 2021 » [Internet], Redditch, Royaume-Uni, National Health Service England, 2021 [cité le 18 juillet 2022]. Disponible à l'adresse www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2021/04/B0271-national-standards-of-healthcare-cleanliness-2021.pdf

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 évaluation visuelle 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.

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2023

Ontario 