

## Problèmes courants - Solutions réalistes

---

*« Tout d'abord, ils vous ignorent. Ensuite ils vous raillent. Ensuite ils vous combattent. Et enfin... vous gagnez ».*

**Mohandas K. Gandhi**

Le cadre infirmière soutient avec enthousiasme le *bundle* de prévention des infections liées au sondage urinaire (ITUS), mais ses plans vont à l'encontre de la direction des services infirmiers de l'hôpital. « *C'est une personne très motivée qui aime essayer de nouvelles choses* », a dit la direction. « *Elle ne réalise pas qu'il ne s'agit pas de sa cuisine et qu'elle ne peut pas préparer de nouveaux gâteaux tous les jours* ». Dans ce cas particulier, le malheureux « gâteau » correspond aux initiatives de prévention des ITUS.

Il y a deux principaux types de barrières à surmonter lorsque l'on entreprend un projet de prévention des IAS. La première est technique et pratique, résultant naturellement de la perturbation d'un système aussi complexe qu'un hôpital - impliquant par exemple le développement de nouvelles prescriptions médicales, ou la reconfiguration des dossiers médicaux. L'autre type de barrière est de nature plus personnelle - telle que la résistance aux changements de certains médecins, infirmiers, ou personnels administratifs, parce que ces changements semblent inconvenients ou non adaptés, ou encore par esprit de rébellion contre l'autorité, comme c'est le cas ici entre la cadre infirmière et la direction des services infirmiers. Dans ce chapitre, nous explorons ces deux types de problèmes, et proposons quelques idées d'amélioration des pratiques pour y remédier.

Nous avons étendu notre action du service modèle à l'ensemble d'un hôpital de 250 lits. En effet, suite au succès du *bundle* dans le service de médecine interne du 4<sup>e</sup> étage, l'administration a décidé de le globaliser à l'ensemble de l'institution. Les différents éléments du *bundle* et son approche de mise en place restent inchangés, en incluant par exemple la visite quotidienne de réévaluation du main-