

Guide 2016 - Région Bretagne

semaine
de la **sécurité**
des **patients**

omedit
BRETAGNE

GCS
CAPPS
BRETAGNE

ARLIN
Bretagne

CCLIN Ouest

CEIP-A

CRH

leCISS
Bretagne

CAPTV

CRPV

Guide réalisé en collaboration avec l'ARS Bretagne

ars
Agence Régionale de Santé
Bretagne

Comment s'y préparer ?

Liste des acronymes utilisés dans ce guide

ARLIN : Antenne Régionale de Lutte contre les Infections Nosocomiales

ARS : Agence Régionale de Santé

CAPTIV : Centre Antipoison et de Toxicovigilance

CCLIN : Centre de Coordination de la Lutte contre les Infections Nosocomiales

CCECQA : Comité de Coordination de l'Evaluation Clinique & de la Qualité en Aquitaine

CEIP-A : Centre d'Evaluation et d'Information sur la Pharmacodépendance

CISS : Collectif Inter-associatif Sur la Santé

CRH : Coordination Régionale d'Hémovigilance

CRPV : Centre Régional de Pharmacovigilance

EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

FORAP : Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé

GCS CAPPs: Groupement de Coopération Sanitaire « Coordination pour l'Amélioration des Pratiques Professionnelles en Santé »

HAD : Hospitalisation A Domicile

HAS : Haute Autorité de Santé

InVS : Institut de Veille Sanitaire

MCO : Médecine Chirurgie Obstétrique

OMEDIT : Observatoire du Médicament, des Dispositifs médicaux et de l'Innovation Thérapeutique

PNSP : Programme National pour la Sécurité des Patients

SM : Santé Mentale

SSP : Semaine de la Sécurité des Patients

SSR : Soins de Suite et de Réadaptation

URPS : Union Régionale des Professionnels de Santé

La semaine de la sécurité des patients, qu'est-ce que c'est ?

Comme chaque année, le ministère chargé de la santé reconduit la semaine de la sécurité des patients (SSP). Cette campagne a pour objectif de sensibiliser l'ensemble des publics sur les enjeux de la sécurité des soins et de favoriser le dialogue entre patients, représentants des usagers, usagers et professionnels de santé sur ces sujets. Cette opération annuelle de sensibilisation est une action menée dans le cadre du programme national pour la sécurité des patients (PNSP).

En pratique, la semaine est un rendez-vous au cours duquel les professionnels de santé, les représentants des usagers, les usagers et les structures peuvent, sur la base du volontariat, profiter d'un temps dédié pour échanger sur des aspects très concrets de la sécurité des soins. Les initiatives des agences régionales de santé (ARS), des structures régionales d'appui contribuant à la qualité et à la sécurité des soins, des professionnels de santé et des associations sont très nombreuses et innovantes, dépassant souvent le thème « officiel » de la campagne pour mettre en avant des expériences locales relevant de politiques d'établissements, régionales ou nationales en faveur de la sécurité des soins.

C'est donc dans ce sens, que les structures régionales d'appui de la région Bretagne avec la collaboration de l'Agence Régionale de Santé de Bretagne ont souhaité travailler ensemble sur un livret à destination des établissements sanitaires et médico-sociaux pour les aider dans leur préparation de la semaine de la sécurité des patients.

Ce livret vous présente de façon synthétique les outils réalisés et les actions menées au niveau national, régional et local. Ces outils seront recensés chaque année par une enquête menée par les structures régionales auprès des établissements.

Ce livret est découpé en 3 grandes parties :

- Comment s'informer sur la semaine de la sécurité des patients ?
- Préparer votre semaine : les étapes à ne pas oublier
- Les outils disponibles



Comment s'informer sur la semaine sécurité des patients ?

Site du ministère des affaires sociales et de la santé

<http://social-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/qualite-des-soins-et-pratiques/securite/securite-des-soins-securite-des-patients/semaine-de-la-securite-des-patients/article/la-semaine-de-la-securite-des-patients>

Liens nationaux

Collectif inter-associatif sur la santé (CISS) : <http://www.leciss.org/>

Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr/portail/>

Santé Publique France : <http://invs.santepubliquefrance.fr/>

Réseau CCLin –Arlin : <http://www.cclin-arlin.fr/>

Liens régionaux

Agence Régionale de Santé de Bretagne :

<http://www.ars.bretagne.sante.fr/Internet.bretagne.0.html>

OMEDIT Bretagne : <http://www.omeditbretagne.fr/lrportal/>

ARLIN Bretagne : <http://www.arlin-bretagne.fr/>

CCLIN Ouest : <http://www.cclinouest.com/>

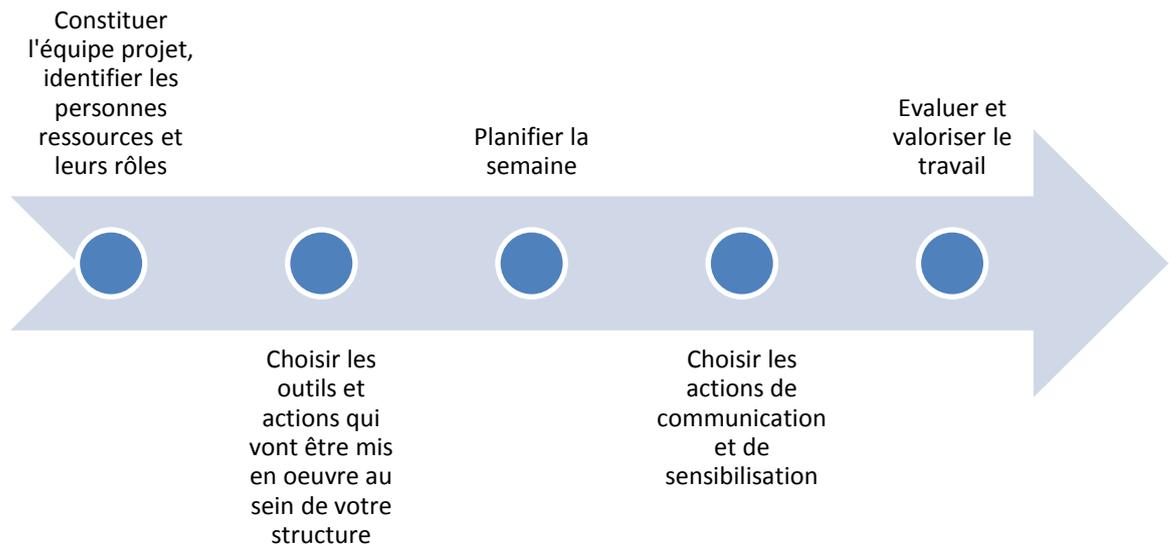
CISS Bretagne : <http://www.leciss.org/ciss-bretagne>

GCS CAPPS Bretagne : <http://gcscapps.fr/>



Préparer votre semaine : les étapes à ne pas oublier

Afin de prévoir et de réaliser au mieux la semaine de la sécurité des patients, plusieurs étapes sont importantes :



1. Constituer l'équipe projet, identifier les personnes ressources et leurs rôles

Constituer l'équipe projet de votre établissement qui conduira la réalisation des outils tout au long du projet. Vous aurez besoin de personnes ressources, notamment pour des thématiques bien précises comme la prise en charge médicamenteuse, l'hygiène ou encore l'identito-vigilance, qui seront fonction des thématiques portées sur le plan national ou local.

2. Choisir les outils et actions qui vont être mis en oeuvre au sein de votre structure

Réfléchir aux actions que vous pouvez mettre en oeuvre dans votre établissement pendant cette semaine de la sécurité des patients. Pour cela, vous pouvez vous aider des outils fournis par le ministère lors des années précédentes, des actions des structures nationales et régionales, des actions des sociétés savantes... Mais également de vos résultats de certification/évaluation ou d'indicateurs nationaux/régionaux.

Un exemple de fiche projet vous est présenté ci-dessous :

Fiche projet : semaine de la sécurité des patients

Thématique de la semaine :

Date :

Objectifs de mon établissement :

Equipe projet :

Nom/prénom	Fonction	Rôles

Actions proposées :

-
-

Planification de la semaine :

Action	Service(s)	Date(s)	Horaire(s)

3. Planifier la semaine

En fonction des actions choisies, planifier avec l'équipe projet les différentes étapes à ne pas oublier pour être prêt lors de la semaine de la sécurité des patients.

Penser à réserver les matériels nécessaires à vos actions bien en amont : salle, hall, tables, vidéoprojecteur, hauts parleurs, micro, accès internet, ordinateur, chaises, papiers, crayons, urnes...

Un exemple d'échéancier vous est présenté ci-dessous :

Action	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	...	S47
Réunion de l'équipe projet										
Réservation du matériel et des salles										
Construction du plan de communication										
...										

4. Choisir les actions de communication et de sensibilisation

Communiquer le plus tôt possible auprès des professionnels et représentants des usagers de l'établissement sur la semaine de la sécurité des patients à venir :

- Diffusion de mails aux professionnels et représentants des usagers
- Rédaction d'articles au sein du journal interne
- Communication sur vos actions via l'intranet de l'établissement et le site internet

Un exemple de plan de communication vous est présenté ci-dessous :

Quel message/quelle info ?	Quel émetteur ?	Quel(s) récepteur(s) ?	A quel moment ?	Sous quelle forme/par quel média ?
Démarrage de la semaine sécurité patient	Direction	Tous professionnels	Semaine précédant la SSP	Mails Affiches...
...

5. Evaluer et valoriser le travail

Au sein de votre établissement, réaliser un bilan de la semaine et faites un retour aux professionnels et représentants des usagers qui ont participé aux évènements et surtout à ceux qui y ont contribué.

Au niveau régional, les structures régionales d'appui souhaitent réaliser chaque année un recensement des actions menées dans les établissements afin de vous proposer de nouveaux outils l'année suivante. N'hésitez donc pas à remplir le formulaire que vous recevrez suite à la semaine sécurité.

Au niveau national, le ministère des affaires sociales et de la santé met à disposition des établissements un formulaire à remplir en ligne afin de signaler les actions que vous avez réalisées dans votre établissement, elles pourront ainsi être mises à l'honneur dans une carte interactive visible de tous.



Les outils disponibles

Thématique 2016 :

Les événements indésirables associés aux soins : déclarer, analyser, s'améliorer

Au vu de la thématique de la semaine de la sécurité des patients 2016, nous vous proposons dans ce guide plusieurs outils en lien avec les événements indésirables associés aux soins, dont ceux mis en place par les établissements bretons participant au projet E.B.REX (Etablissements Bretons pour le Retour d'Expérience) et accompagnés par le GCS CAPPS Bretagne.

Plusieurs types d'outils vous sont proposés ; les icônes suivantes vous guideront en fonction du type d'outils que vous souhaitez déployer :

	VIDEOS/MULTIMEDIA
	JEUX
	AFFICHES/FLYER/LIVRET/DIAPORAMA
	ENQUETE/QUESTIONNAIRE
	COMMUNICATION ENGAGEANTE

Les outils vous sont présentés sous forme de fiche reprenant les éléments suivants :

- Principe
- Thème
- Format
- Comment se procurer l'outil ?

Sommaire

Memo – sécuriser la prise en charge médicamenteuse

Page 12

Livret – « médicament : des idées reçues à la réalité »

Page 18

Enquête – mesure de la culture de sécurité des soins

Page 20

Charte de fonctionnement d'un CREX

Page 17

Le Médoc ad'hoc – saynètes tirées d'un théâtre forum

Page 13

Communication soignants-soignés sur l'hygiène des mains

Page 21

Mémo – EIG, comment l'annoncer et accompagner le patient

Page 14

Pharmacovigilance – Déclaration des EI – Sécurité d'emploi du médicament

Page 19

Les outils disponibles

Affiches – Apprenons ensemble de nos erreurs

Page 9

Charte d'engagement à la déclaration des EI

Page 16

Et si on mettait en scène nos erreurs ?

Page 15

Sets de table – « Jouons ensemble pour la sécurité du patient »

Page 11

Triptyque – Et si on signalait les événements indésirables ?

Page 10



Affiches – « Apprenons ensemble de nos erreurs »

Principe

Communiquer sur l'intérêt de la déclaration des événements indésirables et leur analyse pour comprendre ensemble les causes de ces événements et améliorer nos pratiques

Travail réalisé par

Les établissements du territoire de santé n°1 en collaboration avec le GCS CAPPs Bretagne

Public visé

Professionnels de santé

Thème

Les événements indésirables : alerter, comprendre, s'améliorer, respecter

Format

Cinq affiches (dont une compilation des 4 slogans)



Comment se procurer l'outil ?

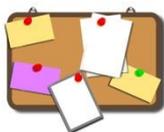
[Affiche 0 - Compilation](#)

[Affiche 1 - Alerter](#)

[Affiche 2 - Comprendre](#)

[Affiche 3 - S'améliorer](#)

[Affiche 4 - Respecter](#)



Triptyque – « Et si on signalait les Evènements Indésirables (EI) ? »

Principe

Document reprenant les grands principes de la déclaration d'un évènement indésirable :

- Le contexte
- Comment reconnaître un EI
- Les étapes du signalement
- L'analyse des EI

Travail réalisé par

Les établissements du territoire de santé n°1 en collaboration avec le GCS CAPPS Bretagne

Public visé

Professionnels de santé

Thème

Le signalement des évènements indésirables

Format

Triptyque recto-verso A4

Causes profondes - ALARM

Modèle de Reason

L'analyse systémique consiste à évaluer selon les 7 dimensions le ou les causes du dysfonctionnement (branches ci-dessus).

Quelles barrières pour éviter un EI ?

« Quand vous aurez admis que la compréhension humaine est imparfaite, vous admettez qu'il n'y a pas de honte à faire des erreurs, mais il y'en a à ne pas les corriger »

Georges SORROS

Version 1-mai 2016

Comment se procurer l'outil ?

[Et si on signalait les évènements indésirables ?](#)



Sets de table – « Jouons ensemble pour la sécurité du patient »

Principe

Divers jeux de connaissances (mots croisés ; quizz...) pour tester et apprendre tout en s’amusant.

Idée originale du

Centre Hospitalier de Dinan

Public visé

Professionnels de santé

Thèmes

- La sécurité de la prise en charge médicamenteuse (CH de Dinan)
- Evènements indésirables (GCS CAPPS Bretagne)

MOTS CROISES

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1													
2													
3									3				
4			1										
5													5
6													
7					4						7		
8													
9													
10											6		
11					2								
12													
13													

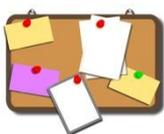
Format

Les fiches sont fournies sous format A4 (Recto/verso : Questions/réponses). A vous de les utiliser comme bon vous semble : sets de tables ; questionnaires avec urne...

Comment se procurer l’outil ?

[Jouons ensemble : La sécurité de la prise en charge médicamenteuse](#)

[Jouons ensemble : Les évènements indésirables](#)



MEMO – Sécuriser la prise en charge médicamenteuse

Principe

Mémo regroupant les barrières de sécurité incontournables à la sécurité de la prise en charge médicamenteuse.

Travail réalisé par

Le CHU de Rennes

Public visé

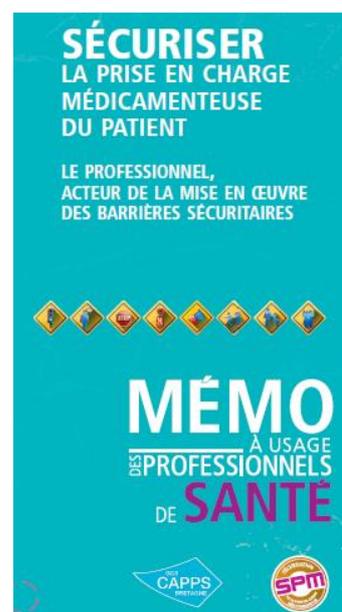
Professionnels de santé

Thème

La sécurité de la prise en charge médicamenteuse

Format

Mémo sous forme d'éventail reprenant 7 points incontournables de la sécurité de la prise en charge médicamenteuse (contrôle croisé ; délégation contrôlée ; travail en binôme; communication sécurisée ; interruption de tâche ; no go ; auto-contrôle) à partir de courts exemples d'évènements indésirables.



Comment se procurer l'outil ?

[Mémo – sécuriser la prise en charge médicamenteuse](#)



« Le Médoc ad’hoc » - Saynètes tirées d’un théâtre forum

Principe

Saynètes mettant en situation des acteurs sur des problématiques professionnelles ayant pu être rencontrées dans les services. Suite à cette diffusion, réflexion entre les professionnels qui ont alors la possibilité de proposer un scénario différent afin de faire évoluer les pratiques.

Travail réalisé par

Le CHU de Rennes en lien avec les établissements du territoire de santé n°5 et le GCS CAPPs Bretagne

Public visé

Professionnels de santé

Thème

La sécurité de la prise en charge médicamenteuse

Format

Trois films sont proposés, d’une durée moyenne de 3 minutes :

- Film 1 : Comment accompagner en toute sécurité ?
- Film 2 : Comment faire pour bien travailler en équipe ?
- Film 3 : Comment faire en cas de doute ?

A noter : vous pouvez coupler les saynètes avec le mémo « Sécuriser la prise en charge médicamenteuse du patient » qui reprend les différents points abordés dans les vidéos.

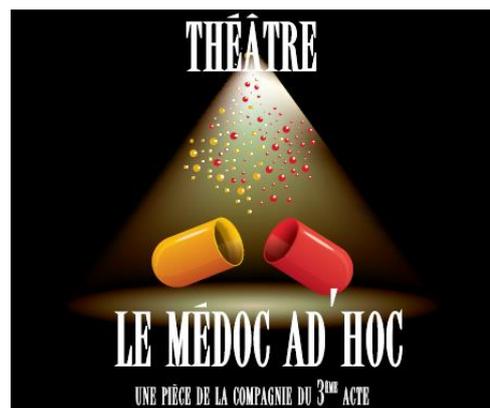
Comment se procurer l’outil ?

Les vidéos sont consultables sur Youtube :

Film 1: [https://www.youtube.com/watch?v= BsVAPiHY2k](https://www.youtube.com/watch?v=BsVAPiHY2k)

Film 2: <https://www.youtube.com/watch?v=-qA6BDfVCho>

Film 3: <https://www.youtube.com/watch?v=WzPdbMEaYFA>





Mémo – « Evènement Indésirable Grave, comment l'annoncer et accompagner le patient »

Principe

Parce qu'aucune équipe n'est à l'abri de la survenue d'un évènement indésirable grave, ce guide pratique issu d'un travail collectif, propose des repères pour faire face à ses situations difficiles et uniques

Travail réalisé par

Le CHU de Rennes

Public visé

Professionnels de santé

Thème

L'annonce d'un dommage associé aux soins.

ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE GRAVE

*comment l'annoncer
et accompagner*

le patient



MÉMO
L'USAGE
DES PROFESSIONNELS
DE SANTÉ

Format

Guide de 11 pages

Comment se procurer l'outil ?

[Mémo – Evènement Indésirable Grave, comment l'annoncer et accompagner le patient](#)



« Et si on mettait en scène nos erreurs ? »

Principe

Ces films ont une vocation pédagogique dans le cadre d'une formation basée sur l'analyse de scénario. L'objectif général est de tester, à partir de l'analyse de scénario, l'aptitude des équipes à mettre en œuvre une stratégie de prévention afin de maîtriser le risque décrit dans le scénario.

Travail réalisé par

Les établissements de l'Union des pharmaciens Hospitaliers de Cornouaille en collaboration avec l'OMEDIT Bretagne

Public visé

Professionnels de santé

Thème

- La sécurité de la prise en charge médicamenteuse
- Prévention du risque infectieux
- Vérification de l'identité du patient



Format

L'outil se compose :

- d'un guide avec la méthode d'analyse de scénario, les modalités d'organisation de la formation des professionnels de santé et une fiche d'analyse.
- de supports vidéo qui retracent des événements qui se sont déjà produits et qui ont fait l'objet d'analyse approfondie en comité de retour d'expérience dans différents types d'établissements (MCO, SSR, SM, HAD, EHPAD).

Comment se procurer l'outil ?

Téléchargeable sur le site de l'OMEDIT Bretagne :

<http://www.omeditbretagne.fr/lrportal/accueil/qualite-securite-vigilance/analyse-scenario/erreur-en-scene>



Charte d'engagement à la déclaration des événements indésirables

Principe

Document à destination des professionnels de santé ayant pour objectif de promouvoir la déclaration des événements indésirables au sein d'un établissement.

Travail réalisé par

Le CHU de Rennes

Public visé

Professionnels de santé

Thème

L'engagement des professionnels et de l'établissement à la déclaration des événements indésirables



Format

Document pdf d'une page

Comment se procurer l'outil ?

[Charte d'engagement à la déclaration des EI](#)



Charte de fonctionnement d'un Comité de Retour d'Expérience (CREX)

Principe

Document à destination des professionnels de santé favorisant l'inscription du CREX au sein même des pratiques. Il détaille notamment les objectifs, les professionnels membres, la périodicité des réunions et le déroulement des CREX.

Travail réalisé par

Le GCS CAPPS Bretagne

Public visé

Professionnels de santé

Thème

Mise en place et déroulement des CREX

Règlement intérieur CREX

Nom de l'établissement :

Secteur concerné par le CREX (unité/pôle/service) :

Responsable(s) du CREX :

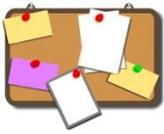
[Présentation et objectif](#)

Format

Document word de 2 pages

Comment se procurer l'outil ?

[Charte de fonctionnement CREX](#)



Livret : « Le médicament : des idées reçues à la réalité... »

Principe

Livret destiné aux usagers des services de soins dans le but de les sensibiliser à la sécurité des médicaments et à leur responsabilité en tant qu'usagers.

Travail réalisé par

Le CISS Bretagne en collaboration avec l'ensemble des acteurs du médicament

Public visé

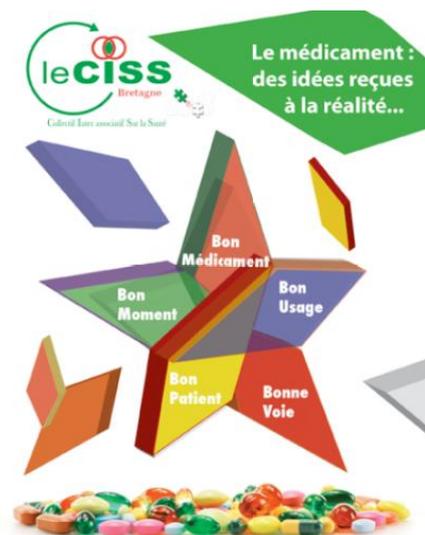
Professionnels de santé

Thème

La sécurité de la prise en charge médicamenteuse

Format

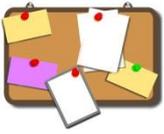
Livret de 12 pages



Comment se procurer l'outil ?

Téléchargeable sur le site du CISS Bretagne, via le lien suivant :

<http://www.leciss.org/ciss-bretagne/t%C3%A9l%C3%A9charger-le-livret-medicaments-r%C3%A9alis%C3%A9-par-le-ciss-bretagne>



Pharmacovigilance - Déclaration des EI - Sécurité d'emploi du médicament

Principe

Diaporama à destination des usagers pour faire connaître aux patients la possibilité pour eux de déclarer des effets indésirables à la pharmacovigilance et proposer la déclaration patient/médecin.

Travail réalisé par

Le Centre de Pharmacovigilance de
Rennes

Public visé

Professionnels de
santé

Thème

La déclaration des effets indésirables à la pharmacovigilance

**Pharmacovigilance
Déclaration des EI
Sécurité d'emploi du médicament**

*Elisabeth Polard-Riou
Centre Régional de Pharmacovigilance
CHU de RENNES*

*Réunion du CISS Bretagne
Fougères le 17 Avril 2014*

1

Format

Diaporama

Comment se procurer l'outil ?

[Pharmacovigilance – Déclaration des effets indésirables](#)



Enquête – Mesure de la culture de sécurité des soins dans les établissements de santé

Principe

Questionnaire permettant d'explorer les perceptions des professionnels sur la sécurité des soins, dans leur unité de travail et lors d'échanges avec d'autres unités. Il permet également d'explorer les attitudes des professionnels lors de situations difficiles (notamment lors d'évènement indésirables dans leur service)

Outil construit par

Le CCECQA et diffusé par la FORAP

Public visé

Professionnels de santé

Thème

La culture de sécurité dans les établissements sanitaires

Format

Questionnaire à disposition des professionnels sous format papier ou directement en ligne.



Comment se procurer l'outil ?

Si vous souhaitez réaliser cette enquête, merci de prendre contact avec le GCS CAPPs Bretagne pour plus de renseignements.



"Communication soignant-soigné sur l'hygiène des mains"

Principe

Demander aux soignants ou aux étudiants d'informer les patients sur l'hygiène des mains

L'action se déroule en 3 temps

1. Communication

Message délivré au patient sur l'HDM

2. Action

Démonstration de la technique de friction par le soignant

3. Information

Remise d'une plaquette sur l'hygiène des mains

Travail réalisé par

Groupe national Hygiène des mains

Grhym

Public visé

Professionnels soignants

Patients

Thème

Hygiène des mains des soignants et des patients



Format

L'outil se compose: d'un protocole, d'un diaporama de présentation, de grilles d'évaluation et de supports de communication « l'hygiène des mains, parlons-en ».

Comment se procurer l'outil ?

Téléchargeable sur le site de CCLIN/ARLIN : http://www.cclin-arlin.fr/campagnes/hygiene_mains/gryhm/gryhm.html

