



CRH

Centre Antipoison-Toxicovigilance
Grand Ouest
Basse-Normandie, Bretagne
Centre, Pays de Loire



Semaine Sécurité des Patients/Résidents 2018

« Les médicaments ? A bon escient ! »

« Semaine Sécurité Patient : Comment s'y préparer? »

Le guide 2018 - Région Bretagne

Le guide 2018 – Région Bretagne

- Livret à destination des établissements sanitaires et médico-sociaux pour les aider dans leur préparation de la semaine de la sécurité des patients/résidents
- 3^{ème} édition du guide
- S'enrichit chaque année des expériences des établissements



4 grandes parties

- Comment s'informer sur la semaine de la sécurité des patients/résidents ?
 - Liens web régionaux et nationaux
- Préparer votre semaine : les étapes à ne pas oublier
 - Etapes de la gestion de projet
 - Exemple de fiche projet
- Les techniques d'animation
 - Parcours santé » composés de stands d'informations
 - Micro-trottoir
- Les outils disponibles

Des outils variés...

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

Une fiche synthétique par outil



NOUVEAU

Serious Game - Simerror

Principe

Serious Game sur la chambre des erreurs.
Outil permettant d'acquérir ou de réactualiser des connaissances sur les bonnes pratiques et sécurité des soins pour les professionnels de santé

Réalisé par

OMÉDIT Normandie

en partenariat avec le CHU, le CLCC
et l'université de Rouen

Public visé

Professionnels de
santé et usagers

Thème

Entrez en immersion dans la chambre du patient pour aider l'infirmière à retrouver 7 erreurs parmi 28 sur différents thèmes (circuit du médicament, hygiène, bientraitance et identovigilance).
Une infinité de combinaison possible.



Format

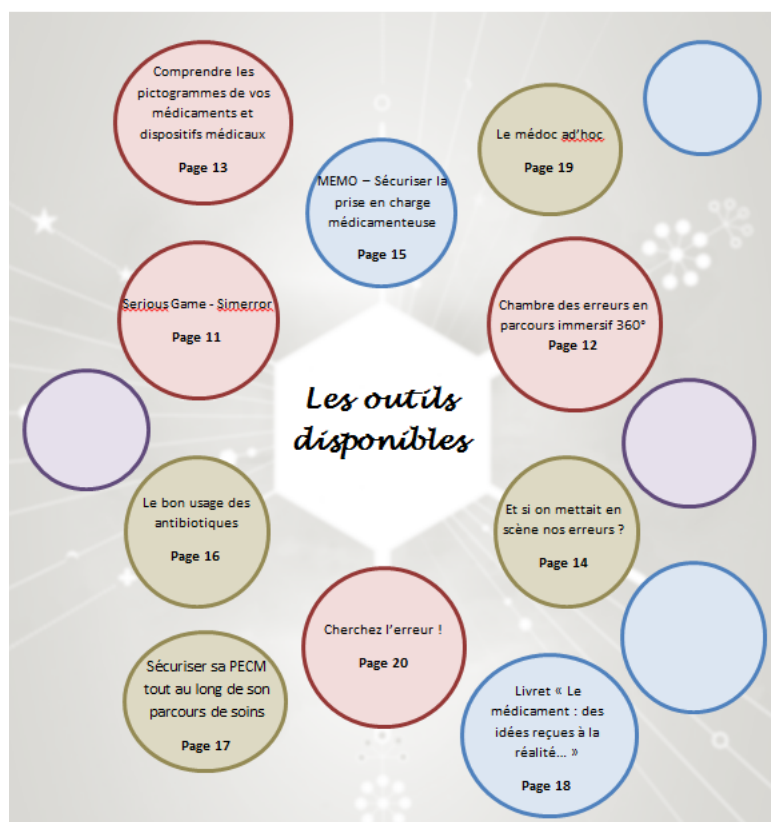
Serious game dans la chambre du patient

A venir : salle de naissance et patient en hospitalisation à domicile

Comment se procurer l'outil ?

<http://www.omedit-normandie.fr/boite-a-outils/gestion-des-risques/chambre-des-erreurs/chambre-des-erreurs.3351.3927.html?wb48617274=6BEEB1C9>

Outils en lien avec le thème 2018



Autres outils

Projet PRUDANSS (Professionnels et Usagers ensemble dans la sécurité des soins).....	22
BD – Histoires de patients.....	24
Boîte à outils HAS – Annonce d'un dommage associé aux soins.....	25
Boîte à outils HAS – SAED : un guide pour faciliter la communication entre professionnels de santé.....	26
Boîte à outils HAS – FAIRE DIRE.....	27
Boîte à outils HAS – Oser parler avec son médecin/parler avec son pharmacien.....	28
Boîte à outils HAS – Patient et professionnels de santé : décider ensemble.....	29
Boîte à outils HAS – Favoriser le dialogue entre représentants des usagers et professionnels de santé à propos de la sécurité des patients.....	30
Déploiement d'un programme Bientraitance Zoom sur l'outil « Situations de vie ».....	31
Communication soignant-soigné sur l'hygiène des mains.....	32
Affiche – « Mission mains propres » - A destination du grand public.....	33
Des outils pédagogiques pour se préparer aux consultations médicales.....	34
Simulateur de vieillissement.....	35
Hygiène Pursuit.....	36
Affiches – « Apprenons ensemble de nos erreurs ».....	37
Triptyque – « Et si on signalait les Evénements Indésirables (EI) ? ».....	38
Sets de table – « Jouons ensemble pour la sécurité du patient ».....	39
Mémo – « Evénement Indésirable Grave, comment l'annoncer et accompagner le patient ».....	40
Charte d'engagement à la déclaration des événements indésirables.....	41
Charte de fonctionnement d'un Comité de Retour d'Expérience (CREX).....	42
Pharmacovigilance - Déclaration des EI - Sécurité d'emploi du médicament.....	43
Addictovigilance – Signalement des événements en lien avec une dépendance ou une toxicomanie à une substance/ plante psychoactive (« drogue »), et / ou à un médicament.....	44
Enquête – Mesure de la culture de sécurité des soins dans les établissements de santé.....	45

Dynamique qualité et sécurité via les réseaux sociaux

Interruption de Tache : participation des patients et des soignants

Exemples de contributions

- Présenter le film pédagogique HAS (réunion présentiel, diffusion dans les salles d'attente)
- Recueillir le témoignage de vos équipes et le partager sur Twitter / Intranet...
- Mettre en place des entretiens « patient » à partir du modèle / grille HAS



Modèle de guide d'entretien avec le patient/l'entourage

Guide d'entretien avec le patient/l'entourage

□ Préalable

- Tirer au sort au minimum 3 patients hospitalisés depuis au moins 24 heures.
- Les rencontrer pour leur expliquer l'objectif (sécurisation des soins), obtenir leur accord et organiser le temps d'échange.
- Ne pas hésiter à associer l'entourage si le patient le souhaite.
- Leur indiquer que la démarche reste confidentielle.

□ Principes de l'entretien

- Adopter un langage simple et un débit de parole pas trop rapide.
- Laisser un laps de temps nécessaire au patient/l'entourage pour répondre.
- Répéter si nécessaire.
- Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, ni de jugement personnel.

□ Déroulement de l'entretien

Présentation du projet (ne pas évoquer les interruptions de tâche)

- Les équipes du service souhaitent améliorer l'organisation de la prise en charge d'un patient, et notamment :
 - réduire les risques éventuels d'erreurs lors de la réalisation de la préparation des médicaments
 - mieux connaître les besoins des patients, notamment en termes de connaissance du fonctionnement du service.
- Cet entretien autour de quelques questions va durer 10 minutes maximum ; il est confidentiel, votre nom ne sera donc pas communiqué.

Renseignez les éléments suivants relatifs au patient (avant ou après l'entretien)

Âge :	Sexe : Homme ☐ Femme ☐ Entourage ☐
Mobilité possible	Oui ☐ Non ☐ Partielle ☐
Durée de l'hospitalisation au jour de l'enquête :	

Suite

□ Liste des questions

❶ Savez-vous comment le service dans lequel vous êtes hospitalisé est organisé ?
Par exemple : savez-vous à quelle heure les médicaments sont distribués ? *noter oui s'il sait et non s'il ne sait pas*
À quelle heure les repas sont servis ? *noter oui s'il sait et non s'il ne sait pas*
À quel moment vous pouvez demander des informations ? *noter oui s'il sait et non s'il ne sait pas*

❷ Votre entourage a-t-il eu les mêmes informations ?
Je vais vous présenter un certain nombre de situations, dites-moi comment vous faites pour chacune d'elles :

❸ Vous avez mal, que faites-vous ?

J'attends qu'un membre de l'équipe passe	Je sonne une fois et patient	Je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
--	------------------------------	----------------------------------	---------------------------	-------------

❹ La télévision ne marche pas et vous avez votre série préférée qui passe, que faites-vous ?

J'attends qu'un membre de l'équipe passe	Je sonne une fois et patient	Je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
--	------------------------------	----------------------------------	---------------------------	-------------

❺ Vous avez besoin du bassin, que faites-vous ?

J'attends qu'un membre de l'équipe passe	Je sonne une fois et patient	Je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
--	------------------------------	----------------------------------	---------------------------	-------------

❻ Vous avez besoin du bassin, que faites-vous ?

J'attends qu'un membre de l'équipe passe	Je sonne une fois et patient	Je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
--	------------------------------	----------------------------------	---------------------------	-------------

❼ Vous voulez connaître le résultat d'un examen médical (ex du scanner) que vous avez passé hier, que faites-vous ?

J'attends qu'un membre de l'équipe passe	Je sonne une fois et patient	Je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
--	------------------------------	----------------------------------	---------------------------	-------------

❽ Vous constatez que le médicament qui se trouve dans le pilulier ne ressemble pas à celui que vous prenez habituellement, que faites-vous ?

J'attends qu'un membre de l'équipe passe	Je sonne une fois et patient	Je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
--	------------------------------	----------------------------------	---------------------------	-------------

❾ Vous trouvez que votre repas est froid, que faites-vous ?

J'attends qu'un membre de l'équipe passe	Je sonne une fois et patient	Je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
--	------------------------------	----------------------------------	---------------------------	-------------

Demain, si l'on vous disait :

❿ Pour avoir une information médicale ou sur votre traitement, vous pouvez parler avec le médecin ou l'infirmière entre telle heure et telle heure, qu'en pensez-vous ?

Pas du tout utile	Plutôt pas utile	Ni pas utile, ni utile	Utile	Très utile
-------------------	------------------	------------------------	-------	------------

⓫ Une infirmière qui prépare les médicaments a un gilet jaune où est inscrit : ne pas déranger, qu'en pensez-vous ?

Pas du tout utile	Plutôt pas utile	Ni pas utile, ni utile	Utile	Très utile
-------------------	------------------	------------------------	-------	------------

Vous avez besoin d'une information, vous le faites en priorité auprès

Du médecin	D'une aide-soignante	D'une infirmière	Ne sais pas	Autre, précisez
------------	----------------------	------------------	-------------	-----------------

Autre(s) commentaire(s)

Bon usage des antibiotiques et lutte contre l'antibiorésistance

Dans le cadre de la prochaine Semaine Sécurité Patient:
« **Les médicaments ? A bon escient !** » ou de la **journée Européenne du bon usage des antibiotiques** du 18 novembre. N'hésitez pas à découvrir, utiliser, diffuser les outils destinés au **grand public** que vous propose le CPias Bretagne.



Le groupe de travail interrégional (Bretagne, Normandie, Pays de la Loire) « **Représentants des usagers et professionnels** » de l'ex-CClin Ouest propose, depuis 2015, différents documents et actions visant à sensibiliser le grand public au bon usage des antibiotiques et à l'émergence des résistances bactériennes.

L'ensemble du travail réalisé : affiches, dépliants, quizz, diaporama, film (audio ou audio sous-titré), script de table ronde, guide pratique, fiches projets, communiqués de presse (versions modifiables)...**est désormais disponible en cliquant sur le lien :**

[espace de téléchargement documents Antibiotiques Grand Public](#)



Projet élaboré par le groupe de travail « Représentants des Usagers » du CClin Ouest »

ANTIBIOTIQUES BIEN UTILISÉS : TOUS CONCERNÉS !

ENSEMBLE CONTRE LE DÉVELOPPEMENT
DES BACTÉRIES RÉSISTANTES

LES ANTIBIOS :
QUAND IL FAUT,
COMME IL FAUT,
JUSTE CE QU'IL FAUT !



PRÉSERVER l'efficacité
des antibiotiques,
LIMITER l'émergence
des bactéries multirésistantes

Affiche réalisée par le Groupe Représentants des usagers du Cclin Ouest en partenariat avec les Omdet de Bretagne, des Pays de la Loire et de Normandie, Le Lien, La Spill et la FHF.

Illustration et Animation: Studio Corbilo - 2013

Sensibilisation des usagers au bon usage des antibiotiques



YouTube [Film antibiotiques grand public Cpias](#)



Projet élaboré par le groupe de travail « Représentants des Usagers » du Cclin Ouest »