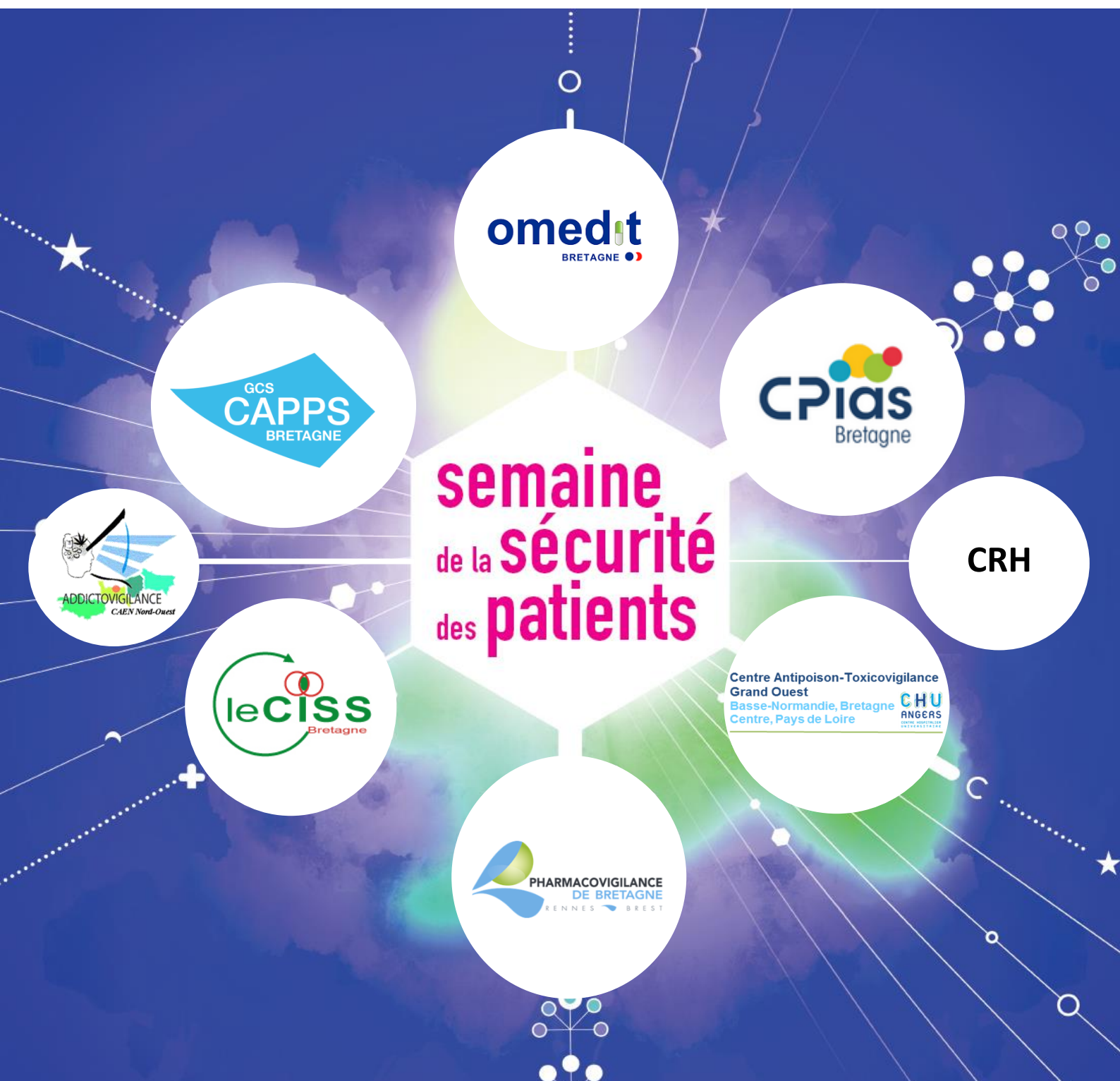


Guide 2017 - Région Bretagne



Guide réalisé en collaboration avec l'ARS Bretagne



Comment s'y préparer ?

Liste des acronymes utilisés dans ce guide

ANESM : Agence Nationale de l'Évaluation Sociale et Médicosociale

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'Évaluation Clinique & de la Qualité en Aquitaine

CEIP-A : Centre d'Évaluation et d'Information sur la Pharmacodépendance et l'Addictovigilance

CISS : Collectif Inter-associatif Sur la Santé

CPIAS Bretagne : Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins de la région Bretagne

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 4 grandes parties :

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

Pour cette année 2017, le thème de la semaine est :

« Usagers, soignants : partenaires pour la sécurité des patients »



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

France Assos Santé : <http://www.france-assos-sante.org/>

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

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

CPias : <http://www.cpias.fr/>

Agence nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé : ANSM : <http://ansm.sante.fr/>

Centres d'addictovigilance : <http://www.addictovigilance.fr/>

ANESM : www.anesm.sante.gouv.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/>

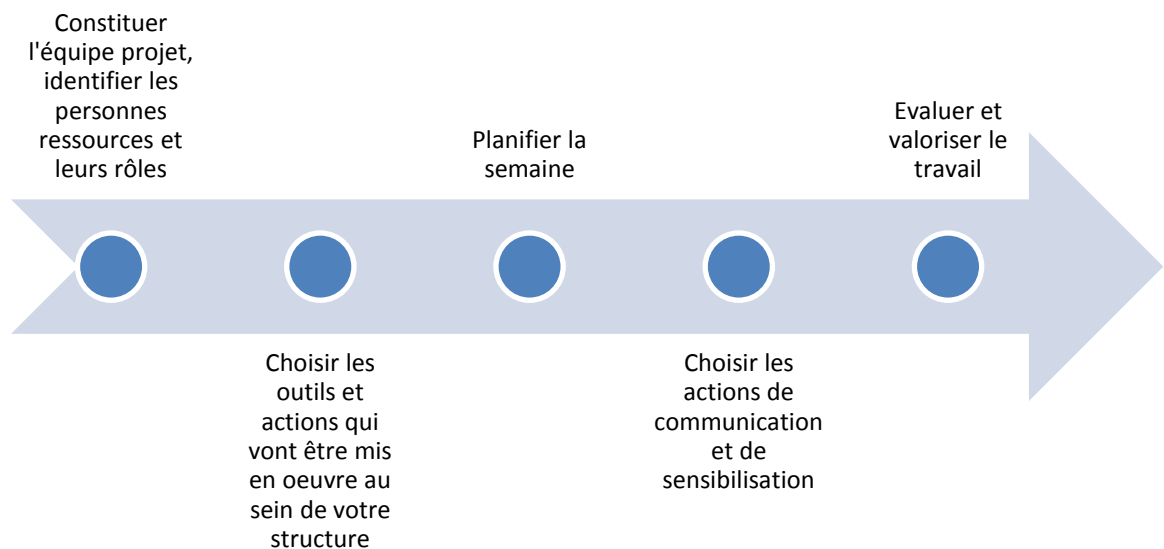
CISS Bretagne : <http://www.lecissbretagne.org/>

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 techniques d'animation

Voici deux exemples de techniques d'animation à mettre en place pour promouvoir les outils proposés dans ce guide.

▪ Temps d'échange avec l'équipe¹

Il s'agit d'animer un temps d'échange d'une durée de 45 minutes environ, entre professionnels d'un même service avec recours aux usagers ou aux instances comme la CDU ou le CVS.

Le but est de permettre aux équipes de réfléchir sur des situations quotidiennes, de valoriser les efforts réalisés et d'identifier des changements de comportement à introduire au sein de l'équipe.

Ce temps d'échange est co-animé par un binôme : un animateur extérieur au service, ayant les compétences relationnelles adéquates pour favoriser la prise de parole respectueuse de l'autre (psychologue, assistante sociale...) et un cadre de santé. Une sélection d'une ou deux situations proposées dans le guide (vidéo, photo, scénario écrit) est réalisée par l'animateur en amont du temps d'échange.

Ce temps d'échange se déroule ainsi :

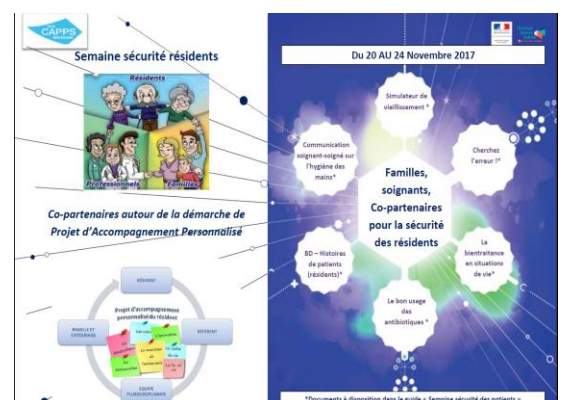
- Introduction de la démarche et son déroulement
- Lecture/Projection de la situation
- Proposition du questionnement ouvert
- Animation des échanges en utilisant des techniques d'écoute active
- Proposition aux professionnels demandeurs de poursuivre les échanges en entretien individuel en les orientant vers des personnes compétentes

▪ Affiche² de communication autour de la semaine sécurité des résidents en EHPAD

Destinée à animer des temps de rencontre entre soignants, résidents et familles, co-partenaires pour la sécurité du résident en EHPAD : elle s'appuie sur la démarche du **Projet d'Accompagnement Personnalisé du résident (PAP)** et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM.

L'affiche présente les différents outils proposés dans le guide.

L'organisation des temps d'échange se réfère au paragraphe précédent.



¹ HAS, FORAP, CCECQA. (2012). La bientraitance en situations de vie. Outil d'animation d'équipe.

² Téléchargeable sur le site du CAPP

- **Mise en place d'un « Parcours santé » composés de stands d'informations**

Il s'agit de mettre en place des kiosques d'informations sur un même lieu, pour communiquer, informer, échanger sur un thème particulier.

Dans le cadre du thème 2017 de la semaine sécurité des patients « Usagers, soignants : partenaire pour la sécurité des patients », il est donc essentiel d'impliquer les associations, usagers et représentants des usagers suffisamment en amont dans ce travail de co-construction de parcours santé.

Ces kiosques pourront permettre :

- De faire passer des informations, grâce à des outils choisis au préalable (démonstration, quizz, jeux, affiches, espace café discussion...)
- De faire connaître l'existence d'associations de patients au sein de l'établissement
- D'impliquer les usagers, les représentants des usagers et les soignants au projet qualité et sécurité des soins de l'établissement

Pour mettre en place ce parcours santé, il est conseillé d'organiser en amont une réunion d'information avec l'ensemble des acteurs concernés, pour définir ensemble :

- Les moyens humains nécessaires à l'animation des kiosques (professionnels, associations d'usagers...)
- Les moyens matériels : lieu de passage (hall de l'établissement), tables, grilles, branchement électrique, fléchage extérieur
- Les moyens de communication internes et externes à utiliser pour assurer la promotion de l'événement (tracts, intranet, internet, affiches...)



Les outils disponibles

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 ?

Outils en lien avec le thème 2017

Les outils disponibles

FAIRE DIRE

Page 18

Oser parler avec son médecin/parler avec son pharmacien

Page 19

SAED

Page 17

Décision médicale partagée

Page 20

BD – Histoires de patients

Page 15

Sécuriser sa prise en charge médicamenteuse tout au long de son parcours de soins

Page 13

Favoriser le dialogue entre RU et professionnels de santé à propos de la sécurité des patients

Page 21

La bientraitance en situation de vie

Page 22

Communication soignant-soigné sur l'hygiène des mains

Page 23

Projet PRUDANSS

Page 12

Le bon usage des antibiotiques

Page 14

Simulateur de vieillissement

Page 26

Cherchez l'erreur !

Page 11

Affiches « Mission mains propres »

Page 24

Des outils pour se préparer aux consultations médicales

Page 25

Annonce d'un dommage associé aux soins

Page 16



Cherchez l'erreur !

Principe

« Cherchez l'erreur » est un jeu basé sur la chambre des erreurs.

Des erreurs se sont glissées dans des photos illustrant des scènes quotidiennes de la vie d'un établissement de santé ou d'hébergement. A vous de les retrouver !

Groupe de travail territoire 5 :

CH des Marches de Bretagne, CH La Roche aux fées, CH la Guerche de Bretagne, Centre Eugène Marquis

Public visé

Professionnels de santé et usagers

Thèmes

Multithématiques (prise en charge médicamenteuse, risque infectieux, identitovigilance, droits des patients, sécurité, etc.)



Format

Photo des mises en situation + photo avec correction

Comment se procurer l'outil ?

L'outil est disponible sur le site internet du GCS CAPPs Bretagne : <http://gcscapps.fr>



PRUDANSS (Professionnels et Usagers ensemble dans la sécurité des soins)

Principe

Sensibiliser les patients/usagers aux risques associés aux soins et à l'importance du partenariat soigné-soignant pour améliorer la sécurité des soins, et les aider à devenir acteurs de la sécurité des soins avec l'aide des professionnels de santé.



Travail réalisé par

CCECQA et ses partenaires

(ARS-NA, OMEDIT-NA, CPIAS-NA, CESU 33, CHU de Bordeaux, PRAGE, Itwell, avec le soutien du CISS-NA et la participation d'usagers et de leurs représentants)

Public visé

Usagers

Thème

Sécurité des soins. Implication des usagers. Patient co-acteur de sa sécurité

Format

Des outils qui permettent aux patients/usagers et professionnels de santé d'échanger sur les risques associés aux soins :

- Un slogan pour marquer les esprits « Pour des soins plus sûrs, je m'implique, je communique ! »
- 8 affiches de type BD proposant chacune un message différent pour sensibiliser les patients/usagers aux risques associés aux soins
- Un jeu sérieux (serious game³) pour approfondir la démarche et induire des changements de comportement (disponible fin octobre 2017)

Comment se procurer l'outil ?

<http://ccecqa.wysuforms.net/c/HE.exe/SF?P=4z161z2z-1z-1z9091E27232>

³ D'après Julian Alvarez « Application informatique, dont l'objectif est de combiner à la fois des aspects sérieux (Serious) tels, de manière non exhaustive, l'enseignement, l'apprentissage, la communication, ou encore l'information, avec des ressorts ludiques issus du jeu vidéo (Game). Une telle association a donc pour but de s'écarter du simple divertissement. »



Sécuriser sa prise en charge médicamenteuse tout au long de son parcours de soins

Principe

Vidéo à destination des usagers pour sécuriser leur prise en charge par l'ensemble des professionnels tout au long de leur parcours de soins

Travail réalisé par

OméDIT Centre

Public visé

Professionnels et
usagers

Thème

Prise en charge médicamenteuse
Le patient, co-acteur de sa santé

Messages clés :

- J'ose communiquer
- Je garde sur moi mon ordonnance
- J'ai ma fiche de liaison
- J'ai bien compris mon ordonnance
- Je suis observante



Format

Vidéo de 3 min

Comment se procurer l'outil ?

<https://www.youtube.com/watch?v=CAv9L1Di4ZU>



Le bon usage des antibiotiques

Principe

Action de sensibilisation des usagers au bon usage des antibiotiques.

Ex : Animation en partenariat avec les représentants des usagers de l'établissement.

Stand dans le hall. Affichage, distribution de dépliants, visualisation d'un film d'animation (4 minutes), quizz avec réponses.

Travail réalisé par

Le groupe de travail avec les représentants des usagers du CPIAS Bretagne

Public visé

Usagers/grand public

Thème

Prise en charge médicamenteuse
Bon usage des médicaments



Format

Affiches, dépliants / tryptiques, film d'animation, quizz

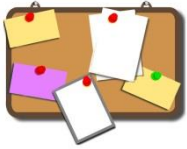
Comment se procurer l'outil ?

Film : <https://www.youtube.com/watch?v=O2BAsPXGFs0&t=5s>

Affiche : http://www.cclinouest.com/PDF/ATB-BMR/AfficheATB_A3.pdf

Dépliant 3 volets : http://www.cclinouest.com/PDF/ATB-BMR/GuideATB_impression.pdf

Quizz : disponible sur demande CPIAS Bretagne - 02 99 87 35 30



BD – Histoires de patients

Principe

Présentation d'histoires de patient présentée sous forme de bande dessinée. L'objectif principal est de communiquer de manière ludique et innovante auprès des professionnels et des usagers du système de santé autour de thèmes clés en lien avec la qualité et la sécurité des soins, dans une optique de sensibilisation, d'acculturation et de responsabilisation.

Travail réalisé par

QualiREL

Public visé

Professionnels

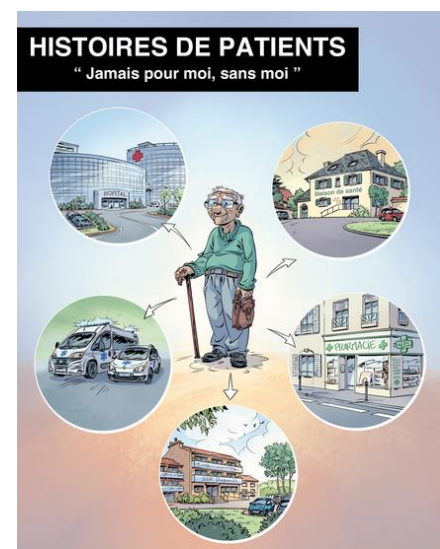
Usagers

Thème

- Tome 1 : « Vous avez dit « banal » ? »
- Tome 2 : « En parlant d'interruption de tâches... »
- Tome 3 : « Jamais pour moi, sans moi. »

Format

Livret de 4 pages par tome



Comment se procurer l'outil ?

Prendre contact avec le GCS CAPPS Bretagne



Boîte à outils HAS

Annonce d'un dommage associé aux soins

Principe

Ce guide poursuit deux enjeux principaux :

- Répondre aux attentes et aux besoins légitimes des patients
- Rassurer et accompagner les professionnels de santé dans cette démarche souvent difficile

Dans cette perspective, il participe à l'évolution culturelle des professionnels de santé dans le champ de l'information due aux patients.

Ce guide a été élaboré avec des représentants de patients et d'usagers, des professionnels de santé et des représentants d'établissements de santé.

Thème

Annonce d'un dommage associé aux soins, événements indésirables, communication soignant-soigné

Format

Guide et vidéo

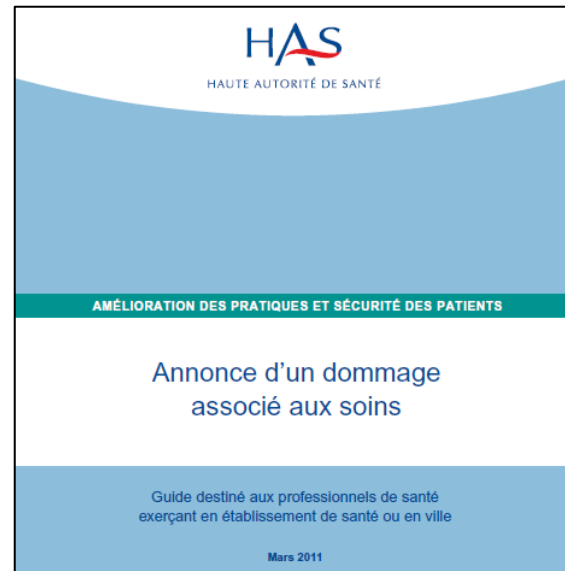
Comment se procurer l'outil ?

https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_953138/fr/annonce-d-un-dommage-associe-aux-soins

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels





Boîte à outils HAS – SAED : un guide pour faciliter la communication entre professionnels de santé

Principe

S : Situation
A : Antécédent
E : Evaluation
D : Demande

Outil mnémotechnique pour structurer/standardiser la communication entre professionnels

Les objectifs principaux sont :

- Prévenir les événements indésirables pouvant résulter d'erreurs de compréhension lors d'une communication entre professionnels
- Faciliter la mise en œuvre d'une communication documentée claire et concise, et éviter les oublis

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels

S	<p>Je décris la Situation actuelle concernant le patient :</p> <p>Je sais : prénom, nom, fonction, service/unité Je vous appelle au sujet de : M./Mme, prénom, nom du patient, âge/date de naissance, service/unité Car actuellement il présente : motif de l'appel Ses constantes vitales/signes cliniques sont : fréquence cardiaque, respiratoire, tension artérielle, température, évaluation de la douleur (EVA), etc.</p>
A	<p>J'indique les antécédents utiles, liés au contexte actuel :</p> <p>Le patient a été admis : date et motif de l'admission Ses antécédents médicaux sont : ... Ses allergies sont : ... Il a eu pendant le séjour : opérations, investigations, etc. Les traitements en cours sont : ... Ses résultats d'examen sont : loto, radio, etc. La situation habituelle du patient est : confus, désorienté, etc. La situation actuelle a évolué depuis : minutes, heures, jours</p>
E	<p>Je donne mon évaluation de l'état actuel du patient :</p> <p>Je pense que le problème est : ... Il s'agit : d'un/des problème/s, d'une complication, etc. Je ne suis pas sûr de ce qui provoque ce problème mais l'état du patient s'aggrave Je ne sais pas ce qui se passe mais je suis réellement inquiet</p>
D	<p>Je formule ma demande (l'avis, de décision, etc.) :</p> <p>Je souhaiterais que ... par exemple : Je souhaiterais que vous veniez voir le patient : quand ? ET Pouvez-vous m'indiquer ce que je dois faire : quel et quand ?</p>

Thème

Communication entre professionnels, évènements indésirables

Format

Guide et fiches techniques

Comment se procurer l'outil ?

https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1776178/fr/saed-un-guide-pour-faciliter-la-communication-entre-professionnels-de-sante



Boîte à outils HAS – FAIRE DIRE

Principe

Outil simple et efficace, basé sur une reformulation demandée au patient, qui permet de s'assurer que les informations délivrées sont claires, retenues et comprises.

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels

Thème

Communication soignant-soigné

Format

Brochures et affiches



Comment se procurer l'outil ?

https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2612334/fr/faire-dire



Boîte à outils HAS – Oser parler avec son médecin/parler avec son pharmacien

Principe

Les objectifs de ces outils sont :

- Inviter le patient à initier un dialogue avec le professionnel de santé afin de le rendre acteur de sa prise en charge. La relation de confiance ainsi instaurée doit permettre au patient de s'adresser sans gêne au soignant et d'éviter les « non-dits ».
- Sensibiliser le professionnel à engager un partenariat constructible et durable avec le patient.

Thème

Communication soignant-soigné

Format

Brochures et affiches

Comment se procurer l'outil ?

https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1695997/fr/oser-parler-avec-son-medecin

https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1761963/fr/parler-avec-son-pharmacien

Haute Autorité de Santé

Public visé

Usagers

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Oser parler avec son médecin

→ Pourquoi est-ce important ?

En parlant avec votre médecin vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs.

Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.

Ma sécurité dépend de la vigilance de tous, y compris de la mienne

Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi.

Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin !



Boîte à outils HAS – Patient et professionnels de santé : décider ensemble

Principe

La décision médicale partagée correspond à l'un des modèles de décision médicale qui décrit deux étapes clés de la relation entre un professionnel de santé et un patient que sont l'échange d'informations et la délibération en vue d'une prise de décision acceptée d'un commun accord concernant la santé individuelle d'un patient.

Le contenu de ces aides vise à :

- Rendre explicite la décision à prendre et les raisons qui nécessitent qu'elle soit prise
- Guider le patient afin qu'il hiérarchise les options disponibles selon ses préférences en fonction des bénéfices et des risques qui ont de la valeur, de l'importance pour lui, et de son degré de certitude vis-à-vis de ses préférences
- Expliciter les étapes du processus décisionnel et de communication avec les autres personnes impliquées dans la décision (médecin, famille, proches).

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels



Thème

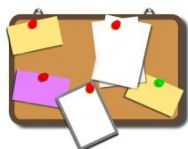
Communication soignant-soigné

Format

Guide

Comment se procurer l'outil ?

https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1671523/fr/patient-et-professionnels-de-sante-decider-ensemble



Boîte à outils HAS – Favoriser le dialogue entre représentants des usagers et professionnels de santé à propos de la sécurité des patients

Principe

Ce kit donne des clés aux représentants des usagers pour construire le dialogue avec les professionnels de santé sur les questions relatives à la sécurité des patients. Il est constitué des outils suivants :

- Outil n° 1 : fiche explicative pour les représentants des usagers
- Outil n° 2 : fiche explicative pour le directeur de l'établissement
- Outil n° 3 : guide d'entretien sur la sécurité des patients à destination des représentants des usagers, pour construire un dialogue avec les professionnels de santé

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels



Thème

Communication entre représentants des usagers et professionnels

Format

Guide

Comment se procurer l'outil ?

http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/kit_outils_dialogue_2015_sans_zones_de_note.pdf



Déploiement d'un programme Bientraitance

Zoom sur l'outil « Situations de vie »

Principe

Outil d'animation destiné aux professionnels de santé et aux représentants d'usagers, désireux d'échanger et d'analyser ensemble des histoires de patients « d'ailleurs » afin de s'interroger sur « l'ici », « le chez soi », passé, actuel ou futur. Un binôme extérieur au service lit les situations à un groupe et conduit les échanges autour de ces situations.

Thème

Questionnement global sur sa pratique de soins

Format

Une série de 5 événements, proches du terrain et de la pratique quotidienne (situations volontairement évocatrices et non précises) avec une série de questions très ouvertes et un document d'auto questionnement proposé aux participants afin d'écrire après avoir parlé.

Comment se procurer l'outil ?

Site de la HAS : https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1323996/fr/le-deploiement-de-la-bienveillance

D'autres outils sont disponibles via ce lien ainsi qu'un guide d'aide au déploiement d'un programme bienveillance

Groupe de travail Bienveillance
FORAP - HAS

Public visé

Professionnels et
usagers





"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

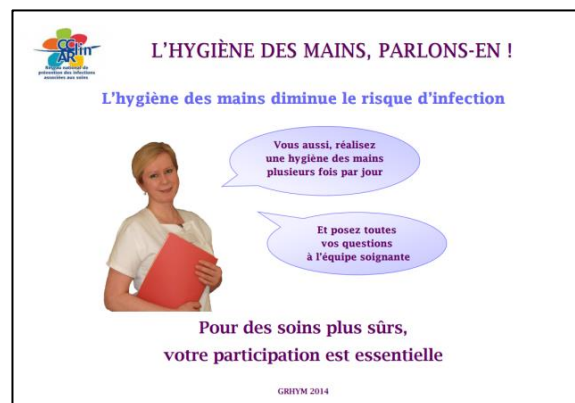
Public visé

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



Affiche – « Mission mains propres » A destination du grand public

Principe

Communiquer sur l'hygiène des mains au quotidien et pour tous.

(Affiche primée dans le cadre de la mission mains propres- ministère des solidarités et de la santé 2015)

Réalisé par

Le groupe de travail avec les
représentants des usagers - Cclin
Ouest

Public visé

Grand public

Thème

L'hygiène des mains au quotidien

Format

Affiche

Comment se procurer l'outil ?



http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/no71_affiche-usagers-cclinouest_bretagne.pdf



"Des outils pédagogiques pour se préparer aux consultations médicales"

Principe

SantéBD est un outil de communication référentiel décrivant les consultations médicales, dentaires, paramédicales et hospitalières.

Cet outil est personnalisable pour s'adapter aux différents types de handicap et est gratuit pour être accessible à tous.

Avec :

- Des illustrations et explications faciles à lire et à comprendre
- Des consultations médicales séquencées

Travail réalisé par

L'association CoActis-Santé*

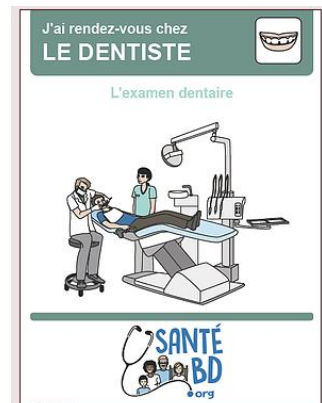
Public visé

Professionnels de santé

Personnes en situation de handicap mental et d'autisme, à leurs aidants et aux professionnels de santé

Thème

Préparation des consultations pour créer un véritable dialogue patient - professionnel au cours du rendez-vous, permettant ainsi un meilleur suivi médical dans le temps.



Format

Fiches téléchargeables et imprimables depuis le site internet de CoActis-Santé

Comment se procurer l'outil ?

Sur le site de CoActis-Santé : <http://santebd.org/fiches.php>

*CoActis Santé est une association loi 1901, créée en décembre 2010, qui agit en faveur de l'accès aux soins pour tous. CoActis Santé a été fondée par des entrepreneurs et des médecins dans le but de proposer des outils concrets au monde médical et aux patients. Concrètement, l'association s'est orientée vers la création d'outils pratiques pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.



« Simulateur de vieillissement »

Principe

Recréer des situations de dépendance et de perte d'autonomie vécues par la Personne Agée dans son quotidien

Améliorer la qualité de l'accompagnement de la personne âgée dans un service de soins ou médicosocial

Public visé

Professionnels de santé

Thème

Vieillesse, dépendance, accompagnement

Format

L'outil de simulation du vieillissement se compose de plusieurs accessoires permettant de se mettre en situation de ressentir et comprendre les conséquences des déficiences motrices et articulaires, visuelles, auditives, sensorielles... Ils sont à utiliser sur place.

Des vidéos sont également disponibles sur internet



Comment se procurer l'outil ?

En centre de simulation (les IFSI et IFAS en sont souvent équipés).

Séquences filmées et téléchargeables sur le net : « *kit de vieillissement* » :

<https://www.youtube.com/watch?v=4pdRpS0qCU8>

Autres outils

Les outils disponibles

Memo – sécuriser la prise en charge médicamenteuse

Page 32

Addictovigilance - Signalement des EI

Page 40

Enquête – mesure de la culture de sécurité des soins

Page 41

Charte de fonctionnement d'un CREX

Page 37

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

Page 38

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

Page 33

Affiches – Apprenons ensemble de nos erreurs

Page 29

Hygiène Pursuit

Page 28

Charte d'engagement à la déclaration des EI

Page 36

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

Page 34

Et si on mettait en scène nos erreurs ?

Page 35

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

Page 31

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

Page 39

Triptyque – Et si on signalait les événements indésirables ?

Page 30



NOUVEAU

Hygiène Pursuit

Principe

Déclinaison du jeu de société « *Trivial Pursuit* » sur le thème de la maîtrise du risque infectieux.
Organisation d'un tournoi inter-services à l'occasion de la SSP2016

Travail réalisé par

Fédération inter-hospitalière en hygiène

Public visé

Professionnels de santé (soins et médico-technique)

Thèmes

Maîtrise du risque infectieux (une partie est également consacrée aux dispositifs médicaux) à destination des professionnels.
L'outil peut s'adapter à d'autres thèmes et d'autres publics (usagers).



Format

L'outil se compose de : plateau de jeu + cartes (6 thèmes - 50 cartes par thème à adapter au contexte de chaque établissement) + règle du jeu + règlement du tournoi.

Comment se procurer l'outil ?

Sophie Jobard, CH de Guingamp (sophie.jobard@ch-guingamp.fr)



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

Patient
Praticien
Organisation
Pratique

L'analyse systémique consiste à évaluer selon les 7 dimensions le ou les causes du dysfonctionnement (tranches 0-dessus).

Quelles barrières pour éviter un EI ?

Prise en charge
Ei - escarre
Médication
Nutrition
Echelle d'évaluation du risque
Surveillance nutritionnelle
Médicaments anti-escarre...

Barrière de prévention - évite l'erreur
Barrière de récupération - évite les conséquences
Barrière d'atténuation - limite les conséquences

Ensemble Contribuons à développer la culture de sécurité dans nos Etablissements

Et si on signalait les Evènements Indésirables (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

Prévenir, Inciter, Préparer, Accueillir, Agir

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

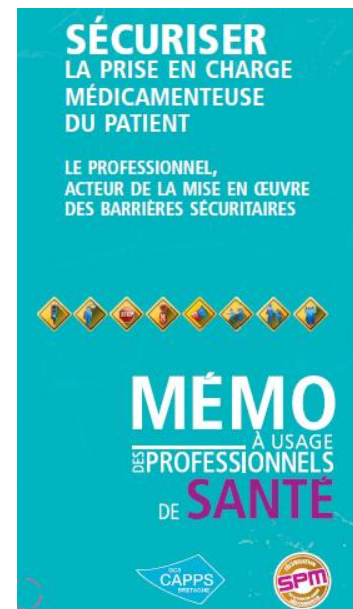
Professionnels de santé

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.

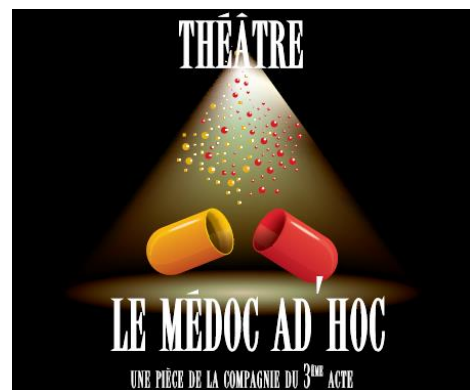
Comment se procurer l'outil ?

Les vidéos sont consultables sur Youtube :

Film 1: <https://www.youtube.com/watch?v=BsVAPiHY2k>

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.

Format

Guide de 11 pages

ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE GRAVE

*comment l'annoncer
et accompagner*

le patient



MÉMO
L'USAGE
DES PROFESSIONNELS
DE SANTÉ

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](#)



Addictovigilance – Signalement des évènements en lien avec une dépendance ou une toxicomanie à une substance/ plante psychoactive (« drogue »), et / ou à un médicament

Principe

Document de présentation synthétique destiné à mieux faire connaître l'addictovigilance aux professionnels de santé, au professionnels spécialisés dans la prise en charge des dépendances et/ ou addictions ainsi qu'aux patients et aux usagers de drogues.

Promouvoir le signalement des évènements en lien avec une dépendance et/ou une toxicomanie

Travail réalisé par

le centre d'addictovigilance (CEIP-A)
de Bretagne-Normandie-Picardie,
CHU De Caen

Public visé

Professionnels de santé, professionnels spécialisés dans la prise en charge des addictions, patients, usagers

Thème

Addictovigilance et signalement des évènements en lien avec une dépendance/ toxicomanie

Format

Diaporama

ADDICTOVIGILANCE

Centre d'Evaluation et d'Information sur la Pharmacodépendance et d'Addictovigilance (CEIP-A)
Bretagne-Normandie-Picardie

Responsable : Dr LE BOISSELIER
Service de Pharmacologie
Niveau 3 -CHU Côte de Nacre 14033 Caen Cedex
addictovigilance@chu-caen.fr
Fax / Fax 02 31 06 44 60 - secrétariat : 02 31 06 46 70

Site internet des CEIP-A : www.addictovigilance.fr/caen

Reynald Le Boisselier

Comment se procurer l'outil ?



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.