

Boîte à outils SSP



Edition 2018

Nouvelle-Aquitaine

D'après le guide de préparation SSP de Qualirel Santé et ses partenaires

Préambule

La semaine de la sécurité des patients (SSP) intervient tous les ans depuis 2011 suite notamment à la diffusion des résultats de l'enquête nationale ENEIS 2 qui met en évidence une proportion importante d'événements indésirables graves (EIG) évitables. Elle est organisée sur le modèle de la « *patient safety week* » canadienne et s'inspire également des initiatives anglaise et américaine sur ce thème. Intégrée au programme national pour la sécurité des patients (PNSP) et à la stratégie nationale de santé, elle crée une dynamique associant patients et professionnels de santé, pour une meilleure communication autour des soins et de leur sécurité.

La semaine nationale de la sécurité des patients s'adresse à toute personne concernée directement ou indirectement par la prestation de soins de santé en France, c'est-à-dire les professionnels de la santé, les étudiants en santé, les patients, les résidents, ainsi que leur famille.¹

En région Pays de la Loire, l'OMEDIT, le CPIAS, QualiREL Santé, France Assos Santé (FAS) et l'Espace de Réflexion Ethique (EREPL), en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé (ARS), accompagnent les établissements sanitaires et médico-sociaux pour chaque édition de la semaine de la sécurité des patients. Ces structures ont conçu un guide dont **le réseau régional de vigilances et d'appui de Nouvelle-Aquitaine** (RREVA-NA) s'est inspiré afin d'aider les établissements de la région à préparer la SSP. Inspiré du guide du *Patient Safety Institute*², ce guide comprend une banque d'outils ainsi que les étapes clés de préparation.

Le RREVA-NA espère pouvoir compléter chaque année cette boîte à outils avec les expériences partagées des structures sanitaires et médico-sociales de Nouvelle-Aquitaine.

La boîte à outils SSP 2018 est téléchargeable sur l'espace documentaire du site Internet du RREVA-NA : <https://www.rreva-na.fr>.

¹ <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>

² <http://www.patientsafetyinstitute.ca/french/pages/default.aspx>

Table des matières

Les sources d'information	6
Liens nationaux utiles.....	6
Liens régionaux utiles.....	6
La banque d'outils	7
Les outils de Nouvelle-Aquitaine	8
PRUDANSS	9
La chaîne <i>YouTube</i> du CPIAS Nouvelle-Aquitaine.....	10
<i>Serious game</i> I.control.....	11
Les autres <i>serious games</i> du CPIAS Nouvelle-Aquitaine	12
« Bien vous identifier pour bien vous soigner »	13
Analyse de scénarios cliniques	14
Sensibilisation à la pratique d'une RMM	15
Sensibilisation à la pharmacovigilance.....	16
Les outils nationaux	17
Flyers de la SSP	18
Cafés SSP	19
« Mieux communiquer avec les professionnels de santé »	20
« Mieux communiquer avec son pharmacien »	20
« Dormez, nous veillons sur vous »	21
Favoriser la communication et apprendre de ses erreurs	22
Sécurisation du patient en cancérologie : apport de la check-list	23
Quizz SFAR « L'anesthésie en 10 questions ».....	24
Quelques outils venus d'ailleurs	25
BD en gestion des risques « Histoires de patients »	26
Sensibilisation des usagers au bon usage des antibiotiques.....	27
Les risques toxiques du patient hospitalisé.....	28
Ne pas déranger l'infirmière lorsqu'elle prépare vos médicaments.....	29
Plaquette Information sur les Bactéries Multi Résistantes (BMR)	30
Anecdotes de patients et familles (Canada).....	31
Prévention des EI liés au circuit des médicaments	32
Micro-interviews « usagers »	33
Module de formation sur l'hygiène des mains.....	34

Quelques conseils.....	35
Piloter le projet.....	35
Choisir et adapter les outils.....	36
Planifier la semaine	36
Exemple de rétro-planning.....	37
Communiquer auprès de tous.....	38
Valoriser l'expérience et réaliser un bilan.....	39

Les sources d'information

Page du ministère des solidarités et de la santé dédiée à la SSP :

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

Liens nationaux utiles

- Association Le lien
- Campagne britannique 2012 pour la sécurité des patients
- France Assos Santé (FAS)
- Santé publique France
- Plateforme d'information sur les établissements de santé (Scope Santé)
- Pôle santé et sécurité des soins du défenseur des droits
- Société Française d'anesthésie et de réanimation (SFAR)

Dossiers du **ministère de la santé**³ :

- Indicateurs de qualité dans les établissements de santé
- Infections nosocomiales : recommandations aux établissements de soins
- Indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés
- Mission mains propres
- Qualité et sécurité de la prise en charge médicamenteuse du patient dans les établissements de santé
- Sécurité sanitaire dans les établissements de santé : la réglementation applicable

Liens régionaux utiles

- RREVA Nouvelle-Aquitaine
- Briques (le bulletin d'information du RREVA NA)
- ARS Nouvelle-Aquitaine
- OMEDIT Nouvelle Aquitaine
- CPIAS Nouvelle-Aquitaine
- CCECQA
- France Assos Santé (FAS)
- Espace de Réflexion Ethique de Nouvelle-Aquitaine

³ Source : Direction générale de l'offre de soins (DGOS) ; Bureau de la qualité et sécurité des soins (PF2)

La banque d'outils

Chaque outil est présenté sous forme de fiche descriptive reprenant :

- Le public ciblé et le secteur concerné
- Le principe de l'évènement
- Le téléchargement de l'outil⁴
- Le contact utile

Quel que soit l'outil sélectionné par votre établissement,
l'action devra être adaptée à vos besoins et au contexte de votre établissement.
N'oubliez pas de prendre contact avec l'auteur de l'outil sélectionné par vos soins !

⁴ Lorsque l'outil est accessible sur Internet ou mis à disposition par les établissements.

Les outils de Nouvelle-Aquitaine

PRUDANSS

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Pour les secteurs

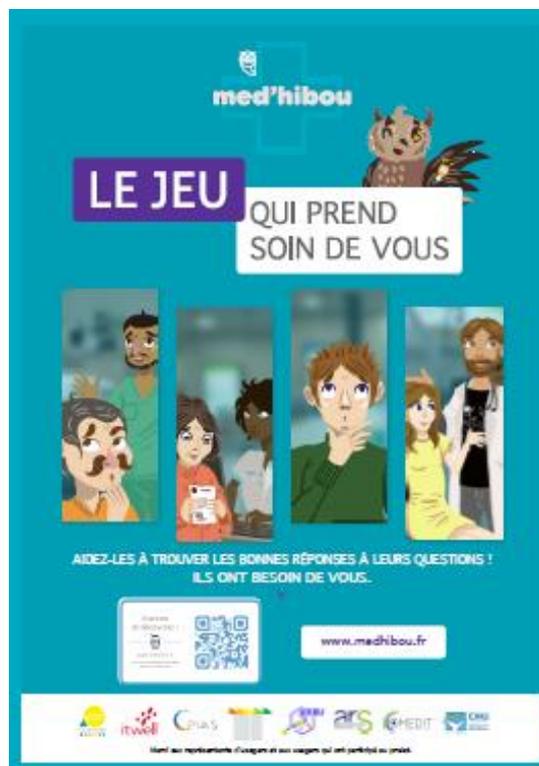
- sanitaire ville
 médico-social

Principe de l'événement

Un slogan, des affiches et un *serious game* à destination des usagers du système de soins !

L'objectif : diffuser des messages qui visent à favoriser l'implication des usagers dans leur propre sécurité lorsqu'ils ont recours au système de soins.

Affiches et serious game



Outil(s) disponible(s)

<http://www.ccecqa.asso.fr/projet/gestion-des-risques/prudanss-professionnels-et-usagers-ensemble-dans-la-securite-des-soins>

Contact

CCECQA
 Hôpital Xavier Arnoz Pessac 33604 Cedex
 secretariat@ccecqa.asso.fr

La chaîne *YouTube* du CPIAS Nouvelle-Aquitaine

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Pour les secteurs

- sanitaire
- ville
- médico-social

Principe de l'événement

Des vidéos, des tutos, des parodies... pour tout connaître (ou presque) sur l'hygiène.



Outil(s) disponible(s)

<https://www.youtube.com/user/gcclin/feed>

Contact

CPIAS Nouvelle-Aquitaine : cpias.na@chu-bordeaux.fr

Serious game I.control

Action à destination des

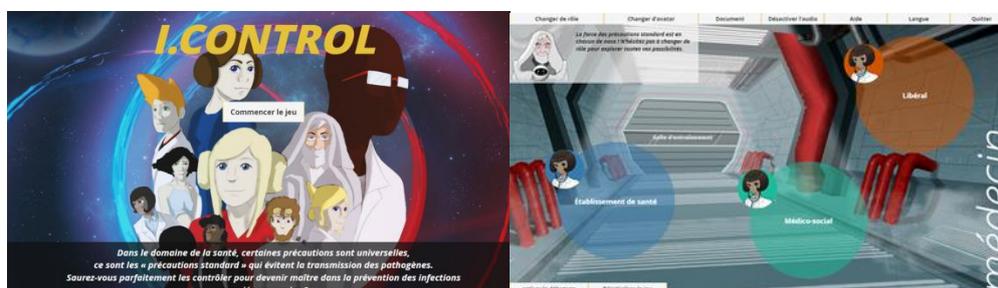
- professionnels de santé
- usagers

Pour les secteurs

- sanitaire
- ville
- médico-social

Principe de l'événement

I.Control est un jeu sérieux à destination des professionnels de santé et des usagers. Ce jeu permet non seulement de réactualiser ses connaissances sur les fondamentaux en hygiène nécessaires à la prévention des infections associées aux soins, mais également de se confronter à des situations cliniques pratiques en établissement de santé, en établissement médico-social ou en ville. Le jeu est inspiré de l'univers Star Wars.



Déroulement du jeu :

Le joueur choisit son **rôle** : avatar médecin/professionnel de santé ou avatar patient

Le joueur choisit son **univers** (hôpital, médico-social, libéral) et tente d'en gagner le **passport**

Pour gagner un **passport** : le joueur doit passer les **3 niveaux (apprenti, confirmé, expert)** en validant à **chaque fois une partie de 8 questions**

Chaque partie aborde (via une sélection aléatoire de questions dans la base) l'hygiène des mains, l'hygiène respiratoire, les produits biologiques, la tenue et le matériel selon deux angles : se protéger et protéger l'autre

Des crédits et bonus peuvent être gagnés en salle d'entraînement

Un diplôme personnalisé téléchargeable et imprimable est obtenu une fois 3 passeports gagnés (Pour une formation, ce diplôme peut constituer un élément de preuve de réussite).

Mise en œuvre pratique :

Où ? : en tout lieu

Quand ? : possibilité de demander aux soignants, étudiants ou usagers de jouer sur une période donnée, ou à l'occasion d'une manifestation, d'une journée

Comment ? : possibilité de faire jouer collectivement les soignants, étudiants et usagers sur un PC ou une tablette ou de leur demander de jouer individuellement sur PC, tablette ou portable.

Outil(s) disponible(s)

Jeu gratuit jouable en ligne et téléchargeable sur PC

Contact

CPIAS Nouvelle-Aquitaine : cpias.na@chu-bordeaux.fr

Les autres *serious games* du CPIAS Nouvelle-Aquitaine

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Pour les secteurs

- sanitaire ville
 médico-social

Principe de l'événement



Nom de code UIAS

Les infections urinaires sont les infections associées aux soins les plus fréquentes et leur impact en termes de morbidité et de mortalité n'est pas négligeable. Plongez dans le monde des agents secrets pour lutter de l'intérieur contre ces infections.



Dojo Résistance

Les bactéries hautement résistantes aux antibiotiques émergentes gagnent du terrain en France et dans le monde. Êtes-vous prêt à mener le combat au sein de votre établissement afin de stopper leur diffusion ?



Grippe.0

La grippe saisonnière touche plusieurs millions de personnes tous les ans, mais la connaissez-vous vraiment ? Et saurez-vous préserver vos patients ?



Sarcoptes Invasion

La gale fait son grand retour dans le milieu hospitalier et au-delà. Ce jeu de sensibilisation va vous permettre à l'aide d'un avatar d'éprouver votre comportement face à des situations de possible apparition de cas de gale et de tester votre capacité de gestion du risque.

Outil(s) disponible(s)

Jeux

Contact

CPIAS Nouvelle-Aquitaine : cpia.na@chu-bordeaux.fr

« Bien vous identifier pour bien vous soigner »

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Pour les secteurs

- sanitaire
- ville
- médico-social

Principe de l'événement

Sensibilisation des professionnels et des usagers à l'aide de documents de communication régionaux labellisés qui reprennent plusieurs messages importants sur l'utilisation de l'identité officielle des patients par la structure.

- Une « [affiche](#) » qui peut être placardée à des endroits stratégiques (entrée de l'établissement, du service, des consultations...). *NB : imprimable en A4 ou A3, de préférence en couleur*
- Une « [fiche sensibilisation](#) » qui permet de faire prendre conscience à un individu de sa propre identité officielle en lui faisant remplir les cases correspondantes à plusieurs traits d'identité (le pliage dans le sens de la hauteur permet de présenter que la partie droite de la fiche) puis à répondre à ses interrogations à l'aide des différentes définitions et consignes précisées sur le reste du document. *NB : pour une utilisation individuelle à grande échelle, l'impression en niveaux de gris suffit.*
- Un « [dépliant](#) » en 3 volets, à imprimer (recto/verso) en noir et blanc ou en couleur après ajout éventuel du logo de la structure pour le personnaliser. Il est à mettre à disposition du public ciblé ou à distribuer individuellement.

Exemples d'animations sur le sujet :

- Espace dédié à l'information des usagers avec un professionnel de la CIV (cela peut se limiter à une table et des chaises dans un espace de passage) pour expliquer l'importance d'être bien identifié et les règles appliquées en s'appuyant sur les documents régionaux. On peut aussi inviter les usagers à remplir l'un des documents prévus à cet effet (dépliant ou fiche) pour susciter un dialogue sur les règles d'enregistrement des différents traits par la structure.
- Envoi d'une information/invitation aux correspondants externes pour les sensibiliser sur la qualité du recueil de l'identité des personnes adressées (ambulanciers, professionnels libéraux, établissements correspondants, associations d'usagers...). Après insertion du logo de la structure, par exemple, le dépliant peut être adressé en format pdf à ses correspondants accompagnés d'un commentaire rappelant l'importance que porte la structure à la bonne identification de ses usagers et la part que les correspondants externe peuvent prendre dans cette démarche.

Outil(s) disponible(s)

Référentiel régional d'identitovigilance et autres documents à retrouver sur :

- [le site de l'ARS NA](#)
- [le site RREVA-NA](#)

Documents internes (politique, charte, procédures) d'identitovigilance locale.

Contact

Pôle qualité sécurité des soins de l'ARS : ARS-NA-Polquas@ars.sante.fr

Interne : membres de la CIV, direction/service qualité

Analyse de scénarios cliniques

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Pour les secteurs

- sanitaire ville
 médico-social

Principe de l'événement

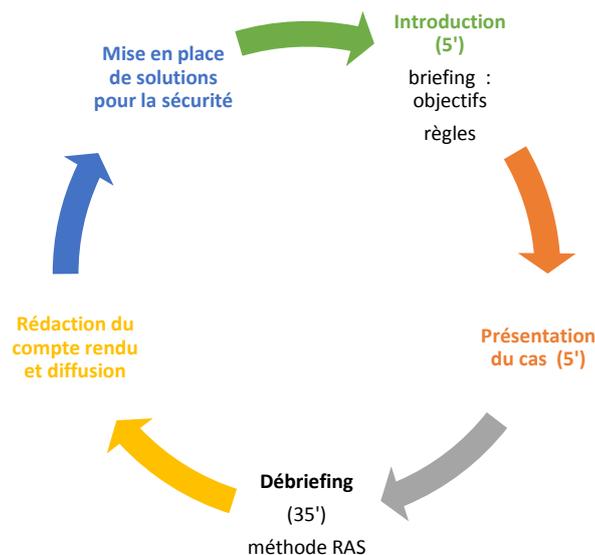
L'objectif est de mettre en œuvre le retour d'expérience entre les unités de soins et les établissements ou structures de soins.

- Initier les professionnels à l'analyse approfondie des causes.
- Sensibiliser aux facteurs organisationnels et humains.
- Inciter à analyser des pratiques professionnelles et faire un travail d'analogie avec l'EIGS issu de l'analyse de scénario.
- Mettre en place des actions visant à éviter la réalisation du scénario dans l'unité de soins et communiquer ce retour d'expérience auprès de tous les professionnels de l'unité de soins.

Les analyses sont mises en ligne sur le site du CCECQA/PRAGE, et mises à disposition pour la semaine de sécurité des patients. Elles restent ensuite libres d'accès sur le site.

Travail de préparation de l'animateur (formé à cette animation) pour choisir le ou les services et les analyses de scénarios cliniques parmi les 11 fiches.

Puis réalisation de la session (confère schéma ci-dessous).



Outil(s) disponible(s)

PRAGE

Contact

prage@ccecqa.asso.fr

Sensibilisation à la pratique d'une RMM

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Pour les secteurs

- sanitaire
- ville
- médico-social

Principe de l'événement

Première phase : consultation collective (de préférence pluriprofessionnelle) d'une vidéo réalisée par le CHU de Toulouse intitulée : « *Et vous, quand vous engagez vous dans une RMM ?* »



Deuxième phase : discussion entre professionnels (voire usagers) sur :

- le signalement des événements indésirables en interne ;
- les obligations réglementaires de déclarer les événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) sur le portail de signalement ;
- l'intérêt de mener un retour d'expérience (REX) après un événement de ce type mais également dans le cas d'un « presque-accident » ;
- les techniques de gestion des risques (GDR) *a posteriori* ;
- la place des différents professionnels dans ce type d'analyse ;
- etc.

Outil(s) disponible(s)

- La vidéo est consultable sur YouTube® (<https://youtu.be/pf8CB9L6aKI>) et téléchargeable sur le site du RREVA-NA en version mp4 (https://www.rreva-na.fr/documents?term_node_tid_depth=119).
- Documents utiles (liste non exhaustive) sur le site du RREVA-NA :
 - o [Signaler un événement sanitaire indésirable](https://www.rreva-na.fr/travaux/signaler-un-evenement-sanitaire-indesirable) (<https://www.rreva-na.fr/travaux/signaler-un-evenement-sanitaire-indesirable>)
 - o [Autres document sur les risques associés aux soins](https://www.rreva-na.fr/documents?term_node_tid_depth=115) (https://www.rreva-na.fr/documents?term_node_tid_depth=115)

Documents sur la RMM sur le site de la HAS : https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_434817/fr/revue-de-mortalite-et-de-morbidite-rmm

Contact

Pôle qualité sécurité des soins de l'ARS : ARS-NA-Polquas@ars.sante.fr

Sensibilisation à la pharmacovigilance

Action à destination des

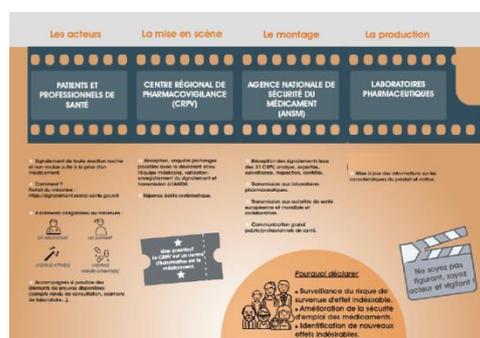
- professionnels de santé
- usagers

Pour les secteurs

- sanitaire
- ville
- médico-social

Principe de l'événement

Les centres régionaux de pharmacovigilance (CRPV) de Nouvelle-Aquitaine mettent à la disposition des professionnels des documents d'information pédagogiques qui peuvent être affichés ou distribués. Ils sont personnalisés selon le CRPV territorialement compétent : affiches et dépliants.



Les CRPV ont également élaboré 2 *quizz* qui peuvent être utilisés lors d'animations dédiées à la sécurité médicamenteuse. L'un est destiné aux professionnels ; l'autre aux patients et usagers.

Outil(s) disponible(s)

- Affiches sur la pharmacovigilance : CRPV de [Bordeaux](#), [Limoges](#), [Poitiers](#)
- Dépliants sur les effets indésirables des médicaments : CRPV de [Bordeaux](#), [Limoges](#), [Poitiers](#)
- Quizz sur la pharmacovigilance pour les [professionnels](#) et les [patients](#)

Contact

Centres régionaux de pharmacovigilance

- CRPV Bordeaux (départements : 24, 33, 40, 47, 64) : pharmacovigilance@u-bordeaux.fr
- CRPV Limoges (département : 19, 23, 87) : pharmacovigilance@chu-limoges.fr
- CRPV Poitiers (départements : 16, 17, 79, 86) : pharmaco.clin@chu-poitiers.fr

Les outils nationaux

Flyers de la SSP

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Diffusion/distribution des flyers de sensibilisation du ministère autour de la SSP.
Appropriation par les équipes.

Outil(s) disponible(s)

[Page dédiée à la SSP - Direction générale de l'offre de soins \(DGOS\)](#)

Contact

Direction générale de l'offre de soins (DGOS)
Sous-direction du pilotage de la performance des acteurs de l'offre de soins (PF)
Bureau de la qualité et sécurité des soins (PF2)
14 avenue Duquesne - 75350 Paris 07 SP
Courriel : DGOS-PF2[@]sante.gouv.fr

Cafés SSP

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Le café SSP est un échange convivial ou une discussion ouverte à tous organisée dans un café ou dans un autre endroit public. Il s'agit donc d'une séance de discussion organisée avec un horaire, une thématique choisie et 2 à 3 intervenants.

Tout le monde peut y participer, entrer et sortir à sa guise ce qui contribue à prendre la parole en public. C'est le pluralisme des participants et la mise en valeur des interventions du public lui-même, sans exposé du départ ni intervenant privilégié.

Il s'agit d'inviter les gens à aller plus loin dans leurs propres réflexions. A l'occasion, une courte introduction de départ permet de poser quelques éléments pour un débat. Dans ce sens, le rôle du modérateur s'avère important.

- Lieux : cafés ou dans un autre endroit public
- Durée : 2 heures maximum
- Cibles : usagers, patients et professionnels de santé
- Intervenants : 2 à 3 intervenants
- Modérateur : un professionnel ayant une connaissance dans le domaine de la sécurité des soins, une grande ouverture d'esprit, des connaissances réelles ou un savoir-faire lié à la dynamique de groupes. Il aura de l'écoute et une attention pour organiser et mettre en relation les multiples contributions des participants. Il veillera aussi dans la mesure du possible à limiter une dispersion totale de la discussion et la multiplication des hors sujets.

Les cafés SSP ne sont pas des discussions informelles, ni des présentations successives, ni des présentations de dia, ni de topos, ni des tables rondes.

Outil(s) disponible(s)

[Page dédiée à la SSP - Direction générale de l'offre de soins \(DGOS\)](#)

Contact

Direction générale de l'offre de soins (DGOS)
 Sous-direction du pilotage de la performance des acteurs de l'offre de soins (PF)
 Bureau de la qualité et sécurité des soins (PF2)
 14 avenue Duquesne - 75350 Paris 07 SP
 Courriel : DGOS-PF2[@]sante.gouv.fr

« Mieux communiquer avec les professionnels de santé »

« Mieux communiquer avec son pharmacien »

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Soignants et soignés évoluent dans un système complexe qui rend parfois la communication entre ces deux partenaires difficile. Les patients ne comprennent pas toujours les messages qui leur sont délivrés, assimilant mal ce qui concerne leur prise en charge. Par crainte de faire perdre du temps, mais aussi parce que la relation soignant-soigné est par essence asymétrique, les patients n'osent pas poser des questions. Et pourtant, un patient qui communique avec les soignants, qui est attentif à son environnement, qui ose interpeller lorsqu'il ne comprend pas, permet d'améliorer sa sécurité lors des soins.

Outil(s) disponible(s)

- [Brochure « Patient : Oser parler à son médecin »](#)
- [Brochure « Patient : Oser parler à son médecin » \(méthodologie\)](#)
- [Affiche « Oser parler avec son médecin » \(format A3\)](#)
- [Brochure « Parler avec son pharmacien »](#)
- [Affiche « Parler à son pharmacien » \(format A3\)](#)

Contact

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

« Dormez, nous veillons sur vous »

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

A destination des patients, l'affiche et le flyer : « Dormez, nous veillons sur vous » reprennent 4 éléments importants sur lesquels le patient peut participer pour la sécurisation de sa prise en charge :

- Le questionnement auprès du professionnel,
- La participation au choix du type d'anesthésie,
- L'aide à la bonne prise en charge,
- Le respect des consignes de l'anesthésiste.

Outil(s) disponible(s)

Affiche SFAR « Dormez, nous veillons sur vous » (format A4 PDF)

Contact

Société Française d'Anesthésie et de Réanimation (SFAR)
74 Rue Raynouard, 75016 Paris
Tél. : 01 45 25 82 25

Favoriser la communication et apprendre de ses erreurs

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Deux plaquettes, l'une à destination des professionnels, et l'autre, à destination des patients intitulées « Rien à déclarer ? Si, votre identité ! » l'objectif étant de faire émerger une véritable culture de la sécurité et de la transparence entre patients et professionnels.

- Pour les professionnels, il s'agit de vérifier les informations liées à l'identité du patient avec des documents officiels d'identité,
- Pour les patients, il s'agit de les informer sur la nécessité de donner l'ensemble des éléments permettant de les identifier et de vérifier leur identité sur les divers supports qui lui sont remis.

Outil(s) disponible(s)

Plaquette « Favoriser la communication et apprendre de ses erreurs (professionnels de santé) »
Plaquette « Favoriser la communication et apprendre de ses erreurs (patients) »

Contact

[Conférence Nationale des Coordinateurs Régionaux d'Hémovigilance \(CNCRH\)](#)

Sécurisation du patient en cancérologie : apport de la check-list

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Cette check-list vise :

- à sécuriser l'ensemble de la chaîne de la prise en charge médicamenteuse et en particulier, la chimiothérapie,
- à prévenir le risque évitable,
- à développer une culture sécurité commune.

Elle permet la vérification d'un certain nombre d'éléments aux étapes de **prescription**, **préparation** et **administration** en impliquant chaque acteur intervenant lors de chaque prise en charge du patient.

Outil(s) disponible(s)

Flyer « Check-list : favoriser la communication et apprendre de ses erreurs »

Contact

Conseil National de Cancérologie (CNC)
contact@conseilnationalcancerologie.fr

Quiz SFAR « L'anesthésie en 10 questions »

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Sur un premier support, le quiz à destination des patients reprend des questions qu'ils peuvent se poser avant ou pendant la consultation d'anesthésie. Il reprend les éléments tels que : l'arrêt des traitements avant une anesthésie, le métier de l'anesthésiste, le type d'anesthésie, etc.

Sur un autre support, le quiz reprend les questions et les réponses associées.

Outil(s) disponible(s)

[Quiz « L'anesthésie en 10 questions » - questions et réponses \(format PDF\)](#)

Contact

Société Française d'Anesthésie et de Réanimation (SFAR)
74 Rue Raynouard, 75016 Paris
Tél. : 01 45 25 82 25

Quelques outils venus d'ailleurs

BD en gestion des risques « Histoires de patients »

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Bande dessinée mettant en scène les professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux et leurs patients/résidents. Par l'intermédiaire d'un support accessible et pédagogique, les principaux messages en matière de qualité et de sécurité sont illustrés.



Outil(s) disponible(s)

Tome 1 : Vous avez dit « banal » ?

Tome 2 : En parlant d'interruption de tâches...

Tome 3 : « Jamais pour moi, sans moi. »

Tome 4 : Mon intimité, j'y tiens. Et vous ?

Contact

Coordination de la production : QualiREL Santé : qualirelsante@chu-nantes.fr

OMEDIT Pays de la Loire : omedit.pdl@chu-nantes.fr

CPIAS Pays de la Loire : cpias.pdl@chu-nantes.fr

France Assos Santé (FAS) Pays de la Loire : paysdelaloire@france-assos-sante.org

Espace de Réflexion Ethique des Pays de la Loire (EREPL) : erepl@chu-nantes.fr

Sensibilisation des usagers au bon usage des antibiotiques

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

L'objectif de ces outils, conçus dans le cadre du groupe de travail interrégional « Représentants des usagers et professionnels », est d'apporter une aide à la sensibilisation des usagers au bon usage des antibiotiques.



Outil(s) disponible(s)

[Affiches](#)

[Dépliant](#)

[Film](#)

[Guide pratique d'organisation](#)

[Quizz](#)

[Outils pratiques](#)

[Outils de communication](#)

Contact

CPias Bretagne
CHU Hôtel Dieu CS 26419
35064 Rennes Cedex 2

Les risques toxiques du patient hospitalisé

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

L'objectif de ce quizz est de sensibiliser le personnel soignant sur les risques liés aux différents produits de soin, d'hygiène ou tout autre produit souvent présent dans la chambre du patient. Il comprend 9 questions à choix multiples avec leur corrigé. Il apporte des éléments de formation ainsi que des conseils sur la prise en charge initiale du patient.



Outil(s) disponible(s)

Quiz Google Forms (comprenant 9 questions et réponses)

Contact

Centre antipoison Grand Ouest, CHU Angers
 Régions Bretagne, Centre-Val de Loire, Normandie, Pays de la Loire
 4 rue Larrey, 49933 Angers Cedex 9
cap49@chu-angers.fr

Ne pas déranger l'infirmière lorsqu'elle prépare vos médicaments

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Une pancarte à afficher en salle de soins accompagnée d'un flyer patient pour l'inciter à adopter une attitude différente lorsque l'infirmière prépare ses médicaments.

Le flyer explique au patient pourquoi il peut lui arriver de trouver affichée la pancarte « Ne dérangez pas l'infirmière lorsqu'elle prépare vos médicaments », c'est lui et son entourage qui peuvent contribuer à sa sécurité !

Outil(s) disponible(s)

[Flyer « Patient »](#) (format PDF)

Contact

OMEDIT du Centre
Le CISS région Centre
ARS Centre

Plaquette Information sur les Bactéries Multi Résistantes (BMR)

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Une plaquette sous la forme de questions-réponses à destination des patients et de leur famille.

La définition de ce qu'est une Bactérie Multi Résistante est donnée, les précautions à prendre lorsque le patient est porteur d'une BMR sont précisées, la vie au quotidien après transmission d'une BMR est expliquée et le lien avec les antibiotiques et les risques encourus sont décrits.

Outil(s) disponible(s)

[Plaquette « Information sur les Bactéries Multi Résistantes »](#) (format PDF)

Contact

ARS Nord-Pas-de-Calais
CISS Nord-Pas-de-Calais
URPS Médecins Libéraux Nord-Pas-de-Calais
ARLIN Nord-Pas-de-Calais

Anecdotes de patients et familles (Canada)

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Sélection de vidéos avec épilogues relatant des témoignages de patients et familles sur leur expérience suite à un évènement indésirable, des défauts d'informations, une annonce d'un dommage associé aux soins. Les vidéos sont en anglais mais chaque spot est complété d'un épilogue en langue française.

Outil(s) disponible(s)

[Page dédiée aux vidéos](#)

Contact

Patient Safety Institute

Prévention des EI liés au circuit des médicaments

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

- sanitaire ville
 médico-social

Pour les secteurs

Principe de l'événement

Diffusion de 3 modules de e-learning sur la page Intranet de l'établissement

Ces modules portent sur :

- le bon usage des insulines et de leurs stylos
- la prévention des erreurs médicamenteuses liées aux insulines
- les bonnes pratiques de perfusion

Diffusion d'une vidéo sur la page Intranet de l'établissement portant sur les ruptures de tâches lors de l'administration médicamenteuse.

Outil(s) disponible(s)

Bonne usage des insulines et de leurs stylos : http://www.omedit-centre.fr/stylo/co/administration_insuline_web.html

Prévenir les erreurs médicamenteuses liées aux insulines – never event : http://www.omedit-centre.fr/insuline_web_gen_web/co/Insuline_Never_Event_web.html

Les bonnes pratiques de perfusion : http://www.omedit-centre.fr/5B/co/1_5B_HAS_web.html

Vidéo sur l'interruption de tâche : <https://www.youtube.com/watch?v=QBJeoDn2zNc>

Contact

OMEDIT Centre

Micro-interviews « usagers »

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Inspirée du micro-trottoir, l'action consiste à interviewer de façon courte les patients hospitalisés ou leur(s) proche(s) sur leur vision du « Patient acteur de sa prise en charge » autour des thématiques ciblées par les équipes puis à réaliser une séance de visionnage-débat entre les professionnels de santé et les usagers. L'action va permettre ainsi d'associer les patients et leur entourage à la réflexion collective sur leur place dans la qualité et la sécurité des soins et susciter le questionnement et la recherche de solutions avec les professionnels de santé.

L'action se déroule en trois temps :

1. La réalisation d'interviews rapides (2-3 min) de patients ou de proches sur la question « Comment pourriez-vous être acteur de votre sécurité ? » déclinée en sous-thématique :
 - « dans le cadre de votre gestion de traitement personnel »,
 - « dans l'identification de votre identité »,
 - « dans le relai d'information auprès de votre médecin-traitant »,
 - etc.

Un kit est mis à disposition afin de faciliter la mise en œuvre des entretiens.

2. La sélection par les équipes de 3 à 4 interviews permettant d'illustrer une séance projection - débat avec les professionnels et usagers sur les interviews. Les échanges devront aboutir à l'identification d'actions en faveur du renforcement de la place du patient dans la qualité et la sécurité des soins.
3. La mise en œuvre des actions et le retour d'expériences aux équipes.

Outil(s) disponible(s)

[Guide méthodologique « Micro-interview Usagers »](#)

Contact

QualiREL Santé
CISS Pays de la Loire

Module de formation sur l'hygiène des mains

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Apprenez-en plus sur l'hygiène des mains avec le module de formation en ligne. Le module d'éducation aidera les utilisateurs à en apprendre plus long sur les pratiques d'hygiène des mains optimales. Tous les utilisateurs qui termineront le module avec succès recevront un certificat.

Outil(s) disponible(s)

Module en ligne (attention : langue anglaise)

Contact

Patient Safety Institute

Quelques conseils

Piloter le projet

Groupe projet

Choisissez les membres du groupe projet selon leurs intérêts dans le domaine de la sécurité des patients.

Renseignez les membres du groupe projet sur les rôles et sur les attentes dès maintenant et jusqu'au lancement de la SSP.

Les personnes incontournables : un représentant de la direction, un représentant du service communication (si existant), le responsable qualité/risque de l'établissement, le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, le responsable du management de la prise en charge médicamenteuse, un représentant de la CME, un représentant des usagers (RU).

Désignez une personne pour rédiger les relevés de décisions, préparez l'ordre du jour et conviez les membres du groupe aux réunions.

Nous vous recommandons de vous réunir deux fois par mois. Les dernières semaines, des rencontres plus régulières seront probablement nécessaires.

Ressources internes

Chaque édition de la SSP est l'occasion d'investir de multiples champs s'inscrivant dans la sécurité des soins : médicaments, dispositifs médicaux (DM), hygiène, culture sécurité, identito-vigilance, événements indésirables graves (EIG) ou toute autre illustrant concrètement la coordination des soins.

Au travers des thématiques portées sur le plan national ou local, identifiez les experts internes à votre établissement. N'hésitez pas à solliciter votre réseau de connaissances extérieures à l'établissement !

Choisir et adapter les outils

- Commencez à réfléchir aux moyens pour réussir votre Semaine de la sécurité des patients et identifiez des outils et actions qui pourraient être mis en œuvre au sein de votre structure en s'appuyant sur :
 - les rétrospectives des années précédente du site internet du Ministère de la Santé ;
 - la banque d'outils proposée par les structures d'appui en région Pays de la Loire au sein de ce guide ;
 - les propositions d'actions des sociétés savantes et autres organisations ;
 - Etc.
- Consultez et imprimez tous les outils et ressources de planification mis à votre disposition : guides méthodologiques et outils de communication associé à chaque outil.
- Identifiez les ressources nécessaires pour chaque outil afin d'anticiper les moyens humains, logistiques et financiers.

Planifier la semaine

Établissez un **plan de travail** et délégez les tâches !

Réservez les ressources nécessaires à vos actions tout au long de la semaine :

- Réservez un hall d'entrée ou un autre secteur fortement achalandé pour votre présentation. Assurez-vous d'avoir une table et des chaises.
- Réservez un auditorium ou une salle pour les séances publiques Vous aurez besoin d'un ordinateur, d'un écran géant ou d'un projecteur numérique, de haut-parleurs et d'un accès à Internet. Au besoin, procurez-vous aussi des chaises pour les participants.
- Prévoyez papier et crayons pour les participants, urnes pour les quizz, modalités de communication, etc.
- Prévoyez des collations pour vos participants et les modalités de remerciements pour vos intervenants.

Exemple de rétro-planning

Actions	S-10	S-9	S-8	S-7	S-6	S-5	S-4	S-3	S-2	S-1	SSP	S+1	S+2
Réunions du COFIL	●						●						●
Rencontre du groupe de travail	●		●		●		●		●		●		●
Identifier le périmètre de l'action (établissement, service)	●												
Sollicitation des personnes ressources		●	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
Définir et mettre en œuvre le plan de communication (patients, professionnels, instances, extérieurs, etc.)	●	→	→	→	→						●		●
Anticiper les aspects logistiques (réservation de salles, matériel, etc.)				●	→	→	→	→	→	→			
S'assurer de la mise à disposition des lieux et des aspects techniques										●			
Adapter la méthodologie de l'action	●	→	→	→	●								
Adapter et reprographier les documents utiles					●	→	→	→	→	●			
Réaliser un retour d'expérience													●
...													

Communiquer auprès de tous

Avant l'événement

Une fois vos outils et actions commandés/identifiés, il est nécessaire d'assurer la communication de vos évènements ! Etablissez une liste des personnes ou groupe de personnes clés à informer.

- Diffusez des courriels au personnel pour leur annoncer la Semaine de la sécurité des patients et les tenir au courant des évènements de votre établissement. Les personnes l'inscriront plus facilement dans leur agenda et seront plus susceptibles d'être présentes ;
- N'hésitez pas à solliciter les médias locaux (par l'intermédiaire de vos personnes-ressources en communication si cela est possible) ;
- Utilisez des diapos à toutes les réunions du personnel pour promouvoir la Semaine nationale de la sécurité des patients ;
- Envoyez des quizz sur la sécurité des patients, ainsi que des annonces mystères pour promouvoir la Semaine nationale de la sécurité des patients ;
- Rédigez des articles au sein de vos bulletins d'informations destinés au personnel ;
- Communiquez sur vos actions au travers de votre site internet et intranet ;
- Adressez une note au personnel pour les informer de la tenue de la Semaine de la Sécurité des patients.

Pendant l'événement

Utilisez les bandeaux promotionnels de la SSP lors de toutes les rencontres visant à promouvoir la SSP (téléchargeables sur le site du ministère des solidarités et de la santé).

- Et pourquoi pas Twitter ou Facebook ? Si votre établissement dispose d'un compte, communiquez sur les actions et les temps forts tout au long de la semaine ! Partager avec les autres établissements de la région en utilisant #SSPDL2018
- N'hésitez pas à adresser des rappels réguliers tout au long de la semaine ;
- Prévoyez des prix et une boîte de tirage et des « friandises » pour attirer les gens à votre présentation ;
- Sollicitez l'encadrement de proximité afin de prévoir du temps pour libérer quelques instants les professionnels afin qu'ils puissent participer à l'évènement SSP ;
- Identifiez des endroits stratégiques pour vos posters et flyers. Assurez-vous que personnels et usagers voient tous vos supports sur les murs, dans les coin-repas et dans les salles d'attentes.
- Immortalisez l'événement. Prenez des photos, elles pourront vous servir pour valoriser votre expérience !

Valoriser l'expérience et réaliser un bilan

Sur le plan régional

Partagez Votre Histoire !

Les structures d'appui en région souhaitent capitaliser sur l'expérience des établissements afin de proposer de nouveaux outils innovants n'hésitez pas à partager vos expériences avec elles.

Après l'événement

Faites un bilan et envoyez une évaluation et une carte de remerciement à tous ceux qui ont contribué à la réussite de vos événements.