

Boîte à outils SSP



Edition 2019

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 a créé 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 RREVA Nouvelle Aquitaine s'est inspiré afin d'aider les établissements de la région à préparer la SSP. Dérivé du guide du *Patient Safety Institute*², ce guide comprend une banque d'outils ainsi que les étapes clés de préparation.

Le thème principal de l'édition 2019 de la Semaine Sécurité des Patients porte sur le bon usage des antibiotiques. Son slogan est : « Les antibiotiques, ils sont précieux, utilisons-les mieux ».

Cela n'empêche pas de réaliser au cours de cette semaine d'autres actions sur d'autres thèmes en lien avec la qualité des soins et la sécurité des patients.

L'objet de cette « boîte à outils » est de vous proposer des idées d'actions à mener. Vous pouvez aussi participer à son enrichissement en répondant aux sollicitations faites dans ce sens par le réseau régional de vigilances et d'appui de Nouvelle-Aquitaine (RREVA-NA)³.

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>

³ <https://www.rreva-na.fr/>

Table des matières

.....	1
Les sources d'information	6
Liens nationaux utiles.....	6
Liens régionaux utiles.....	6
La banque d'outils	7
Les outils de Nouvelle-Aquitaine	8
Evaluation de l'antibioprophylaxie en chirurgie et médecine interventionnelle.....	9
La chaîne YouTube du CPIAS Nouvelle-Aquitaine.....	10
<i>Serious game</i> I-control.....	11
Les autres <i>serious games</i> du CPIAS Nouvelle-Aquitaine.....	12
Communiquer autour du bon usage des antibiotiques.....	13
Les antibiotiques : apprenez à les connaître et testez vos connaissances.....	14
Les enquêtes d'Anne-Lise Dékoz.....	15
Bien vous identifier, c'est vous soigner en toute sécurité.....	16
"ElIAS or not ElIAS. That's the question!".....	17
Sensibilisation à la pratique d'une revue de morbi-mortalité (RMM).....	18
Promouvoir la mise en œuvre de la conciliation médicamenteuse.....	19
Quelle information partager après la pose d'un DMI ?.....	20
Port du masque et Antibiorésistance.....	21
PRUDANSS : « Impliquer les usagers dans la sécurité de leurs soins ».....	22
Promotion de la chirurgie ambulatoire.....	23
Promotion de la récupération améliorée après chirurgie (RAAC).....	24
Guide de la matériovigilance à l'usage de l'IDE en établissement de santé.....	25
Les outils nationaux	26
Flyers de la semaine de sécurité des patients (SSP).....	27
Cafés SSP.....	28
Le bloc des erreurs en radiologie interventionnelle.....	29
Mieux communiquer avec les professionnels de santé.....	30
Dormez, nous veillons sur vous.....	31
Sécurisation du patient en cancérologie : apport de la <i>check-list</i>	32
L'anesthésie en 10 questions.....	33

Quelques outils venus d'ailleurs.....	34
Check-list Bon usage des antibiotiques et film d'animation	35
Sensibilisation des usagers au bon usage des antibiotiques	36
Plaquette Information sur les bactéries multi-résistantes (BMR)	37
Bandes dessinées « Histoires de patients ».....	38
Les risques toxiques du patient hospitalisé.....	39
Ne pas déranger l'infirmière lorsqu'elle prépare vos médicaments.....	40
Anecdotes de patients et familles (Canada).....	41
Prévention des événements indésirables liés au circuit des médicaments	42
Micro-interviews « usagers ».....	43
Module de formation sur l'hygiène des mains	44
Quelques conseils.....	45
Piloter le projet	45
Choisir et adapter les outils	46
Planifier la semaine	46
Exemple de rétro-planning	47
Communiquer auprès de tous	48
Valoriser l'expérience et réaliser un bilan	49

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)

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

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
pour plus d'informations !

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

Les outils de Nouvelle-Aquitaine

Evaluation de l'antibioprophylaxie en chirurgie et médecine interventionnelle

Action à destination des équipes avec une activité chirurgicale ou de médecine interventionnelle Pour les secteurs sanitaires

professionnels de santé
 usagers

sanitaire

ville

médico-social

Principe de l'événement

- Mise à disposition d'outils de promotion de l'évaluation de l'antibioprophylaxie pour les équipes
- Mise à disposition des résultats de la campagne régionale 2018-2019 d'évaluation de l'antibioprophylaxie
- Mise à disposition des outils d'évaluation de l'antibioprophylaxie en chirurgie et médecine interventionnelle pour les actes suivants :
 - o Prothèse totale de hanche / genou de première intention (exclusion des reprises d'arthroplastie)
 - o Cataracte
 - o Résection transurétrale de prostate
 - o Césarienne programmée (hors urgences)
 - o Hystérectomie (voie haute ou basse)
 - o Chirurgie des voies biliaires (exclusion des patients porteurs de prothèse des voies biliaires)
 - o Chirurgie bariatrique (réalisation d'un court-circuit gastrique ou d'une "sleeve" gastrectomie)
 - o Endoprothèse vasculaire, stent (sauf intra-coronaire)
 - o Mise en place d'un stimulateur cardiaque

Outil(s) disponible(s)

- [Plateforme eForap de saisie des évaluations avec accès aux grilles d'audits et d'analyse des causes](#)
- [Vidéo du Cpias sur l'antibioprophylaxie](#)
- [Vidéo du Ccecqa sur l'analyse des écarts](#)
- [Rapport régional de la campagne eForap 2018-2019](#)
- [Infographie de promotion d'une antibioprophylaxie réussie](#)
- [Infographie des résultats et des clés de réussite de l'évaluation régionale 2018-2019](#)

Contact

Accès à la plateforme eFORAP du Ccecqa : support.eforap@ccecqa.asso.fr

Ccecqa : catherine.pourin@ccecqa.asso.fr

Cpias Nouvelle-Aquitaine : christophe.gautier@chu-bordeaux.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.

Visionnage vidéo



Outil(s) disponible(s)

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

Contact

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

Communiquer autour du bon usage des antibiotiques

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 au bon usage des antibiotiques pour valoriser un socle de connaissance commun.



Exemples de mises en œuvre :

Un quiz professionnel et un quiz usager.

Le quiz peut être utilisé :

- sur un stand dédié organisé par l'établissement,
- diffusé via l'intranet,
- réalisé dans une unité de soins pour favoriser la dynamique d'équipe et la connaissance partagée sur le bon usage des antibiotiques.

Il peut être transposé sous format électronique pour faciliter l'interactivité avec les professionnels et les usagers

Outil(s) disponible(s)

Quiz (questionnaire professionnel et usager) téléchargeables sous format power point sur le site de l'OMEDIT NA : <http://www.omedit-nag.fr/actualites/nouvel-outil-ssp-2019-quiz-bon-usage-des-antibiotiques-testons-nos-connaissances>
<http://www.omedit-nag.fr/page/la-semaine-de-la-securite-des-patients-mobilisons-nous>

Contact

Bertrice LOULIERE, responsable OMEDIT Nouvelle-Aquitaine Guadeloupe : bertrice.louliere@omedit-aquitaine.fr / 05 57 01 47 00

Les antibiotiques : apprenez à les connaître et testez vos connaissances

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Pour les secteurs

- sanitaire ville
 médico-social

Principe de l'événement

Utilisation d'une solution *e-learning* accessible 24h/24 disponible du 18 au 30 novembre 2019.

Un programme spécifique dédié à la SSP 2019 a été conçu. Il s'appuie sur un QCM d'une quinzaine de questions adaptées à la cible, associée à une correction et commentaire. De plus, des éléments spécifiques à l'établissement (Nom référent ATB, procédures en vigueur, conduite à tenir...) clôturent la session.

Points forts :

- Accès 24h/24 sans fourniture de liste des professionnels ;
- Session courte : +/- 1/4h ;
- Correction immédiate des réponses + commentaire sur le sujet abordé pour renforcer les connaissances ;
- Pages de personnalisation pour diffuser des informations propres à l'établissement ;
- Suivi en ligne de la participation par pôle et services ;
- Analyse détaillée des résultats en ligne par catégories professionnelles, pôle, services, question par question pour ajuster un plan d'action pertinent.



Professionnels concernés : médecins – soignants – paramédicaux – non soignants.

Supports de communication, flyer et affiches, fournis invitant les professionnels et les patients à se connecter.

Les professionnels s'identifient au moment de la connexion et se rattachent à leur service grâce à l'organigramme fourni par l'établissement.

Sessions destinées aux professionnels sur devis.

Session destinée aux patients gratuite.

Outil(s) disponible(s)

Vidéos de présentation : <https://www.focusqualite.fr/redirection/?from=ARSNA>

Plaquette : https://www.focusqualite.fr/wp-content/uploads/2019/10/FICHE-FOQUAL_comprese.pdf

Flyer : <https://www.focusqualite.fr/wp-content/uploads/2019/10/2019-10-04-FLYER-SSP-1.jpg>

Contact

Jean-Michel Pérot – Focus Qualité – jm.perot@focusqualite.fr – 06 10 15 67 71

Les enquêtes d'Anne-Lise Dékoz

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.
- Encourager les signalements d'événements indésirables.
- Sensibiliser aux facteurs organisationnels et humains.
- Inciter à analyser des pratiques professionnelles et faire un travail d'analogie avec les analyses d'événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) d'autres établissements au moyen de l'analyse de scénario.
- Mettre en place des actions visant à éviter la reproduction de l'évènement analysé dans sa propre unité de soins et communiquer ce retour d'expérience auprès de tous les professionnels de l'unité de soins.

Les *serious games* sont mises en ligne sur le site du CCECQA/PRAGE. **Cinq scénarios sont à mis disposition pour la Semaine Sécurité des Patients** (et restent ensuite libres d'accès).



Le format « jeu » est disponible sur ordinateur, tablette ou téléphone. Il peut se jouer seul ou en équipe.

L'analyse complète est dévoilée pas à pas par notre enquêtrice. Les résultats du joueur lui permettent de savoir si la méthode est comprise et il peut de comparer à la moyenne des joueurs.

Les 11 Analyses de scénarios et le guide de l'animateur (format papier) restent disponibles sur le site internet. Elles sont issues de la base REX de la PRAGE, comportant 64 fiches REX et 13 fiches REFLEXE.

Outil(s) disponible(s)

<http://www.ccecqa.asso.fr/outil/gestion-des-risques/fiches-analyse-de-scenario>

Le *serious game* est accessible à l'adresse suivante : <https://www.ccecqamoodle.fr/prage/index.html>

Contact

Plateforme régionale d'appui à la gestion des EIGS (PRAGE) : prage@ccecqa.asso.fr

Bien vous identifier, c'est vous soigner en toute sécurité

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

Cellule régionale d'identitovigilance de Nouvelle-Aquitaine : criv@sri-na.fr

Interne : membres de la CIV, direction/service qualité

“EIAS or not EIAS. That's the question!”

Action à destination des

professionnels de santé
ville

usagers

Correspondants externes

Pour les secteurs

sanitaire

médico-social

Principe de l'événement

Découvrir, à partir d'exemples concrets, ce qu'est un événement indésirable associé aux soins (EIAS) et rappeler l'importance du signalement et des autres étapes de la gestion des risques (GDR) *a posteriori*.

Cette action peut être utilisée à différents moments de la formation ou de la sensibilisation des professionnels et élèves professionnels. Il s'agit de les réunir en petit comité, pour discuter, sous forme ludique, de la gestion des risques *a posteriori* en évoquant des exemples concrets d'événements indésirables du secteur de la santé.

La séance, pilotée par un professionnel familiarisé avec ce domaine (le responsable qualité, le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins en établissement, un cadre de santé, le médecin coordonnateur.trice, l'infirmier.ère coordinateur.trice, etc.), s'appuie sur un diaporama Powerpoint® projeté ou sur des fiches imprimées à partir de celui-ci.

Le diaporama comprend une première partie destinée à rappeler rapidement quelques définitions ainsi que les étapes de la GDR *a posteriori*. Une vingtaine de situations différentes d'événements indésirables s'étant produites dans le secteur de la santé sont ensuite proposées, sous forme de « jeu » :

- pour deviner s'il s'agit ou non d'un EIAS ;
- pour évoquer l'application pratique de la GDR à cette situation.

Les situations proposées dans le diaporama ne sont pas figées. En effet, les pilotes de l'action peuvent choisir parmi les événements proposés ceux qui correspondent le mieux à l'activité de la structure. Il est ainsi possible de créer de nouvelles situations issues d'expériences vécues localement, pour une meilleure appropriation par les acteurs, sous réserve que les messages délivrés soient conformes aux principes de la gestion des risques.



Outil(s) disponible(s)

Diaporama « [EIAS or not EIAS.pptx](#) »

Documents de la série « [Comprendre, signaler, gérer](#) » du réseau régional de vigilances et d'appui de Nouvelle-Aquitaine.

Contact

Dr. Bernard Tabuteau, Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine (épaulé par des experts des situations décrites) : bernard.tabuteau@ars.sante.fr

Plateforme régionale d'appui à la gestion des EIGS (PRAGE) : prage@ccecga.asso.fr

Sensibilisation à la pratique d'une revue de morbi-mortalité (RMM)

Action à destination des

Pour les secteurs

- professionnels de santé ville
- usagers

- sanitaire
- 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 :
 - o consultable sur YouTube® : <https://youtu.be/pf8CB9L6aKI>
 - o téléchargeable sur le site du RREVA-NA en version mp4 : 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 (www.rreva-na.fr/travaux/signaler-un-evenement-sanitaire-indesirable)
 - o Autres documents sur les risques associés aux soins (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

Coordonnateur régional du RREVA-NA : <https://www.rreva-na.fr/form/contact>

Promouvoir la mise en œuvre de la conciliation médicamenteuse

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Pour les secteurs

- sanitaire ville
 médico-social

Principe de l'événement

Sensibilisation des professionnels aux étapes clés de la mise en œuvre de la conciliation médicamenteuse dans une logique de parcours de soins.

Utilisation d'outils de coordination des soins de premiers recours / établissements de santé comme vecteur de cette conciliation médicamenteuse (partage de la liste juste et exhaustive des médicaments que prend le patient dans son parcours de soins).



Exemples de mises en œuvre :

Le MOOC⁵ peut être diffusé au sein de l'établissement et être accompagné lors de réunion infra – établissement animée par un professionnels formés à la conciliation médicamenteuse.

Un quiz avec une attestation de formation est téléchargeable à l'issue du suivi du MOOC

Ce MOOC peut également être utilisé lors de rencontre avec les acteurs de soins de premiers retours autour de la continuité de la prise en charge médicamenteuse dans le parcours.

Outil(s) disponible(s)

MOOC sur la conciliation médicamenteuse disponible sur la plateforme e-medite : <https://www.e-medite.fr/>

Outils régionaux – conciliation médicamenteuse disponible sur le site de l'OMEDIT Nouvelle-Aquitaine – Guadeloupe : <http://www.omedit-nag.fr/page/conciliation-medicamenteuse>
<http://www.omedit-nag.fr/page/la-semaine-de-la-securite-des-patients-mobilisons-nous>

Contact

Bertrice LOULIERE, responsable OMEDIT Nouvelle-Aquitaine Guadeloupe bertrice.louliere@omedit-aquitaine.fr / 05 57 01 47 00

ESEA - Caroline RECEVEUR Directrice de Projet (PTA / Paaco-Globule) caroline.receveur@esea-na.fr

⁵ Massive open online course (en français : formation en ligne ouverte à tous)

Quelle information partager après la pose d'un DMI ?

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Pour les secteurs

- sanitaire
- ville
- médico-social

Principe de l'événement

« Professionnels et usagers : mobilisons-nous autour de l'information à partager après la pose de dispositifs médicaux implantables »

Sensibilisation des professionnels sur l'importance des informations à fournir dans le cadre de l'implantation de dispositifs médicaux implantables (DMI) et des informations à partager par les patients porteurs de DMI dans leur parcours de soins.

Exemples de mises en œuvre :

Les flyers sont à mettre à disposition du public ciblé, ou mieux à distribuer individuellement en suscitant un dialogue entre un professionnel et l'utilisateur sur son contenu

Diffusion aux patients en sortie d'hospitalisation, consultations externes

Diffusion sur l'intranet de l'établissement, web TV à l'accueil

Information Flash auprès des professionnels concernés

Transmission aux professionnels des soins de premiers recours



Outil(s) disponible(s)

Le flyer est disponible actuellement :

- sur le site de l'OMEDIT NA : <http://www.omedit-nag.fr/page/dispositifs-medicaux>
- sur le site des échelons régionaux de matériovigilance : <http://www.mrvregionales.fr/wp-content/uploads/2019/10/implant-omedit-sept-2019.pdf>
- <http://www.omedit-nag.fr/page/la-semaine-de-la-securite-des-patients-mobilisons-nous>

Contact

Bertrice LOULIERE, responsable OMEDIT Nouvelle-Aquitaine Guadeloupe bertrice.louliere@omedit-aquitaine.fr / 05 57 01 47 00

Cécile RIBAS, Correspondant Régional de Matériovigilance et Réactovigilance Nouvelle-Aquitaine : matériovigilance-reactovigilance.aquitaine@chu-bordeaux.fr

Port du masque et antibiorésistance

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Pour les secteurs

- sanitaire
- ville
- médico-social

Principe de l'événement

L'ARS, soutenue par de nombreux acteurs de la région, a lancé 2 campagnes de sensibilisation : l'une portant sur la résistance aux antibiotiques et l'autre visant à inciter au port du masque.

De nombreux outils ont été créés à cette occasion qui peuvent être largement partagés.

Une campagne portée par de nombreux acteurs de santé de Nouvelle-Aquitaine.



Relayez vous aussi ce message en téléchargeant les supports en bas de page.



Affiche, flyer, diaporama et kit d'outils à télécharger
Semaine sécurité du patient, du 18 au 22 Novembre
"Préservation des antibiotiques"

Outil(s) disponible(s)

Affiches, flyers, signatures mail, diaporamas d'accueil et publications pour les réseaux sociaux :

Antibiorésistance : <https://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/antibiotique>

Port du masque : <https://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/port-masque>

Contact

Matthieu MECHAIN – ARS Nouvelle-Aquitaine : matthieu.mechain@ars.sante.fr

PRUDANSS : « Impliquer les usagers dans la sécurité de leurs soins »

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

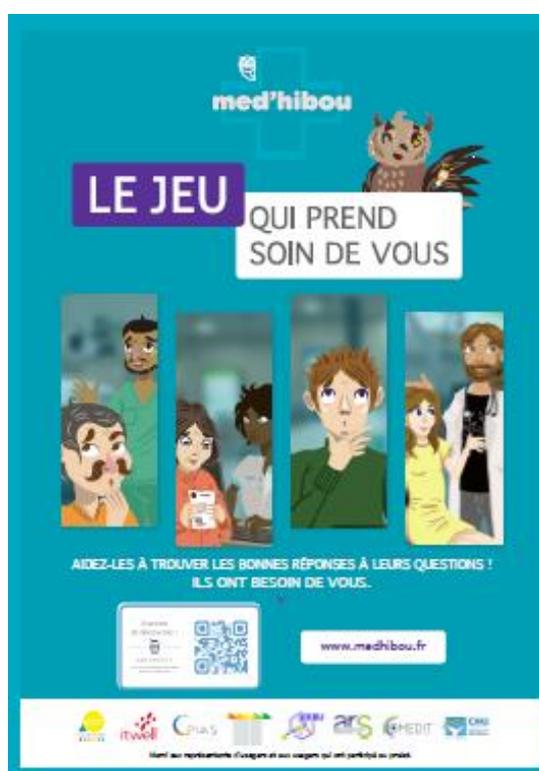
Pour les secteurs

- 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.



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

Promotion de la chirurgie ambulatoire

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Pour les secteurs

- sanitaire ville
 médico-social

Principe de l'événement

Promotion d'un mode de prise en charge de qualité, à la pointe des techniques médicales et repensé pour permettre une hospitalisation de moins de 12 heures.

Etape 1 : consultation collective d'une vidéo réalisée par le CH Mont de Marsan intitulée : « *Bref. Je me suis fait opérer à Mont de Marsan* »

Etape 2 : sensibilisation des professionnels et des usagers à l'aide de supports de communication régionaux labellisés sur la promotion de la chirurgie ambulatoire.



- Une « [affiche](#) » pouvant être exposée à des endroits stratégiques (entrée de l'établissement, du service, des consultations...). NB : imprimable en A4 ou A3, de préférence en couleur ;
- 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.
- La diffusion d'un spot TV via la chaîne Med+TV de l'URPS : chaîne de prévention réalisée par et pour les médecins libéraux de Nouvelle-Aquitaine. <https://www.urpsml-na.org/fr/pages/medplustv>

Outil(s) disponible(s)

Clip du CH Mont de Marsan : en ligne sur YouTube : <https://www.youtube.com/watch?v=Q4ZMnjCtfN8>

Supports sur la chirurgie ambulatoire téléchargeables sur le [site de l'ARS Nouvelle-Aquitaine](#)

Contact

CH Mont de Marsan - Sandrine BENSALÈM : direction@ch-mdm.fr

Direction de l'Offre de Soins et de l'autonomie - Pôle performance et investissements
 Département de la Performance de l'ARS : ars-na-dosa-performance@ars.sante.fr

Promotion de la récupération améliorée après chirurgie (RAAC)

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Pour les secteurs

- sanitaire ville
 médico-social

Principe de l'événement

Utilisation de procédures internes par spécialité chirurgicale à destination des professionnels de santé pour aider à la mise en œuvre de la RAAC au sein d'un établissement, à partir d'une plateforme collaborative entre établissements de santé de la région Nouvelle-Aquitaine appelé RESANA, donnant accès à plusieurs espaces dédiés aux champs de la performance.

L'objectif est de partager les connaissances entre pairs sur la RAAC, de formaliser des chemins cliniques innovants labellisés par le groupe GRACE (groupe francophone de réhabilitation améliorée après chirurgie), etc. afin de sécuriser la prise en charge des patients.

Dans l'espace thématique RAAC de RESANA sont mises en ligne les informations suivantes :

• Démarche ARS :

- Comptes rendus des réunions d'échanges entre pairs : lieu de partage des bonnes pratiques entre établissements ;
- Colloque régionale sur la RAAC : comptes rendus, mise à disposition des documents de présentations...

• Création de dossiers par spécialités chirurgicales : sont déposés à cet endroit les documents de travail qui seront élaborés/ partagés par le groupe de travail mais également les documents types (chemins cliniques) qui seront l'aboutissement d'un travail collaboratif.

→ Exemple : création d'un livret d'accueil à destination des patients sur la préparation à une chirurgie colique ou rectale avec réhabilitation précoce par la polyclinique de Limoges.

Outil(s) disponible(s)

Plateforme RESANA : téléchargement de documents internes établissement (livret d'accueil, procédures) sur la RAAC Lien internet : <https://resana.fr/public/perimetre> et appli smartphone RESANA

Accès : compte individuel (faire la demande à l'ARS (contact ci-dessous)

Politique régionale sur le développement de la RAAC disponible sur le [site de l'ARS Nouvelle-Aquitaine](#)

Site internet HAS - rubrique "Evaluation & Recommandation > Bonne pratique professionnelle > Programmes de récupération améliorée après chirurgie (RAAC)"

Site internet de l'association GRACE (groupe francophone interdisciplinaire de réhabilitation améliorée en chirurgie)

Contact

Polyclinique de Limoges - Nathalie VAUCHER - Cadre de santé : n.vaucher@polyclinique-limoges.fr

Direction de l'Offre de Soins et de l'autonomie - Pôle performance et investissements

Département de la Performance de l'ARS : ars-na-dosa-performance@ars.sante.fr

Guide de la matériovigilance à l'usage de l'IDE en établissement de santé

Action à destination des

Pour les secteurs

- professionnels de santé
 usagers

- sanitaire ville
 médico-social

Principe de l'événement

Sensibilisation des infirmiers.ères à la matériovigilance

Le guide :

- définit la matériovigilance, son organisation nationale et le circuit des alertes
- précise la nature des incidents à signaler au correspondant local de matériovigilance
- indique en 10 points le rôle de l'IDE en lien avec la matériovigilance

CHU
Hôpital de Bordeaux

**GUIDE DE LA MATERIOVIGILANCE
A L'USAGE DE L'IDE
EN ETABLISSEMENT DE SANTE**

Qu'est-ce que la matériovigilance ?
 « La matériovigilance a pour objet la surveillance des incidents ou risques d'incident résultant de l'utilisation de Dispositifs Médicaux après leur mise sur le marché »
 Article R 5212-1 du CSP
 Son objectif est la sécurité des patients et des utilisateurs.

Qu'est-ce qu'un dispositif médical (DM) ?
 « tout instrument, appareil, équipement, matière, produit, à l'exception des produits d'origine humaine, ou autre article utilisé seul ou en association, y compris les accessoires et logiciels intervenant dans son fonctionnement, destiné par le fabricant à être utilisé chez l'homme à des fins médicales et dont l'action principale voulue n'est pas obtenue par des moyens pharmacologiques ou immunologiques ni par métabolisme, mais dont la fonction peut être assistée par de tels moyens. »
 Articles L 5211-1 et R 5211-1 du CSP

Matériovigilance – Organisation nationale

L'organisation nationale de la Matériovigilance est sous la tutelle de l'Agence Nationale de Sécurité de Médicament et des produits de santé (ANSM). Cette organisation s'appuie sur les signalements des professionnels de santé et des utilisateurs de DM, réalisés auprès des correspondants locaux de matériovigilance nommés dans chaque établissement. Des échelons régionaux permettent de créer un lien entre l'ANSM et les établissements, notamment par l'analyse des incidents et la formation des professionnels.

an sm

Direction Générale

Echelons Régionaux de matériovigilance et réactovigilance

Correspondants locaux de matériovigilance (CLMV)

Professionnels de santé, utilisateurs de dispositifs médicaux

Analyse des incidents survenus en région

Nommés par le Directeur de l'établissement
Tenus de signaler les incidents ou risques d'incident

Signalent les incidents ou risque d'incidents constatés sur l'établissement au correspondant local de matériovigilance

MATERIOVIGILANCE REACTOVIGILANCE NOUVELLE-AQUITAINE

Guide de matériovigilance à l'usage de l'IDE
Version 1 – Octobre 2019 2

Le guide peut être diffusé :

- en format papier : espace dédié avec présentation du guide, salle de soins, présentation du guide lors de réunion de cadres de santé pour relai dans les services etc...
- en format informatique : intranet de l'établissement, mail diffusé en lien avec la semaine de sécurité des patients etc...

Outil(s) disponible(s)

Le guide est disponible sur le site de l'échelon régional de matériovigilance et réactovigilance de Nouvelle-Aquitaine : <http://www.mrvregionales.fr/les-echelons-regionaux/region-nouvelle-aquitaine/documents/>

Contact

Unité de Matériovigilance - CHU de Bordeaux
 Echelon Régional de Matériovigilance et de réactovigilance de Nouvelle-Aquitaine
materiovigilance-reactovigilance.aquitaine@chu-bordeaux.fr

Les outils nationaux

Flyers de la semaine de sécurité des patients (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

Le bloc des erreurs en radiologie interventionnelle

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Pour les secteurs

- sanitaire ville
 médico-social

Principe de l'événement

Le concept de Bloc des erreurs est de proposer un « jeu des erreurs » fondé sur des situations de travail concrètes permettant le rappel des bonnes pratiques en radioprotection au bloc opératoire.

Le cahier, réalisé avec le concours de l'hôpital Lariboisière (AP-HP), vise à outiller les professionnels en charge de la radioprotection des travailleurs et des patients lorsqu'ils souhaitent mettre en place des ateliers pratiques de sensibilisation à la radioprotection.

Le Bloc des erreurs est un outil de simulation "ludique et pédagogique". Il porte sur les risques liés aux rayonnements ionisants et sur les procédures de radioprotection mises en œuvre dans les pratiques interventionnelles radioguidées. Il est adapté au poste de travail occupé ainsi qu'aux règles de conduite à tenir en cas de situation anormale.

La simulation s'adresse à tous les professionnels de santé exerçant au bloc opératoire : manipulateurs en électroradiologie médicale, chirurgiens, anesthésistes, infirmiers anesthésistes diplômés d'Etat, infirmiers de bloc opératoire diplômés d'Etat (IBODE), infirmiers diplômés d'Etat (IDE).

LE BLOC DES ERREURS

Comment créer un atelier pratique de sensibilisation à la radioprotection dans un bloc opératoire ?



Réalisé en collaboration avec l'hôpital Lariboisière AP-HP



Outil(s) disponible(s)

Guide pour créer un atelier pratique de sensibilisation : <https://www.asn.fr/Professionnels/Activites-medicales/Radiologie-interventionnelle/Guides-de-l-ASN-dans-le-domaine-de-la-radiologie-interventionnelle/Le-bloc-des-erreurs>

Contact

ASN Autorité de Sûreté Nucléaire : <https://www.asn.fr/L-ASN/Nous-contacter>

Mieux communiquer avec les professionnels de santé

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

Contact

HAS, section usagers\documents d'information
https://www.has-sante.fr/jcms/r_1495296/fr/guides-et-documents-d-information

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

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

L'anesthésie en 10 questions

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Sur un premier support, le quizz 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 quizz 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

Check-list Bon usage des antibiotiques et film d'animation

Action à destination des

professionnels de santé

professionnels de santé

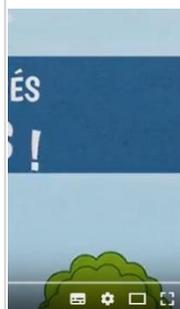
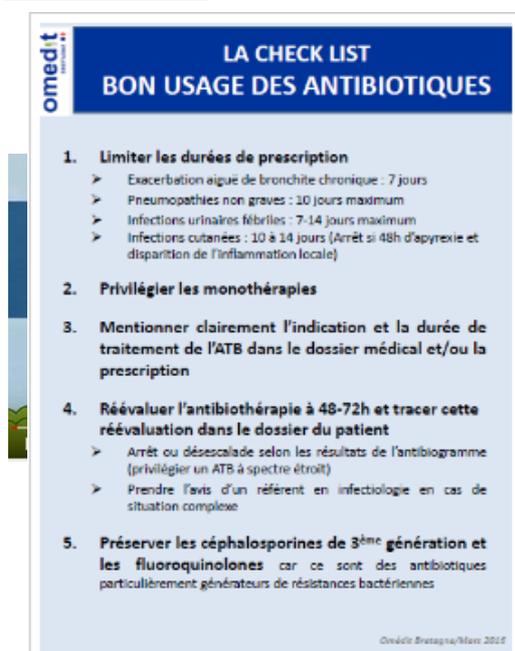
usagers

usagers

Principe de l'événement

Le groupe de travail sur les antibiotiques (OMEDIT, ABRI, CPIAS) propose aux établissements de santé et professionnels de santé un document de sensibilisation synthétique sur 10 règles de bon usage des antibiotiques (2 pages).

L'OMÉDIT Bretagne propose également un film d'animation tout public sur les antibiotiques, accessibles gratuitement.



Outil(s) disponible(s)

Check-list <http://www.omeditbretagne.fr/lrportal/documents/138946/144528/Messages+BU+ATB+BRE-TAGNE+MARS+2016.pdf/907e5219-e3d8-441d-a5be-c983104abc28>

Vidéo

<https://www.youtube.com/watch?v=O2BAsPXGFs0&feature=youtu.be>

Contact

OMÉDIT Bretagne - 14 avenue Yves Thépot, 29000 Quimper
unitedecoordination@omeditbretagne.fr
www.omeditbretagne.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

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

Bandes dessinées « Histoires de patients »

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

Bandes dessinées 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 ? »](#)

[Tome 5 : « Partagez vos erreurs, pour moi, pour vous, pour tous ! »](#)

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

Les risques toxiques du patient hospitalisé

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'événement

L'objectif de ce quiz 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 \(comportant 9 questions et réponses\)](#)

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

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 événement 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 : <https://www.patientsafetyinstitute.ca/fr/toolsResources/Member-Videos-and-Stories/Pages/default.aspx>

Contact

Patient Safety Institute

Prévention des événements indésirables liés au circuit des médicaments

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Pour les secteurs

- sanitaire ville
 médico-social

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)

Bon 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 Val de Loire

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, identitovigilance, événements indésirables associés aux soins (EAIS) 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 déléguez 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 COPIL	●						●						●
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'évènement. 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.