

Edition 2016



« Ensemble, engageons-nous pour des soins plus sûrs tout au long du

Toute représentation totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelques procédés que ce soient, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

« Ensemble, engageons-nous pour des soins plus sûrs tout au long du parcours »

Préambule

La semaine de la sécurité des patients 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 évitables. Elle est organisée sur le modèle de la « patient safety week » canadienne et s'inspirant 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, l'ARLIN, le Réseau QualiSanté, le Réseau Aquarel Santé et le CISS Pays de la Loire en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire souhaitent accompagner les établissements sanitaires et médico-sociaux pour chaque édition de la semaine de la sécurité des patients.

Les structures vous proposent un guide de préparation à la semaine de la sécurité des patients. Inspiré du guide du patient safety institute², ce guide comprend les étapes clés de préparation ainsi qu'une banque d'outils recensés par les structures d'appui à partir des enquêtes menées annuellement depuis 2013 ; mis à disposition par le ministère et/ou proposés par d'autres structures en France et à l'étranger.

En parallèle de ce guide, les structures d'appui poursuivent leur collection de bandes dessinées portant sur la sécurité des soins. (voir page 16).

L'OMEDIT, l'ARLIN, le Réseau QualiSanté, le Réseau Aquarel Santé, le CISS Pays de la Loire en partenariat avec l'ARS Pays de la Loire vous souhaite une excellente semaine de la sécurité des patients.

« Ensemble, engageons-nous pour des soins plus sûrs tout au long du parcours »

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>

Sommaire

Les sources d'informations à consulter	5
Constituer son équipe projet et identifier les ressources internes.....	6
Choisir et adapter les outils de communication et de sensibilisation.....	7
Planifier votre semaine.....	8
Communiquer auprès de tous	10
Valoriser son expérience et réaliser un bilan	11
Banque d'outils	12

Les sources d'informations à consulter

Page dédiée à Semaine de la Sécurité des patients – Ministère

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

Liens nationaux utiles

Association Le lien

Campagne britannique 2012 pour la sécurité des patients

Collectif inter-associatif sur la santé (CISS)

Institut de veille sanitaire (InVS)

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

Les dossiers du ministère de la santé³

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

Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire

OMEDIT Pays de la Loire

ARLIN Pays de la Loire


Aquarel Santé

Réseau QualiSanté

CISS Pays de la Loire

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

Constituer son équipe projet et identifier les ressources internes



Le 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 Semaine de la Sécurité des patients.

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.

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.



Les personnes ressources

Chaque édition de la semaine de la sécurité des patients est l'occasion d'investir multiples champs s'inscrivant dans la sécurité des soins : médicaments, dispositifs médicaux, hygiène, culture sécurité, identité-vigilance, événements indésirables graves 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 de communication et de sensibilisation

- 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 votre semaine

Établissez un plan de travail et déléguez les tâches !



Fiche projet SSP.doc

[Modèle de fiche projet à télécharger](#)

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 rétroplanning

Actions	S-10	S-9	S-8	S-7	S-6	S-5	S-4	S-3	S-2	S-1	S 0	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'évènement

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'évènement

Utilisez les bandeaux promotionnels de la SSP lors de toutes les rencontres visant à promouvoir la SSP (téléchargeables sur le site du Ministère 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 **#SSPPDL2016**
- 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 son 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 à l'image du recueil des actions précédentes !

Quelques semaines avant la Semaine de la Sécurité des Patients, une enquête flash sur les actions mises en œuvre est diffusée à l'ensemble des établissements sanitaires et médico-sociaux de la région des Pays de la Loire.

Surveillez votre boîte mail ou répondez d'ores et déjà à l'enquête en cliquant sur le lien suivant :

[Etat des lieux des actions en région Pays de la Loire](#)

Sur le plan national

Le ministère des Affaires Sociales, de la Santé et des droits des femmes met à la disposition des établissements un formulaire permettant de signaler vos événements dans le cadre de la semaine de la sécurité des patients.

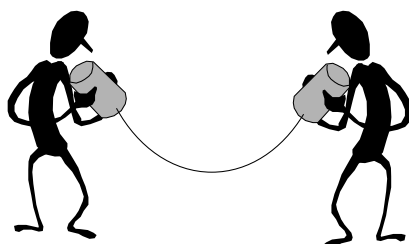
Par exemple, vous réalisez une conférence, un stand, un débat, une rencontre avec les usagers, une animation « porte ouverte SFAR », vous indiquez le nom de votre établissement, le jour de l'animation, un site web pour plus information et un courriel.

L'ensemble des manifestations signalées sera mis à l'honneur sur le site du ministère : toutes seront ainsi visibles et pourront susciter d'autres initiatives !

[Formulaire du Ministère](#)

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.



*B*anque d'outils

Chaque outil est présenté sous forme de fiche descriptive reprenant :

- Le public ciblé
- Le principe de l'évènement
- La facilité de mise en œuvre
- Le téléchargement de l'outil lorsque celui-ci est accessible sur internet ou mis à disposition par les établissements
- Le contact utile

Quelque-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 !

Flyers de la semaine de la sécurité des patients

Action à destination des
<input checked="" type="checkbox"/> professionnels de santé <input checked="" type="checkbox"/> usagers
Principe de l'évènement
Diffusion/distribution des flyers de sensibilisation du ministère autour de la semaine de la sécurité des soins. Appropriation par les équipes.
Facilité de mise en oeuvre ●●●●●
Outils disponibles
Page dédiée à la Semaine de la Sécurité des Patients - Direction Générale de l'Offre de Soins
<p><u>Contact :</u> 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</p>

Les Cafés SSP

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

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.

Facilité de mise en oeuvre ● ● ● ●

Outils disponibles

[Page dédiée à la Semaine de la Sécurité des Patients - Direction Générale de l'Offre de Soins](#)

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

Près de 30 000 destinataires
pour l'édition 2015 !

Bande dessinées en gestion des risques « Histoires de patients »

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

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.



Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles

[Edition 2015 – Vous avez dit « banal » ?](#)

Edition 2016 – En parlant d'interruption de tâches (disponible en septembre 2016)

Contact :

Coordination de la production : Réseau QualiSanté : reseauqualisante@chu-nantes.fr

Réseau AQUaREL Santé : cellule-qualite@chu-angers.fr

OMEDIT PDL : omedit.pdl@chu-nantes.fr

ARLIN PDL : arlin.pdl@chu-nantes.fr

CISS Pays de la Loire : Secretariat-pdl@leciss.org

« Mieux communiquer avec les professionnels de santé »

« Parler à son pharmacien »

Action à destination des

 professionnels de santé usagers

Principe de l'évènement

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.

Facilité de mise en oeuvre ● ● ● ●

Outils disponibles

Brochure Patient Oser parler à son médecinBrochure Patient Oser parler à son médecin MéthodologieAffiche Oser parler avec son médecin (format A3)Brochure Parler avec son pharmacienAffiche Parler à son pharmacien A3Contact :http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1761963/fr/parler-avec-son-pharmacien

« Les Incollables »

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Inspiré du célèbre jeu « Les incollables », plusieurs jeux et quizz sont proposés au sein de cet outil dans l'objectif de se questionner individuellement ou entre collègues sur la sécurité des soins.

Facilité de mise en oeuvre ● ● ● ●

Outils disponibles



Les incollables

Contact :

CHU de Nantes

Mme Caroline Tetard – Gestionnaire de Risques

caroline.tetard@chu-nantes.fr

Cataracte : plaquette de conseil per opératoire

Action à destination des
<input type="checkbox"/> professionnels de santé <input checked="" type="checkbox"/> usagers
Principe de l'évènement
Fiche pratique type de consignes post opératoires après une chirurgie de la cataracte.
Facilité de mise en oeuvre ● ● ● ●
Outils disponibles
http://www.cclin-sudouest.com/pages/info_Securite_Patients.html
<u>Contact :</u> CCLIN Sud Ouest

**« Dormez, nous veillons sur vous »
(lauréat SSP 2013)**

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Principe de l'évènement

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.

Facilité de mise en oeuvre ● ○ ○ ○

Outils disponibles

[Affiche A4 SFAR « Dormez, nous veillons sur vous » \(PDF\)](#)

Contact :

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

Favoriser la communication et apprendre de ses erreurs (lauréat SSP 2013)

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

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.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles

[Favoriser la communication et apprendre de ses erreurs à destination des professionnels de santé](#)

[Favoriser la communication et apprendre de ses erreurs à destination des patients](#)

Contact :

Conférence Nationale des Coordinateurs Régionaux d'Hémovigilance (CNCRH)

http://www.hemovigilance-cncrh.fr/www2/nous_contacter/nous_contacter.html

Sécurisation du patient en cancérologie : apport de la check list (lauréat SSP 2013)

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Principe de l'évènement

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.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles

[Flyer Check-list : favoriser la communication et apprendre de ses erreurs](#)

Contact :

Conseil National de Cancérologie (CNC)

contact@conseilnationalcancerologie.fr

L'erreur médicamenteuse, je la déclare... on en parle (lauréat SSP 2013)

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

L'hôpital de Carentan a souhaité mettre en avant l'intérêt de signaler les erreurs médicamenteuses en s'appuyant sur quatre évènements vécus dans un établissement et en les illustrant avec des personnages de la série BARBEAPAPA. Le message délivré au bas de l'affiche est le suivant : « **On évite qu'elle se reproduise** »

Les illustrations présentent les évènements suivants :

- le circuit des patches,
- l'allergie,
- les homonymes,
- l'aérosol en intraveineux.

Pour chaque image, une explication de l'évènement et l'action à mettre en place sont indiquées.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles

[L'erreur médicamenteuse, je la déclare... on en parle \(PDF\)](#)

Contact :

Hôpital de Carentan

1 Avenue Qui Qu'en Grogne - 50500 Carentan

Tel : 02 33 42 50 50

<http://www.hopital-carentan.fr/contactez-nous.ws>

Une coordination des pharmaciens entre l'hôpital et la ville (lauréat SSP 2013)

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

Depuis 2013, dans la ville de Toulouis, une collaboration entre pharmaciens de ville et d'hôpital a été mise en place afin de :

- Favoriser la communication,
- Diminuer les risques,
- Préparer la sortie du patient de l'hôpital,
- Garantir la continuité des soins,
- Décodage de l'ordonnance avec le patient.

Derrière chacune de ces raisons, une explication pour l'utilisateur et s'il souhaite en savoir plus, l'affiche lui rappelle qu'il peut demander conseil à son pharmacien.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles

[Une coordination des pharmaciens entre l'hôpital et la ville \(PDF\)](#)

Contact :

Centre Hospitalier Saint Charles de Toul
1, Cours Raymond Poincaré - BP 70310 - 54 201 TOUL Cedex
direction@ch-toul.fr
Tel : 03 83 62 20 20

Le traitement personnel (lauréat SSP 2013)

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

Cette affiche donne la définition du traitement personnel aux patients et leur explique son devenir dans divers cas rencontrés, c'est-à-dire : à l'entrée, pendant le séjour et à la sortie de la Clinique.

Une touche humoristique vient accompagner le message pour les usagers friands de bande-dessinée !

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles

[Le traitement personnel \(PDF\)](#)

Contact :

Clinique Claude Bernard

Les Cliniques CAPIO

9 Avenue Louis Armand - 95124 ERMONT Cedex

ccb.contact@capio.fr

Tel : 01 30 72 33 33

Ne dérangez pas l'infirmière lorsqu'elle prépare vos médicaments (lauréat SSP 2013)

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

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 !

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles

[Flyer patient \(PDF\)](#)

Contact :

OMEDIT du Centre

Le CISS région Centre

ARS Centre

Plaquette

Information sur les Bactéries Multi Résistantes (BMR)

(lauréat SSP 2013)

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

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.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles

[Information sur les Bactéries Multi Résistantes \(PDF\)](#)

Contact :

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

Exposition « Sensibilisation des usagers à leurs droits »

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

Mise en place de 20 affiches dans tous les couloirs de l'établissement expliquant les droits des patients sous un format de supports ludiques à destination des patients et des professionnels.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●○

Outils disponibles

Sur demande

Contact :

SSR Le Bodio

Mme Danilo Maëva

maeva.danilo@lebodio.com

02 40 17 51 00

Mailing de sensibilisation sur les évènements indésirables

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

Envoi mail de deux évènements indésirables déjà survenus dans l'établissement. Sous forme de bande dessinée, l'inspecteur K, chargé d'élucider les intrigues met en scène les travaux des comités de retour d'expérience (chronologie des faits, recherches des causes, recommandations, etc.).

L'objectif est de sensibiliser les professionnels dans leur rôle de vigilance «Je suis professionnel de santé, j'ai les bons réflexes pour mes patients».

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles

Sur demande

Contact :

Association ECHO

Mme Coraline RAITEUX

Responsable Qualité et Gestion des Risques

craiteux@echo-sante.com

02 40 32 85 00

Silhouettes de taille humaine

Identité vérifiée = Sécurité

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Silhouettes de taille humaine installées dans tous les services pour sensibiliser les patients à la déclaration de leur identité lors de chaque prise en charge par un professionnel.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●○

Outils disponibles

Sur demande

Contact :

Clinique Victor HUGO

Mme Gaillard Sophie

Responsable Qualité

qualite@cvh72.org

02 43 14 53 21

Patient bien identifié = patient mieux soigné

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Une affiche d'information à destination des patients est installée au bureau d'accueil des admissions ; des affichettes à destination du personnel sont distribuées dans tous les services.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles



Clinique
urologique_identitÃ©

Contact :

Clinique Urologique Nantes Atlantis

M. Viant Eszter

Pharmacien

e.viant@clinique-urologique-nantes.fr

02 28 03 06 09

Prise en charge de la douleur

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Affiche à destination des patients et visiteurs sur la prise en charge de la douleur complétée d'un set de table à destination des professionnels.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles

Sur demande

Contact :

Clinique Urologique Nantes Atlantis

M. Viant Eszter

Pharmacien

e.viant@clinique-urologique-nantes.fr

02 28 03 06 09

Set de table

Action à destination des
<input checked="" type="checkbox"/> professionnels de santé <input type="checkbox"/> usagers
Principe de l'évènement
Création de set de table intégrant des jeux sur l'hygiène. Distribution dans les PC de soin et à la cafétéria du personnel.
Facilité de mise en oeuvre ●●●●
Outils disponibles
Sur demande
<p><u>Contact</u> :</p> <p>Clinique Mutualiste de l'Estuaire</p> <p>Mme Lefort Gaëlle</p> <p>Responsable Qualité</p> <p>gaelle.lefort@mla.fr</p> <p>02 72 27 52 93</p>

Sélection de chaînes You Tube à consulter !

Haute Autorité de Santé

[Cliquez ici](#)

Réseau Aquarel Santé

[Cliquez ici](#)

Réseau QualiSanté

[Cliquez ici](#)



Les thématiques retrouvées :

Promotion de la bientraitance, interruption de tâches, récits de patients, travail en équipe, RMM, culture sécurité, etc.

En parcourant et/ou en vous abonnant à ces chaînes, vous pourrez y retrouver des vidéos permettant de sensibiliser et ouvrir les échanges avec les équipes et usagers sur les questions de qualité et de sécurité des soins

Anecdotes de patients et familles (Canada)

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

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.

Facilité de mise en oeuvre 

Outils disponibles

[La page dédiée aux vidéos](#)

Contact :

Patient Safety Institute

Kit « La danse du SHA »

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Principe de l'évènement

La vocation de cet outil est de permettre de sensibiliser un maximum de personnes en un minimum de temps à la technique d'hygiène des mains. Le concept ludo-éducatif de cet outil favorise une mémorisation rapide par le public ciblé. Le principe est simple : apprendre et réaliser une chorégraphie reprenant les 7 étapes successives de la technique d'hygiène des mains puis filmer les volontaires afin de faire partager la vidéo ou les vidéos au sein de votre établissement.

Facilité de mise en oeuvre ● ● ● ●

Outils disponibles

[Les supports de mise en oeuvre](#)

Contact :
CCLIN Sud Ouest

Le Vidéo Journal

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Information télévisée sur une chaîne dédiée d'informations interne à l'établissement.
Présentée sous la forme de diapositives.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles

Renseignements auprès du contact de l'établissement

Contact :

SSR LE Bodio

Responsable Qualité : Maëva DANILO

Maeva.danilo@lebodio.com

Scénettes filmées : 3 parodies au service d'une bonne sortie

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Petits films de 5 à 10 minutes disponibles sur l'intranet de l'établissement pendant toute la semaine (exemples types de mauvaises sorties avec de nombreuses erreurs).

Facilité de mise en oeuvre ● ● ● ●

Outils disponibles

Sur demande

Contact :

CH Laval

Responsable Qualité : Mme HAMEAU Marie

Standard Hôpital (02 43 66 50 00)

Micro-interviews « usagers »

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

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.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles mi-novembre



micro-interview SP
VF.docx

Contact :

Réseau QualiSanté
CISS Pays de la Loire

Stand des représentants des usagers

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Stand tenu par les représentants des usagers du Centre Hospitalier de Saint-Nazaire afin de mettre en avant leurs actions, leurs rôles au sein de l'établissement mais aussi dans l'organisation des soins, et la procédure décrivant la façon de les joindre (par la CRUQPC).

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles

Sur demande

Contact :

Centre Hospitalier de Saint-Nazaire
y.ollivier@ch-saintnazaire.fr
CISS Pays de la Loire

Actions phares des SSP 2014 et 2015 !

De nombreuses déclinaisons possibles :
chariot des erreurs, au bloc opératoire,
en salle de soins, etc.

La chambre des erreurs

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Cet outil de simulation en santé destiné à analyser les événements indésirables a été développé en 2011 dans le cadre de la semaine de la sécurité des patients par le centre mutualiste de rééducation et de réadaptation fonctionnelle de KERPAPPE en Bretagne (Le Caignec Emmanuelle, pharmacien et Brégaridis Céline, Responsable qualité) et diffusé en 2013 par l'Observatoire des médicaments, des dispositifs médicaux et des innovations thérapeutiques Bretagne (Monsieur Piriou, pharmacien OMEDIT).

Il a été **primé lors des 15^{èmes} Journées Internationales de la Qualité Hospitalière et en Santé** en novembre 2013 et a fait l'objet d'une publication dans le [Webzine de la HAS en avril 2014](#).

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles

[Kit d'outils de mise en oeuvre](#)

Pour aller plus loin.... Intégrer le débriefing

(cliquez sur l'image)



Nouveauté
Edition 2016

Contact :

Céline BREGARDIS
Responsable Qualité et Risques
CMRRF de Kerpape
02.97.82.62.51 / cbregardis@kerpape.mutualite56.fr
Dr Emmanuelle LE CAIGNEC
Pharmacien
02.97.82.60.41 / elecaignec@kerpape.mutualite56.fr

Contact :

Réseau Aquarel Santé
www.aquarelsante.com

Stand pédagogique « Traitement Personnel »

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

Stand articulé autour de deux quizz : un quizz à l'attention des patients et un quizz à l'attention des professionnels afin de sensibiliser l'ensemble des acteurs aux enjeux de la gestion du traitement personnel.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles



Traitement-personne
I CH-Saint-Nazaire quiz | CH-Saint-Nazaire quiz | CH-Saint-Nazaire retour | CH-Saint-Nazaire retour

Contact :

CH Saint Nazaire

Mme Soizick COUE – Gestionnaire de Risques

s.coue@ch-stnazaire.fr

Marelle Géante

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Disposer les photos (dossier zip) à terre sous la forme d'une marelle (cf photo).
 Les photos reprennent des situations de soins, chaque situation impose la mise en place de certaines précautions standards.
 Le soignant doit répondre à ce qu'il doit mettre en place, c'est aussi l'occasion de discuter plus largement.
 Les joueurs avancent en lançant le dé truqué, et avancent grâce aux quilles (ou autres).
 Le premier arrivant à la "fin de la journée", est le gagnant.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles



Contact :

CHU Angers – Aquarel Santé
 Cellule-Qualité@chu-angers.fr

Atelier photo-langage « hygiène »

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

Des photos sont disposées sur une table. Les professionnels et visiteurs sont invités à s'exprimer et échanger autour de leurs impressions. Cet atelier est animé par une IDE hygiéniste.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles

Sur demande

Contact :

Groupe 3H

Mme Alexandra Charbonnier

Acharbonnier.3g@sa3h.fr

02 43 66 37 58

La salle d'intervention des erreurs

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Principe de l'évènement

Adaptation de la chambre des erreurs.

Simulation d'un début d'intervention dans une salle d'intervention avec des écarts et risques potentiels dissimulés (risque infectieux, identito-vigilance, risque médicamenteux, etc.) sur le temps d'une vacation.

Le personnel médical et paramédical est invité à trouver ces erreurs et à évoquer les dispositions en place pour les éviter.

Parallèlement, l'utilisation du film sur l'utilisation de la check-list au bloc opératoire est diffusé

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles

Sur demande

Contact :

Groupe 3H

Charbonnier Alexandra

Chargée de mission qualité

acharbonnier.3g@sa3h.fr

02 43 66 37 58

**Distribution d'un Quizz SFAR « l'anesthésie en 10 questions »
(lauréat SSP 2013)**

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Principe de l'évènement

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.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles

[Le Quizz « L'anesthésie en 10 questions » - questions seules \(PDF\)](#)

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

Contact :

Société Française d'Anesthésie et de Réanimation

74 Rue Raynouard, 75016 PARIS

Tél. : 01 45 25 82 25

Quizz dans les services pour les professionnels

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Principe de l'évènement

- Un quizz sur la thématique : « culture positive de l'erreur » : mis à disposition des référents dans les services en début de semaine pour distribution aux personnels. Réponses mises à disposition en fin de semaine.
- Un quizz sur « l'hygiène des mains » (questions/réponses) : remis par les professionnels de l'hygiène dans les services; discussions possibles
- Un quizz (questions/réponses) sur l'utilisation du « chlorure de potassium » : avec visite dans les services du pharmacien un jour donné

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles

Sur demande

Contact :

Clinique Brétéché

Responsable Qualité : Leguellec Pascaline

pascaline.leguellec@clinique-breteche.fr ou 02 51 86 78 14

Questionnaire Mes Médicaments et moi

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

Questionnaire disponible pour les patients présents un jour donné (remis pendant l'hospitalisation) avec 6 questions.

L'analyse des réponses permet une sensibilisation des professionnels.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles



Enq flash
CH-SAINICALAIS 201

Contact :

CH Saint Calais

Mme DUPART Sylvaine, responsable Qualité

sdupart@ch-saintcalais.fr

Sécurité attitude – jeu concours

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

Sur la base d'un jeu concours, nous affichons dans notre établissement les mêmes posters que l'an dernier (sécurité attitude) avec un questionnaire pour répondre.

Le but étant d'avoir un moyen de comparaison par rapport à l'année dernière. L'équipe qui répondra un maximum de bonne réponse (avec les "vidéos Quizz") se verra remettre un lot en lien avec la semaine sécurité patient.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles



HAD_Tableau jeu
sA©cu-2014.pdf

Contact :

HAD AHSS

Emilie Brossier

had.qualite@ahs-sarthe.asso.fr

02 43 50 32 57

Lettres mélangées

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Planche de jeux à distribuer aux professionnels sur la base du principe des mots mélangés. Les termes sont en lien avec la gestion des risques associés aux soins.

Facilité de mise en oeuvre ● ● ● ●

Outils disponibles



Lettres
melangées.doc

Livret de jeux « Sécurité »

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Principe de l'évènement

Livret de jeux sur la sécurité des patients afin faire découvrir aux usagers des termes relatifs à la sécurité des soins en dialyse.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles



Livret de jeux
semaine sécurité pati

Contact :

ECHO

Mme Coraline Raiteux – Responsable Qualité – Gestionnaire de Risques

craiteux@echo-sante.com

Serious Games Grippe

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

Jeux en ligne sous format de mise en scène et de questions – réponses afin de sensibiliser les professionnels aux bonnes pratiques pour la prévention de la grippe.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●

Outils disponibles

[Télécharger le jeu](#)

Contact :
CCLIN Sud Ouest

Module de formation sur l'hygiène des mains

Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

Principe de l'évènement

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.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles

[Accéder au module en ligne](#)

(attention : langue anglaise)

Contact :

Patient Safety Institute

Jeux des 7 erreurs

Action à destination des

professionnels de santé

usagers

Principe de l'évènement

Parution dans le journal interne d'une photo comportant 7 erreurs (identité, secret professionnel, péremption, contention, appel patient, dispositif médical, plan canicule).

Affichage des réponses en salle de planning.

Facilité de mise en oeuvre ●●●●○

Outils disponibles



Les cheveux
blancs_Photo 7 erreur

Contact :

Les Cheveux Blancs

Mme Florence Bled

Responsable Qualité

respqualite@cheveuxblancs.fr

02 40 63 40 13

Rallye sécurité

Action à destination des

- professionnels de santé
 usagers

Principe de l'évènement

Rallye organisé sur tous les sites destiné aux équipes soignantes avec 11 questions relative à la qualité et la sécurité des soins.

1 questionnaire pour les services MCO/SSR

1 questionnaire pour les secteurs accueillant des personnes âgées

Durée de mise en œuvre : 1 h

Facilité de mise en oeuvre ●●●●●

Outils disponibles



CHIC Alençon
Mamer_rallye SSP201

Contact :

CHIC Alençon-Mamers

Mr BEUCHER Jean-Claude

Directeur qualité et du site de Mamers

jcbeucher@ch-alencon.fr

02 43 31 31 96



Réseau QualiSanté
Hôpital Saint Jacques – 85 Rue Saint Jacques – 44093 Nantes Cedex 1
02 40 84 69 30
reseauqualisante@chu-nantes.fr
www.reseauqualisante.fr
Suivez-nous sur Twitter @RQualisante



Réseau AQuaREL Santé
4 rue Larrey
49933 ANGERS Cedex 9
02 41 35 37 33
cellule-qualite@chu-angers.fr
www.aquarelsante.com
Suivez-nous sur Twitter @AquarelSante



Observatoire du médicament, des dispositifs médicaux et de l'innovation
thérapeutique
Hôpital Saint Jacques – 85 Rue Saint Jacques – 44093 Nantes Cedex 1
02 40 84 60 17
omedit.pdl@chu-nantes.fr
www.omedit-paysdelaloire.fr
Suivez-nous sur Twitter @OmeditPdl



Antenne Régionale de Lutte contre les Infections Nosocomiales des Pays de la Loire
CHU de Nantes - Batiment Le Tourville- 5 rue Pr Boquien - 44093 NANTES
02.40.08.39.86
arlin.pdl@chu-nantes.fr
www.paysdelaloire-arlin.com
Suivez-nous sur Twitter @arlin_pdl



CISS Pays de la Loire
16 rue Hermann Geiger – 44300 Nantes
02 40 75 23 65
Secretariat-pdl@leciss.org
paysdelaloire@leciss.org



Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire
Direction de l'Efficiencia de l'Offre
17 boulevard Gaston Doumergue - 44262 NANTES cedex 2
02.49.10.40.00
ars-pdl-deo-dhop@ars.sante.fr
www.ars.paysdelaloire.sante.fr
