

Semaine de la sécurité des patients

Guide pour
la Normandie

Propositions d'actions
régionales

Actualisation 2019



CENTRE RÉGIONAL DE PHARMACOVIGILANCE
ET D'INFORMATION SUR LE MÉDICAMENT
DE ROUEN - NORMANDIE



La semaine de la sécurité des patients s'inspire de la « patient safety week » canadienne. Depuis sa création en France en 2011, le centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins (**CPias Normandie**), **France Assos Santé Normandie**, l'observatoire des médicaments, des dispositifs médicaux et des innovations thérapeutiques (**OMÉDIT**), les centres régionaux de pharmacovigilance (**CRPV de Caen et de Rouen**), **Qual'Va** (réseau normand qualité santé) ainsi que l'**ARS de Normandie** pilotent cet événement régional.

Cette année, la **9^{ème} édition** de la semaine de la sécurité des patients (SSP) se déroulera **du 18 au 22 novembre 2019**, sur le thème **« Les antibiotiques, ils sont précieux : utilisons-les mieux ! »**.

Cette opération annuelle de sensibilisation auprès des professionnels de santé et des usagers est un temps fort de la dynamique régionale pour communiquer sur la **sécurité des soins** et favoriser le **dialogue soignant/soigné**.

Cette année, les établissements de santé et médico-sociaux sont invités à mettre en place toutes actions de sensibilisation et de communication en proximité directe des patients et des professionnels de santé concernés qui leur paraîtraient pertinentes (colloques, journées de travail, expositions, quiz, animations d'ateliers et de stands, chambres des erreurs, etc.).

Le groupe de pilotage de Normandie a réalisé ce guide pour vous aider à la **construction d'un programme pour la SSP 2019**. Ce guide recense des actions existantes en lien avec la sécurité des patients, un focus est fait en première partie du document.

Action destinée aux :



Professionnels de santé



Usagers

Cibles de l'action :



Établissements de santé



Établissements médico-sociaux



Soins de ville

Facilité de mise en oeuvre de l'action :



Support de présentation



Support informatique ou moyens humains



Support informatique, moyens humains et matériels

Préparer la semaine

4

Facilité de mise en œuvre	Action destinée		Cibles de l'action		
					

FOCUS ANTIBIOTIQUES

Outils de sensibilisation à la préservation des antibiotiques

Film analyse de scénario « C'EHPAD toujours une infection urinaire »

Fiche d'aide au diagnostic d'infection urinaire du sujet âgé

Fiche découverte des actions OMÉDIT

Outil « Never events »

Déclarer un effet indésirable ou une dépendance

Catalogue sur l'Hygiène des mains

Outil Interruption de tâches

Oser parler à son médecin et à son pharmacien

Serious game « Prise en charge médicamenteuse »

Grille d'entretien avec les patients sur l'identitovigilance

La chambre des erreurs en parcours immersif à 360°

Mettons en scène nos erreurs

La chambre des 7 erreurs

Scénarios de chambre des erreurs - Domicile des erreurs

Rallye en santé mentale

Analyse de scénarios à partir d'un film erreurs - HAD

Outils « Interruption de tâches »

Le jeu des lois

Analyses de scénarios ailleurs-ici

Jeu de rôle

Puzzle

Quiz à thèmes

	✓	✓	✓	✓	✓	5
	✓		✓	✓		6
	✓		✓	✓	✓	7
						8
	✓		✓			9
	✓	✓	✓	✓	✓	10
	✓	✓	✓	✓	✓	11
	✓	✓	✓	✓	✓	12
		✓			✓	13
	✓	✓	✓			14
	✓	✓	✓	✓	✓	15
	✓		✓			16
	✓		✓	✓	✓	17
	✓	✓	✓	✓		18
	✓	✓	✓			19
	✓	✓	✓			20
	✓	✓	✓		✓	21
	✓		✓	✓		22
	✓	✓	✓	✓		23
	✓	✓	✓	✓	✓	24
	✓	✓	✓	✓	✓	25
	✓	✓	✓	✓	✓	26
	✓	✓	✓	✓	✓	27

Préparer la semaine

Étape n° 1 - Constituez l'équipe projet et identifiez les personnes ressources

Choisissez les membres de l'équipe projet selon leurs intérêts dans le domaine de la sécurité des patients.

Les personnes incontournables : un représentant de la direction, un représentant du service communication (s'il existe), 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 commission médicale d'établissement, un représentant des usagers.

Définissez bien le rôle de chacun : qui rédigera les relevés de décisions, qui préparera les ordres du jour, qui invitera les membres de l'équipe projet aux réunions...

Étape n° 2 - Choisissez les actions à mettre en place

Pour vous aider à bien choisir, vous pouvez notamment :

- consulter les rétrospectives des années précédentes sur le site Internet du Ministère de la santé <http://social-sante.gouv.fr/SSP>,
- prendre en compte vos résultats de certification/évaluation.

Communiquez le plus tôt possible auprès des professionnels et des représentants des usagers de l'établissement : mails, articles dans le journal interne, informations sur l'intranet et le site Internet de l'établissement...

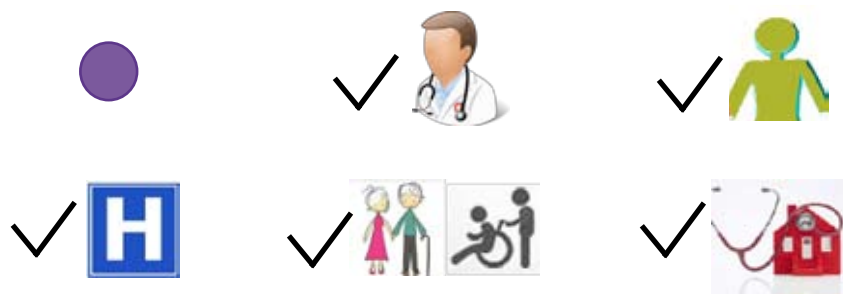
Étape n° 3 - Planifiez votre semaine

Actions	S -10	S -9	S -8	S -6	S -4	S -2	S -1	S 0	S +2
Réunions de l'équipe projet	X		X	X	X	X			X
Identifiez le périmètre de l'action (établissement, service...).	X								
Sollicitez les personnes ressources.		X							
Adaptez la méthodologie.			X	X					
Définissez et mettez en oeuvre le plan de communication (patients, professionnels, instances...).		X	X		X		X	X	X
Réservez la salle, le matériel...		X							
Assurez-vous de la mise à disposition des lieux et des aspects techniques.							X		
Adaptez et reprographiez les documents utiles.				X		X			X
Réalisez un retour d'expériences.									

Étape n° 4 - Évaluez et valorisez le travail

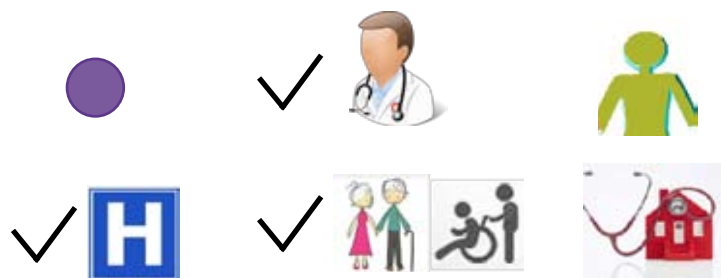
- Réalisez en interne le bilan de la semaine et faites un retour aux professionnels et aux représentants des usagers qui ont participé aux actions.
- Au niveau régional, retrouvez les programmes des établissements sur le site de l'ARS Normandie afin de faire connaître et partager votre expérience dans le cadre de la semaine de la sécurité des patients.
- Au niveau national, les actions des éditions précédentes sont valorisées par une mise en ligne sur le site du ministère chargé de la santé via une carte de France interactive : www.sante.gouv.fr/ssp.

Outils de sensibilisation à la préservation des antibiotiques



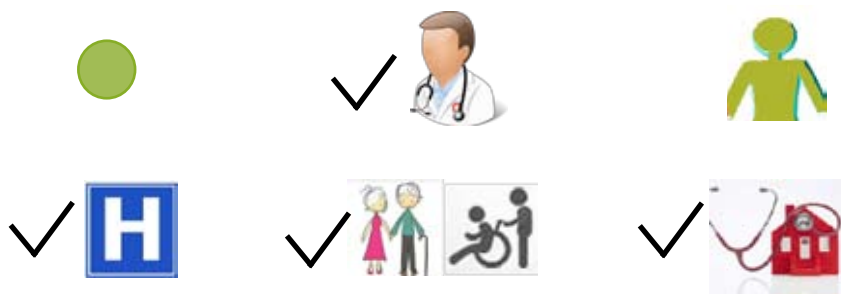
Descriptif	Dans le cadre d'un groupe de travail interrégional associant des représentants d'usagers et des professionnels de la prévention des infections associées aux soins des régions Bretagne, Normandie et Pays de la Loire, différents outils d'information et de communication ont été élaborés sur le thème « Antibiotiques bien utilisés : tous concernés ! », avec le soutien des OMEDIT de Normandie, Bretagne et Pays de la Loire, en partenariat avec la Spilf, la FHF et le Lien. À l'occasion de l'édition 2019 de la SSP, dont le focus est fait cette année sur la thématique « Les antibiotiques, ils sont précieux, utilisons-les mieux », ces outils de sensibilisation de tous les publics à la préservation des antibiotiques vous sont proposés sur le site du CPias Normandie, pour un usage libre et sans modération !
Liste des outils	Affiche « Antibiotiques bien utilisés : tous concernés ! » Plaquette « Les antibiotiques : quand il faut, comme il faut, juste ce qu'il faut ! » Vidéo « Antibiotiques bien utilisés, tous concernés ! »
Éléments pratiques	Ces outils pour favoriser le dialogue entre patients, usagers et professionnels de santé sur le sujet du bon usage des antibiotiques sont téléchargeables sur : www.cpias-normandie.org/protocoles-documents/documents/documents.2938.3289.html Il est suggéré que dans les établissements de santé, la commission des antibiotiques associée au référent antibiotiques et à l'équipe d'hygiène se rapprochent des représentants des usagers pour convenir ensemble de la diffusion du message. Le centre normand de conseil en matière d'antibiothérapie (NormAntibio) est à disposition des professionnels de santé, du lundi au vendredi de 9h à 18h au 07 84 41 18 86 / www.normantibio.fr
Personnes ressources 	CPias Normandie - contact@cpias-normandie.org Site de Caen (02 31 06 51 51) France Borgey Liliane Henry Pascal Thibon Site de Rouen (02 32 88 68 77) Laurence Guet Isabelle Roland

Film analyse de scénario « C'EHPAD toujours une infection urinaire »



Descriptif	L'OMEDIT Normandie propose un film d'analyse de scénario « C'EHPAD toujours une infection urinaire » sur la prise en charge des infections urinaires en EHPAD. Ce film met en situation une erreur principale, des erreurs secondaires et des facteurs contributifs. L'objectif est d'analyser en équipe un problème survenu « ailleurs » de manière déculpabilisée en incitant à réaliser des analogies avec leur propre pratique « ici ». Les équipes visionnent un premier film « version avec erreurs », analysent ces événements accompagnés par un binôme d'animation puis visionnent une seconde version « corrigée ». L'équipe propose ensuite des actions en lien avec les événements analysés.
Liste des outils	- Film avec erreurs - Film corrigé - Guide d'analyse des films avec la grille de recueil de l'OMEDIT
Éléments pratiques	Outils disponibles sur le site de l'OMEDIT Normandie
Personnes ressources 	Omédit Normandie - Omedit.normandie@chu-rouen.fr Céline Bouglé Albane Cherel Eulalie Delbende Marie Lefebvre Caussin Doreya Monzat Site de Caen : 02 31 70 95 21 - Site de Rouen : 02 32 88 92 81

Fiche d'aide au diagnostic d'infection urinaire du sujet âgé



Descriptif	L'infection urinaire est une infection fréquente, son diagnostic est complexe notamment chez la personne âgée car la symptomatologie est fruste ou atypique. Un ECBU positif ne permet pas de distinguer une colonisation, fréquente chez la personne âgée, d'une véritable infection nécessitant un traitement antibiotique. L'enjeu de ce document est d'aider au diagnostic de l'infection urinaire en la distinguant d'une simple colonisation pour ne réserver le traitement antibiotique qu'aux seules infections. Les objectifs sont à la fois de limiter l'émergence d'une flore bactérienne résistante et de limiter les effets secondaires d'un traitement antibiotique inapproprié.
Liste des outils	Document papier format A5.
Éléments pratiques	Document téléchargeable et imprimable sur : www.cpias-normandie.org/documents-protocoles/protocoles/soins/soins_2956_3318.html. Rubrique <i>Infections urinaires</i> puis <i>Démarche diagnostique d'une infection urinaire chez le sujet âgé</i> (février 2016).
Personnes ressources 	CPIas Normandie - contact@cpias-normandie.org Site de Caen (02 31 06 51 51) France Borgey Liliane Henry Pascal Thibon Site de Rouen (02 32 88 68 77) Laurence Guet Isabelle Roland

Fiche découverte des actions OMÉDIT



Résomedit

Le réseau des OMÉDITs



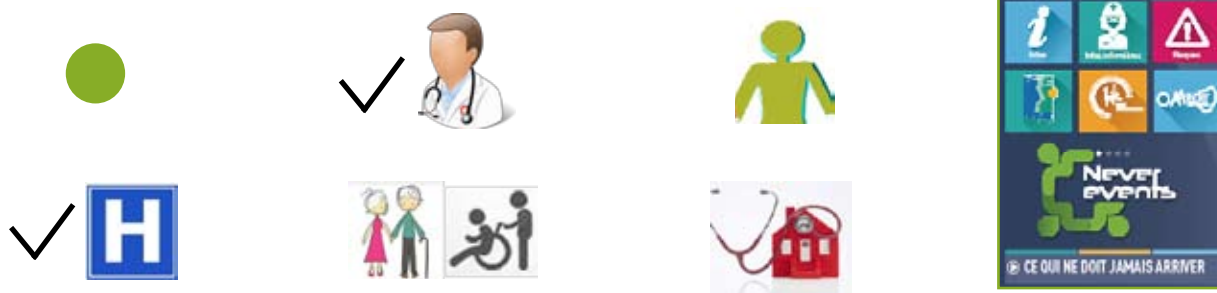
Les OMÉDITs régionaux s'associent pour partager leurs outils et leur expertise du Bon usage des Antibiotiques

Cliquez sur les bulles pour accéder aux outils

Retrouvez des exemples d'actions du réseau des OMÉDIT.

- OMÉDIT Bourgogne-Franche-Comté
www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/boite-outils-ssp
- Omédit Bretagne
www.omeditbretagne.fr/lrportal/accueil/qualite-securite-vigilance/semaine-securite
- Omédit Centre-Val de Loire
www.omedit-centre.fr/portail/pratiques-et-usages.573,1235.html?TSC_mode=catalog&TSC_T=Parcours%20patient&TSC_source=search&TSC_ST=Lutte%20contre%20l%27antibiorésistance
- Omédit Grand Est
www.omedit-grand-est.ars.sante.fr/ssp-2019-les-antibiotiques-ils-sont-precieux-utilisons-les-mieux
- Omédit Ile-de-France
www.omedit-idf.fr/juste-prescriptionbon-usage/infectiologie/bon-usage-des-antibiotiques-en-ehpad/
- Omédit Normandie
www.omedit-normandie.fr/evenements-formations/evenements/semaine-de-la-securite-des-patients/semaine-de-la-securite-des-patients.2544,2924.html
- Omédit Nouvelle Aquitaine Guadeloupe
www.omedit-nag.fr/page/la-semaine-de-la-securite-des-patients-mobilisons-nous
- Omédit PACA-Corse
www.omeditpacacorse.fr
- Omédit Pays de la Loire
www.omedit-paysdelaloire.fr/fr/bao/baoantibiotiques

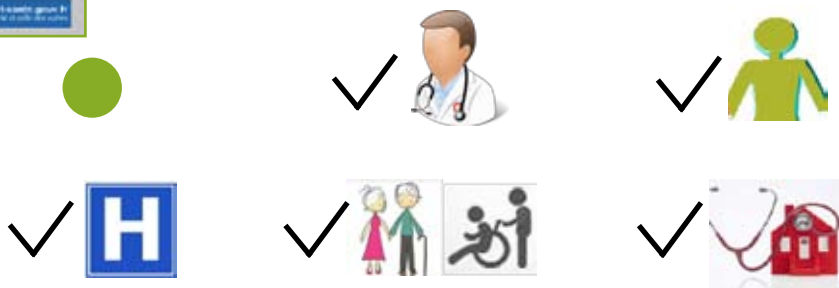
Outil « Never events »



Descriptif	L'ANSM (Agence Nationale de Sécurité du médicament et des produits de santé) a édité en 2012 une liste de 12 « événements qui ne devraient jamais arriver » : les Never Events (NE). Cette liste identifie des événements fréquents et/ou à risque de conséquences graves pour les patients, pour lesquels le Contrat de Bon Usage et les exigences de la certification des établissements de santé V2014 imposent la mise en place d'actions de communication et de prévention. L'OMEDIT et le CHU de Rouen ont élaboré un fascicule au format « poche » destiné aux professionnels de santé hospitaliers reprenant des informations clés concernant ces 12 NE, ainsi que des moyens de prévention, à destination de l'ensemble des professionnels de santé et les messages à transmettre aux patients.
Liste des outils	Cet outil visuel à but pédagogique comporte 13 fiches recto-verso : 1 fiche reprenant les règles générales de sécurisation de la prise en charge médicamenteuse dont la règle des 5B, et 1 fiche pour chaque NE. Chaque fiche est rédigée suivant le même modèle, selon 5 grands thèmes : la conséquence principale du NE, les idées reçues, les informations essentielles de prévention, récupération et/ou atténuation du risque à destination d'une part des médecins et pharmaciens, et d'autre part des infirmières, et enfin les informations à donner aux patients pour la prévention de ces erreurs. Chacune de ces catégories d'information est reconnaissable graphiquement grâce à un jeu d'icônes.
Éléments pratiques	Outil disponible sur le site Internet de l'Omédit www.omedit-normandie.fr/boite-a-outils/never-events/never-events,2798,3177.html ansm.sante.fr Outil «format de poche» adressé par voie postale sur demande : ars-normandie-direction-appui-performance@ars.sante.fr Outil du centre Henri Becquerel sur www.omedit-normandie.fr/media-files/7728/vdef68043_never_events_becquerel_-4425.pdf E-learning sur www.omedit-normandie.fr/boite-a-outils/e-learning/espace-e-learning-never-events,2570,2946.html
Personnes ressources 	Omédit Normandie - Omedit.normandie@chu-rouen.fr Céline Bouglé Albane Chereil Eulalie Delbende Marie Lefebvre Caussin Doreya Monzat Site de Caen : 02 31 70 95 21 - Site de Rouen : 02 32 88 92 81

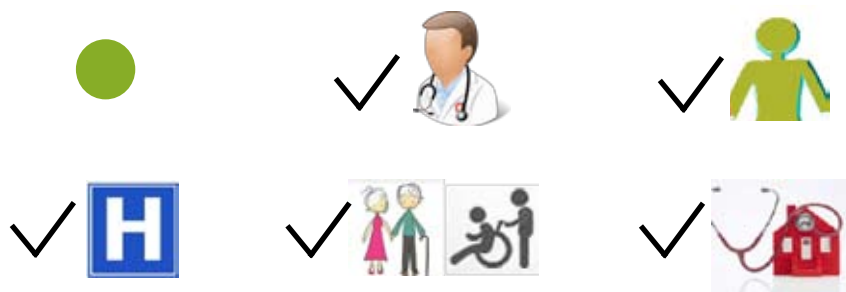


Déclarer un effet indésirable ou une dépendance



Descriptif	Une affiche est mise à disposition afin de sensibiliser les patients comme les professionnels de santé sur l'utilité de déclarer un effet indésirable, ou une dépendance liée à un médicament, ou un détournement d'usage de médicament. La déclaration est indispensable puisqu'elle permet de prévenir, d'identifier, d'évaluer et de corriger la survenue d'effet indésirable médicamenteux, après commercialisation. Déclarer permet aussi d'évaluer le potentiel d'abus et de dépendance. Depuis mars 2017, la déclaration est facilitée par le portail du ministère. Les professionnels de santé ou les usagers peuvent signaler en quelques clics aux autorités sanitaires tout événement indésirable sur le site signalement-sante.gouv.fr, dont les effets indésirables, incidents ou risques d'incidents liés aux produits de santé ainsi que les dépendances, ou détournement d'usage.
Liste des outils	Affiches « Déclarer un effet indésirable ou une dépendance ». Flyers.
Éléments pratiques	Documents disponibles sur le site de l'ARS de Normandie. www.normandie.ars.sante.fr/semaine-de-la-securite-des-patients-1
Personnes ressources 	Centres régionaux de pharmacovigilance de Normandie Basile Chretien - pharmacovigilance@chu-caen.fr - 02 31 06 46 73 addictovigilance@chu-caen.fr - 02 31 06 44 60 Marine Aroux - pharmacovigilance@chu-rouen.fr - 02 32 88 90 79

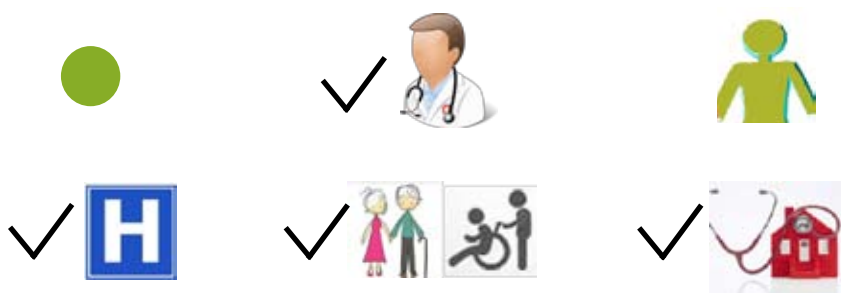
Catalogue sur l'hygiène des mains



Descriptif	Catalogue proposant plusieurs outils ludiques et pédagogiques, pour des actions de sensibilisations et de promotion de l'hygiène des mains, mesure essentielle de prévention des infections associées aux soins.
Liste des outils	Outils de communication/information : affiches humoristiques, sets de table, marque-pages, concours de slogans pour l'utilisation des solutions hydro-alcooliques, messages pour porte-clés, vidéos... Outils pédagogiques : jeux pour sets de table, boîtes de pétri à afficher ou à mettre en place en interne avec un laboratoire, fabrication du caisson pédagogique, jeu du labyrinthe, affiche et plaquette « Hugo », quizz de mise en situation hygiène des mains soignant/patient/résident... www.cpias-normandie.org/protocoles-documents/documents/documents.2938.3289.html
Éléments pratiques	Catalogue disponible sur le site du CPias Normandie. www.cpias-normandie.org
Personnes ressources	CPias Normandie - contact@cpias-normandie.org Site de Caen (02 31 06 51 51) France Borgey Liliane Henry Pascal Thibon Site de Rouen (02 32 88 68 77) Laurence Guet Isabelle Roland



Outil « Interruption de tâche »



Descriptif	L'interruption de tâche est un facteur favorisant la survenue d'erreur ou d'événement indésirable. Au moment de l'administration, une interruption de tâche peut conduire à une erreur d'administration, un oubli d'administration ou une mauvaise traçabilité de l'administration. La Haute autorité de santé (HAS) met à disposition des outils pour sensibiliser et limiter les interruptions de tâche au cours de l'administration des médicaments.
Liste des outils	Pour les établissements de santé souhaitant initier une démarche et des actions pour réduire l'occurrence des interruptions de tâche, la HAS met également à disposition un kit d'audit. Cet outil HAS, clé en main, comprend une grille d'observation, une fiche de débriefing en équipe et un questionnaire patient. Il est accompagné d'un guide d'utilisation ainsi que tous les supports nécessaires au suivi du projet (présentation aux équipes du projet, présentation des résultats...). L'OMEDIT de Normandie accompagne les établissements souhaitant initier cette démarche. Plusieurs outils d'établissements ayant initié cette démarche en région sont mis à disposition.
Éléments pratiques	Ces outils de sensibilisation nécessitent l'organisation de sessions avec mise à disposition de matériel audiovisuel. Pour les professionnels intéressés par le kit d'audit, se rapprocher de l'OMEDIT Normandie. Outils disponibles sur les sites de : - la HAS : www.has-sante.fr/jcms/c_2618396/fr/interruptions-de-tache-lors-de-l-administration-des-medicaments - l'OMEDIT Normandie : www.omedit-normandie.fr/boite-a-outils/interruption-de-taches,2755,3138.html - l'OMEDIT Pays de la Loire : www.omedit-paysdelaloire.fr/fr/securisation/ssp/
Personnes ressources 	Omédit Normandie - Omedit.normandie@chu-rouen.fr Céline Bouglé Albane Cherel Eulalie Delbende Marie Lefebvre Caussin Doreya Monzat Site de Caen : 02 31 70 95 21 - Site de Rouen : 02 32 88 92 81

Oser parler à son médecin et à son pharmacien



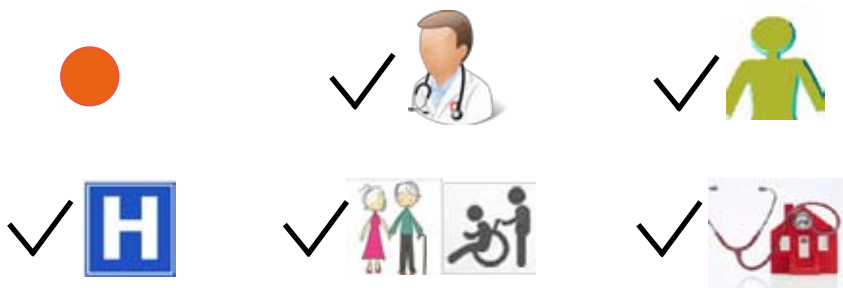
Descriptif	Un patient qui communique avec les soignants et n'hésite pas à leur poser des questions contribue activement à réduire le risque d'événements indésirables liés à ses soins. En parlant avec son médecin, son pharmacien, des malentendus et des erreurs peuvent être évités. Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc. Pour faciliter son implication, la HAS publie des brochures d'information destinées aux patients.
Liste des outils	Brochures et affiches destinées aux patients www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1695997/fr/osser-parler-avec-son-medecin www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1761963/fr/parler-avec-son-pharmacien
Éléments pratiques	Outils disponibles sur le site Internet de la HAS www.has-sante.fr
Personnes ressources 	Haute autorité de santé (HAS) www.has-sante.fr

Serious Game « Prise en charge médicamenteuse »



Descriptif	Après les actes invasifs et les infections liées aux soins, les médicaments sont la troisième cause d'événements indésirables graves (EIG) : 60.000 à 130.000 par an dont 15.000 à 60.000 sont évitables (enquête ENEIS). Ces EIG sont favorisés par la fragilité et le comportement du patient. Près d'1 EIG sur 2 ou sur 3 est évitable. Prévenir la survenue de ces EIG est un enjeu majeur pour la sécurité des soins. L'OMEDIT en lien avec le centre Henri Becquerel, le CHU de Rouen, le CHU de Caen et l'ADIPH proposent pour la semaine de la sécurité des patients plusieurs univers de simulation «serious game» sur le thème de la prise en charge médicamenteuse.
Liste des outils	L'OMEDIT Normandie propose plusieurs outils : - Une chambre de patient virtuelle, un bloc opératoire et un domicile patient dans le cadre d'une prise en charge en établissement d'hospitalisation à domicile (HAD), une salle d'accouchement. - Une chambre des erreurs en parcours immersif à 360° en réanimation néonatale..
Éléments pratiques	Ces outils sont disponibles sur le site de l'OMEDIT de Normandie : www.omedit-normandie.fr/boite-a-outils/gestion-des-risques/chambre-des-erreurs/chambre-des-erreurs.3351,3927.html
Personnes ressources 	Omédit Normandie - Omedit.normandie@chu-rouen.fr Céline Bouglé Albane Cherel Eulalie Delbende Marie Lefebvre Caussin Doreya Monzat Site de Caen : 02 31 70 95 21 - Site de Rouen : 02 32 88 92 81

Grille d'entretien avec les patients sur l'identitovigilance



 **Centre Henri Becquerel**
Unité de l'information
Plan de l'information

Grille d'entretien avec les patients et les professionnels concernant l'identitovigilance
Semestre de la Sécurité des Patients Novembre 2015

Messager à destination des patients et des professionnels : la sécurité des données (la sécurité des patients) est l'un des aspects de la prise en charge de la maladie du cancer qui concerne tous les patients, en passant par les données d'identification (la sécurité des données) de leur dossier.

1. Quel est votre nom ? _____

2. Pourquoi est-ce important pour vous d'être sûr(e) de votre nom ? _____

3. Quel est votre nom ? Le prénom ? Le nom de famille ? _____

4. Quel est votre nom de naissance ? Le nom de famille ? Le nom de naissance ? _____

5. Quel est votre nom de naissance ? Le nom de famille ? Le nom de naissance ? _____

6. Quel est votre nom de naissance ? Le nom de famille ? Le nom de naissance ? _____

7. Quel est votre nom de naissance ? Le nom de famille ? Le nom de naissance ? _____

8. Quel est votre nom de naissance ? Le nom de famille ? Le nom de naissance ? _____

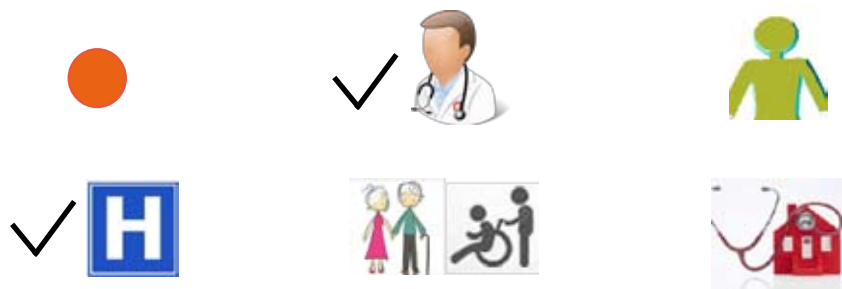
9. Quel est votre nom de naissance ? Le nom de famille ? Le nom de naissance ? _____

10. Quel est votre nom de naissance ? Le nom de famille ? Le nom de naissance ? _____

Descriptif	Nombre de patients ne soupçonnent pas les risques liés aux problèmes d'identitovigilance. Le patient peut être un acteur majeur pour renforcer sa sécurité vis-à-vis de cette thématique. Les membres de la cellule d'identitovigilance ont créé une grille d'entretien. Les soignants peuvent ainsi interroger les patients dans les salles d'attente.
Liste des outils	Grille servant de support à l'entretien, à personnaliser par les établissements et à imprimer. Disponibles en format PDF sur le site de l'ARS. Les établissements doivent se rapprocher de leur service informatique pour faire transformer les outils PDF en format exploitable. Attention, pensez à ajouter en bas de page les mentions vis-à-vis de la CNIL, si vous utilisez ce support.
Éléments pratiques	Exploitation des données faite par les établissements.
Personnes ressources	Centre Henri Becquerel Dr CONTENTIN - nathalie.contentin@chb.unicancer.fr Mme PARAIN - marie.parain@chb.unicancer.fr (en cas de difficulté pour transformer les documents en format exploitable) Mme LE MOAL

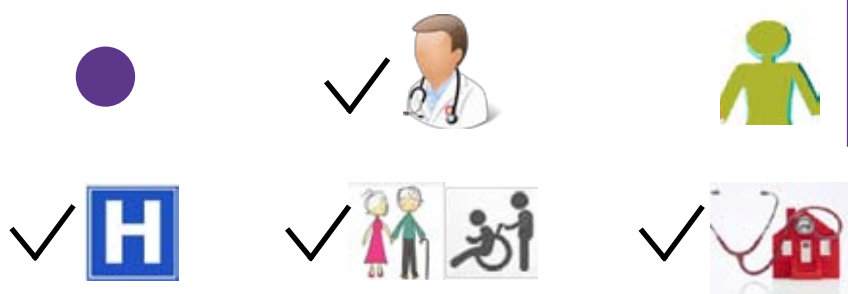


La chambre des erreurs en parcours immersif à 360°



Descriptif	Ce serious game est basé sur une innovation technologique : la vidéo à 360°. La chambre des erreurs médicamenteuses se veut être un outil pédagogique et ludique. L'intérêt de la virtualiser est de s'affranchir totalement des contraintes logistiques : • Plus besoin de trouver un lieu physique pour mettre en scène les erreurs avec un lit, un mannequin... et d'en organiser les visites. • Plus besoin de s'assurer que les erreurs sont toujours visibles et n'ont pas été déplacées ou modifiées par des visiteurs précédents... Contrairement à la chambre des erreurs « réelle », les erreurs se glissent uniquement dans le circuit du médicament. Le but est de repérer les situations à risque d'erreur dans ce circuit et savoir les éviter. Tous les acteurs de soins impliqués dans le circuit du médicament peuvent y participer : • Médecins et internes en médecine • Pharmaciens et préparateurs en pharmacie • IDE, élèves IDE et cadres de santé
Liste des outils	La chambre se situe à cette adresse : http://www.adiph.org/VR/chambre_erreurs/
Éléments pratiques	Nécessite un ordinateur équipé d'un navigateur récent et connecté à Internet.
Personnes ressources 	Agnès Bobay Madic, présidente de l'association pour le digital et l'information en pharmacie (ADIPH) a.madic@ch-lisieux.fr

Mettons en scène nos erreurs

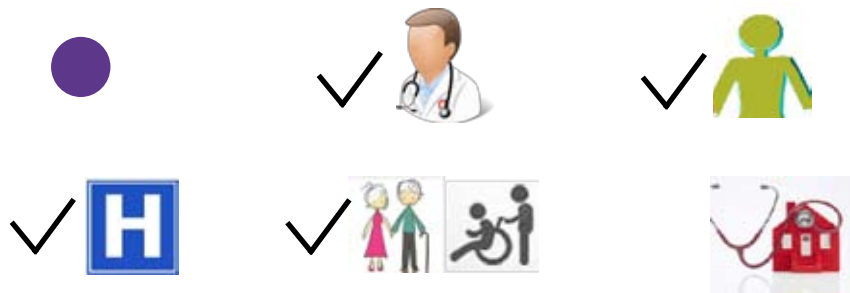


Descriptif	Une dizaine de films à destination de professionnels de santé avec mise en situation d'une erreur principale, de dommages associés aux soins, de facteurs contributifs et d'absence de barrières qui auraient pu éviter cet évènement. Les équipes analysent ces évènements accompagnés par un binôme d'animation qui a un kit d'animation et les réponses pour chaque film. L'analyse de scénario clinique d'un (presqu')accident vise à : - o aider à leur maîtrise, - o améliorer la culture des facteurs contributifs et mesures barrières, - o promouvoir le travail en équipe.
Liste des outils	10 films d'analyse de scénario : - EHPAD - Pédiatrie - Urgences - Handicap - SSR - Chirurgie - PCA - Anticoagulant Pour l'édition 2019 de la SSP, l'OMEDIT de Normandie propose deux nouveaux films, l'un sur les opiacés, l'autre sur les antivitamines K.
Éléments pratiques	Outils disponibles sur le site de l'OMEDIT Normandie : www.omedit-normandie.fr/boite-a-outils/gestion-des-risques/films-analyse-de-scenario/et-si-on-mettait-en-scene-nos-erreurs,2186,2392.html
Personnes ressources	Omédit Normandie - Omedit.normandie@chu-rouen.fr Céline Bouglé Albane Chereh Eulalie Delbende Marie Lefebvre Caussin Doreya Monzat Site de Caen : 02 31 70 95 21 - Site de Rouen : 02 32 88 92 81





La chambre des 7 erreurs



Descriptif	La chambre des erreurs est un outil de simulation en santé qui favorise l'acquisition d'une culture de sécurité partagée par l'ensemble des professionnels, des établissements de la région ainsi que des usagers et contribue à l'amélioration des pratiques professionnelles. Dans cette chambre se sont glissées des erreurs destinées aux professionnels de santé mais aussi spécifiquement aux usagers !
Liste des outils	Un kit clé en main composé de : - un socle commun à tous les établissements de 7 erreurs pour les usagers et 7 erreurs de plus pour les professionnels de santé selon 3 thématiques : produits de santé, hygiène, identité, - la modélisation de la chambre, - une liste de matériel et de moyens, - des outils pratiques : prescription, questionnaire type... - des outils de communication : affiches, flyer, étiquettes... - un fichier Excel pour l'exploitation des résultats de chaque établissement nécessaire à la réalisation d'un bilan régional.
Éléments pratiques	Chambre d'un patient ou reconstitution. Questionnaires et stylos. Kit disponible sur le site de l'OMEDIT de Normandie : www.omedit-normandie.fr/boite-a-outils/gestion-des-risques/chambre-des-erreurs/chambre-des-erreurs.3351.3927.html
Personnes ressources 	Omédit Normandie - Omedit.normandie@chu-rouen.fr Céline Bouglé Albane Cherel Eulalie Delbende Marie Lefebvre Caussin Doreya Monzat Site de Caen : 02 31 70 95 21 - Site de Rouen : 02 32 88 92 81

Scénarios de chambre des erreurs Domicile des erreurs



Descriptif	Mise en scène d'une chambre / domicile des erreurs à partir d'un scénario et d'une liste d'erreurs définis. Les participants identifient les erreurs dissimulées dans la chambre et reçoivent une information sur les bonnes pratiques et recommandations. Des scénarios sont proposés pour différents secteurs : MCO / SSR, HAD, santé mentale et EHPAD. Cible : tous les professionnels, étudiants , usagers. <i>La participation se fait de préférence en équipes (tous profils confondus) constituées pour l'occasion.</i>
Liste des outils	Un kit composé de : - un protocole de mise en œuvre (scénario, méthodologie, conditions de participation), - une liste des erreurs avec le matériel nécessaire, - une fiche avec les corrections et bonnes pratiques, - un bulletin de participation, - un modèle d'attestation de participation. Mise à disposition d'une plateforme pour la saisie des résultats (<i>sous condition d'accès</i>).
Éléments pratiques	Chambre / domicile de patient ou résident reconstituée avec un mannequin. Ce kit est disponible sur demande.
Personnes ressources	Qual'Va - Réseau normand qualité santé Aurélie GAUNEAU Sandrine ANNE contact@qualva.org 02 31 95 10 59

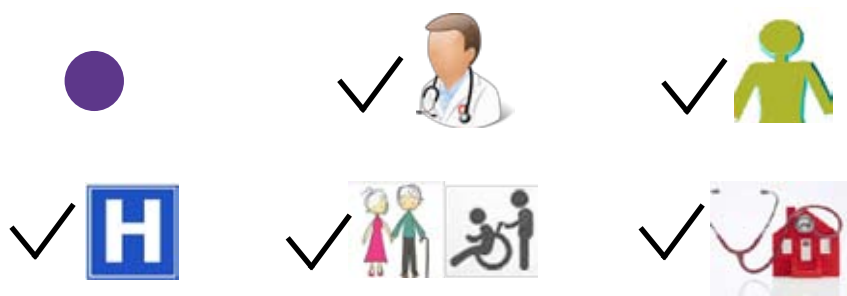


Rallye en santé mentale



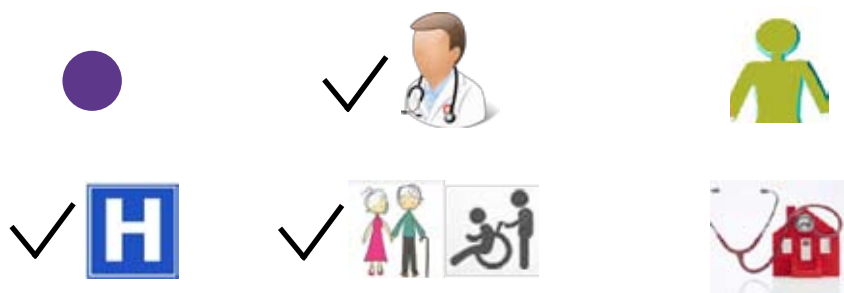
Descriptif	Rallye basé sur un parcours de patient, à partir d'un scénario et d'une liste d'erreurs définis. Les participants identifient les erreurs à chaque étape du parcours, répondent à des quizz et reçoivent une information sur les bonnes pratiques et recommandations. Des scénarios sont proposés pour les secteurs MCO / SSR et HAD. Cible : tous les professionnels, étudiants, usagers. <i>La participation se fait de préférence en équipes (tous profils confondus) constituées pour l'occasion.</i>
Liste des outils	Un kit composé de : - un protocole de mise en œuvre (scénario, méthodologie, conditions de participation), - une affiche pour communiquer sur le projet, - des livrets « questions-réponses » pour chacune des 3 étapes, - un fascicule « Tout savoir sur la gale » (CPias) - une fiche d'émargement, - un bulletin de participation, - un modèle d'attestation de participation, - une fiche synthèse « 7 points clés pour réussir ». Mise à disposition d'une plateforme pour la saisie des résultats (<i>sous condition d'accès</i>).
Éléments pratiques	Parcours patient sur le terrain ou reconstitué. Ce kit est disponible sur demande.
Personnes ressources 	Qual'Va - Réseau normand qualité santé Auréli GAUNEAU Sandrine ANNE contact@qualva.org 02 31 95 10 59

Analyse de scénarios à partir d'un film erreurs - HAD

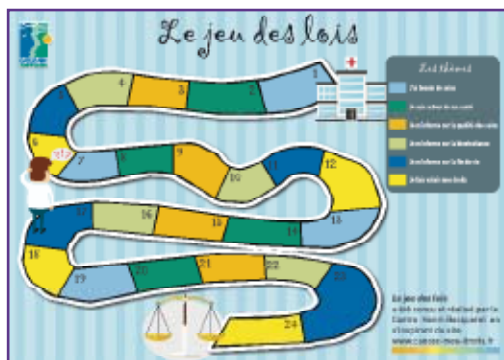


Descriptif	Méthode ludique d'évaluation des pratiques professionnelles. Les participants visualisent un film reconstituant des situations à risques déjà produites, identifient collectivement les erreurs et analysent leur survenue. Des scénarios sont proposées pour les secteurs MCO / SSR et HAD. Cible : tous les professionnels, étudiants, usagers. <i>La participation se fait de préférence en équipes (tous profils confondus) constituées pour l'occasion.</i>
Liste des outils	Un kit composé de : - un protocole de mise en œuvre (scénario, méthodologie, conditions de participation), - un scénario filmé ou module interactif, - un bulletin de participation, - une fiche Correction au regard des bonnes pratiques et préconisations, - un modèle d'attestation de participation, - une fiche synthèse.
Éléments pratiques	Ce kit est disponible sur demande.
Personnes ressources 	Qual'Va - Réseau normand qualité santé Aurélie GAUNEAU Sandrine ANNE contact@qualva.org 02 31 95 10 59

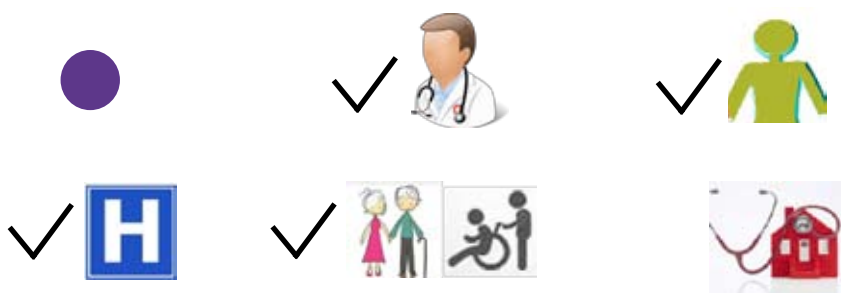
Outils « Interruption de tâches »



Descriptif	L'interruption de tâche est un facteur favorisant la survenue d'erreur ou d'événement indésirable. Au moment de l'administration, une interruption de tâche peut conduire à une erreur d'administration, un oubli d'administration ou une mauvaise traçabilité de l'administration. La Haute autorité de santé (HAS) met à disposition des outils pour sensibiliser et limiter les interruptions de tâche au cours de l'administration des médicaments.
Liste des outils	Films d'analyse de scénario. Cas pratiques. Pour les établissements de santé souhaitant initier une démarche et des actions pour réduire l'occurrence des interruptions de tâche, la HAS met également à disposition un kit d'audit. Cet outil HAS, clé en main, comprend une grille d'observation, une fiche de débriefing en équipe et un questionnaire patient. Il est accompagné d'un guide d'utilisation ainsi que tous les supports nécessaires au suivi du projet (présentation aux équipes du projet, présentation des résultats...). L'OMEDIT de Normandie accompagne les établissements souhaitant initier cette démarche.
Éléments pratiques	Ces outils de sensibilisation nécessitent l'organisation de sessions avec mise à disposition de matériel audiovisuel. Pour les professionnels intéressés par le kit d'audit, se rapprocher de l'OMEDIT de Normandie. Outils disponibles sur : www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2618396/fr/interruptions-de-tache-lors-de-l-administration-des-medicaments www.omedit-normandie.fr/boite-a-outils/gestion-des-risques/interruption-de-taches/interruption-de-taches.2261.2480.html
Personnes ressources 	Omédit Normandie - Omedit.normandie@chu-rouen.fr Céline Bouglé Albane Cherel Eulalie Delbende Marie Lefebvre Caussin Doreya Monzat Site de Caen : 02 31 70 95 21 - Site de Rouen : 02 32 88 92 81

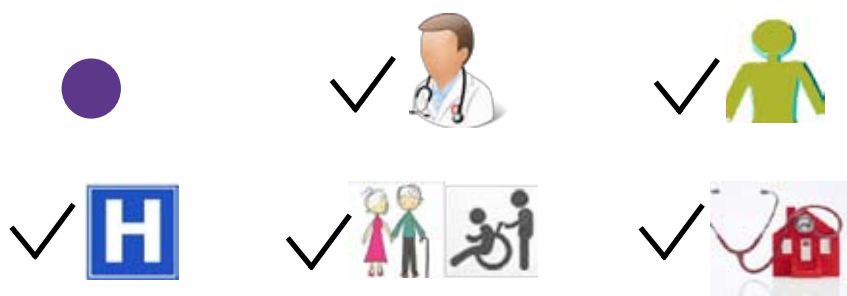


Le jeu des lois



Descriptif	La certification impose que patients et professionnels soient informés sur les droits des patients. Le centre Henri Becquerel a créé un jeu de l'oie destiné aux patients et aux professionnels sur ce thème. Le jeu comporte 43 questions/réponses sur les droits des patients : - J'ai besoin de soins - Je suis acteur de ma santé - Je m'informe sur la qualité des soins - Je m'informe sur la bientraitance - Je m'informe sur la fin de vie - Je fais valoir mes droits
Liste des outils	- Un document Excel où figurent les questions/réponses (attention à personnaliser les réponses selon l'établissement). - Jeu de fiches question au recto / réponses au verso avec code couleur en fonction du thème, à personnaliser, imprimer et plastifier. - Plateau du jeu à personnaliser avec le logo de l'établissement, à imprimer en A3 et à plastifier.
Éléments pratiques	Documents à personnaliser, imprimer et plastifier, disponibles en format PDF sur le site de l'ARS. Les établissements doivent se rapprocher de leur service informatique ou leur service communication pour faire transformer les outils PDF en format exploitable.
Personnes ressources 	Centre Henri Becquerel Dr CONTENTIN - nathalie.contentin@chb.unicancer.fr Mme PARAIN - marie.parain@chb.unicancer.fr (en cas de difficulté pour transformer les documents en format exploitable) Mme LE MOAL

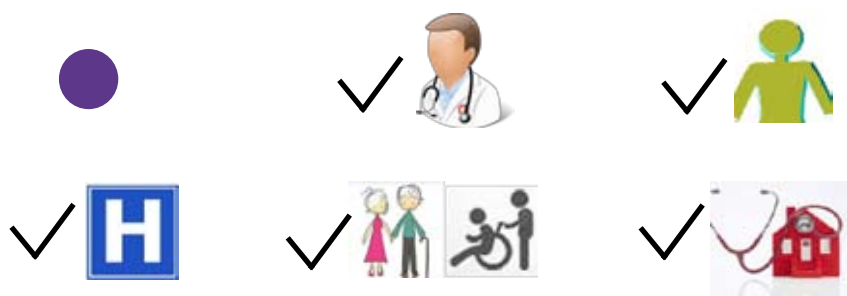
Analyses de scénarios ailleurs-ici



Descriptif	Méthode rapide de retour d'expérience. Le scénario décrit un accident, un accident, un presque'accident ou une « échappée belle » survenu dans un établissement (« ailleurs »), présenté à une équipe pluri professionnelle potentiellement exposée au même risque a priori (« ici »). à l'issue de l'analyse des pratiques et de la probabilité de survenue de cet évènement, l'équipe identifie des mesures « barrières » adaptées pour prévenir ce risque a priori et planifie leur mise en place. Des scénarios sont proposés pour les secteurs santé mentale et MAS. Cible : tous les professionnels, étudiants, usagers. <i>La participation se fait de préférence en équipes (tous profils confondus) constituées pour l'occasion.</i>
Liste des outils	Un kit composé de : - un scénario - un guide d'animation - un compte rendu d'analyse de scénario - des affiches d'annonce de la réunion d'analyse de scénario - une feuille de présence - un diaporama pour guider l'analyse - un questionnaire de satisfaction.
Éléments pratiques	Séance d'animation de 1 heure. Ce kit est disponible sur demande.
Personnes ressources	Qual'Va - Réseau normand qualité santé Aurélie GAUNEAU Sandrine ANNE contact@qualva.org 02 31 95 10 59

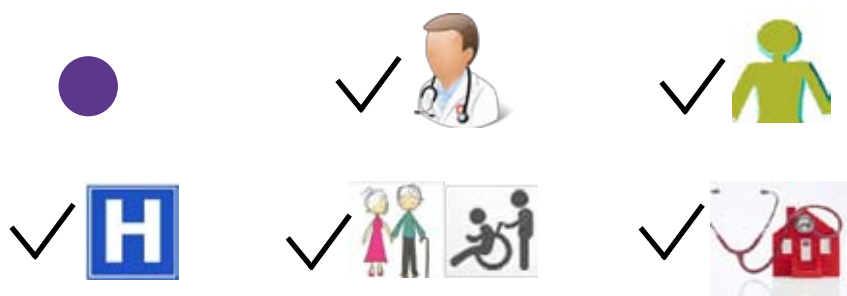


Jeu de rôle



Descriptif	Principe du théâtre d'improvisation, permettant la création d'une bulle d'échange sur les pratiques. Les saynètes improvisées par les participants introduisent un rappel sur le savoir être et le savoir-faire des professionnels travaillant dans les structures de type EHPAD. Elles sont l'occasion de faire un rappel sur les recommandations de bonnes pratiques. Des scénarios sont proposés pour les secteurs EHPAD et MAS. Cible : tous les professionnels, étudiants, usagers. <i>La participation se fait de préférence en équipes (tous profils confondus) constituées pour l'occasion.</i>
Liste des outils	Un kit composé de : - un protocole de mise en œuvre - une liste de saynètes et des recommandations - une liste des situations à improviser et des rôles à découper - un bulletin de participation - une attestation de participation - une fiche synthèse « 10 points clés pour réussir le projet ». Mise à disposition d'une plateforme pour la saisie des résultats (<i>sous condition d'accès</i>).
Éléments pratiques	Ce kit est disponible sur demande.
Personnes ressources 	Qual'Va - Réseau normand qualité santé Aurélie GAUNEAU Sandrine ANNE contact@qualva.org 02 31 95 10 59

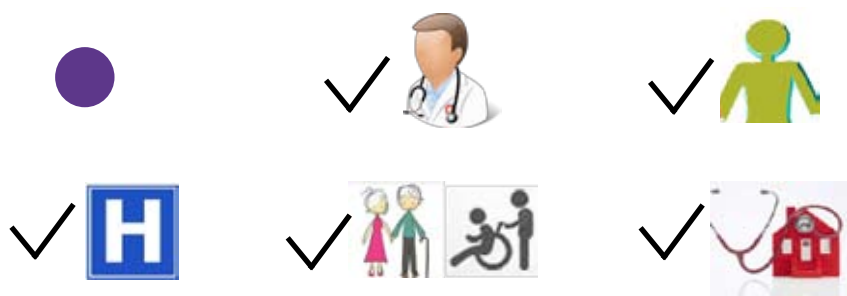
Puzzle



Descriptif	Les participants s'interrogent sur les règles de bonnes pratiques d'une thématique définie. Leurs réponses permettent, comme pour un puzzle, de reconstituer en équipe un schéma récapitulatif. Les thématiques abordées concernent les secteurs MCO, SSR, HAD, Santé mentale, Parcours femme enceinte, EHPAD et MAS. Cible : tous les professionnels, étudiants, usagers. <i>La participation se fait de préférence en équipes (tous profils confondus) constituées pour l'occasion.</i>
Liste des outils	Un kit composé de : - un protocole de mise en œuvre - un guide d'animation - un bulletin de participation - un plateau « questions » - des pièces « réponses vraies » - des pièces « réponses fausses » - une fiche questions / réponses - une attestation de participation Mise à disposition d'une plateforme pour la saisie des résultats (<i>sous condition d'accès</i>).
Éléments pratiques	Ce kit est disponible sur demande.
Personnes ressources	Qual'Va - Réseau normand qualité santé Aurélie GAUNEAU Sandrine ANNE contact@qualva.org 02 31 95 10 59



Quiz à thèmes



Descriptif	Les participants évaluent leurs pratiques sur plusieurs thématiques. En utilisant cette technique rapide, cohérente et objective, la mémorisation des connaissances et des règles de bonnes pratiques est facilitée au travers d'un moyen ludique et d'une recherche de réponses en équipe. Les thématiques abordées concernent les secteurs MCO, SSR, HAD, Santé mentale, EHPAD et MAS. Cible : tous les professionnels, étudiants, usagers. <i>La participation se fait de préférence en équipes (tous profils confondus) constituées pour l'occasion.</i>
Liste des outils	Un kit composé de : - un protocole de mise en œuvre - un quiz et livret de réponse sur les thématiques abordées. Mise à disposition d'une plateforme pour la saisie des résultats (<i>sous condition d'accès</i>).
Éléments pratiques	Ce kit est disponible sur demande.
Personnes ressources	Qual'Va - Réseau normand qualité santé Auréliе GAUNEAU Sandrine ANNE contact@qualva.org 02 31 95 10 59



Plus d'informations

Observatoire des médicaments, des dispositifs médicaux et des innovations thérapeutiques (OMÉDIT)

www.omedit-normandie.fr

Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins (CPias Normandie)

www.cpias-normandie.org

France Assos Santé Normandie

normandie.france-assos-sante.org

Qual'Va (Réseau normand qualité santé)

www.qualva.org/

Centres régionaux de pharmacovigilance (CRPV)

pharmacovigilance@chu-caen.fr

pharmacovigilance@chu-rouen.fr

Agence régionale de santé de Normandie (ARS)

www.ars.normandie.sante.fr

Ministère des affaires sociales et de la santé

www.sante.gouv.fr/ssp

solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/qualite-des-soins-et-pratiques/securite/semaine-de-la-securite-des-patients/article/la-boite-a-outils

Réseau de prévention des infections associées aux soins (RéPias)

www.preventioninfection.fr/campagnes/semaine-securite-des-patients/

Haute autorité de santé (HAS)

www.has-sante.fr



Bonne
**semaine de la
sécurité
des patients**
2019 !

