

**Guide de préparation**

# **Semaine de la sécurité des patients (SSP)**

Edition 2017

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



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

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

En région Pays de la Loire, l'OMEDIT, le CPIAS, QualiREL Santé et le CISS, en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé (ARS), 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 SSP. Inspiré du guide du *Patient Safety Institute*<sup>2</sup>, 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 25).

L'OMEDIT, le CPIAS, QualiREL Santé et le CISS, en partenariat avec l'ARS, vous souhaite une excellente semaine de la sécurité des patients.

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

---

<sup>1</sup> <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>

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



# Sommaire

<b>Consulter les sources d'information.....</b>	<b>9</b>
Liens nationaux utiles .....	9
Liens régionaux utiles .....	9
<b>Piloter le projet.....</b>	<b>11</b>
Groupe projet .....	11
Ressources internes.....	11
<b>Choisir et adapter les outils.....</b>	<b>13</b>
Mes idées.....	13
<b>Planifier la semaine.....</b>	<b>15</b>
Exemple de rétro-planning .....	15
Mes besoins .....	16
<b>Communiquer auprès de tous.....</b>	<b>17</b>
Avant l'événement.....	17
Pendant l'événement .....	17
<b>Valoriser l'expérience et réaliser un bilan .....</b>	<b>19</b>
Sur le plan régional .....	19
Après l'événement.....	19
<b>Consulter la banque d'outils.....</b>	<b>21</b>
Outils de la DGOS.....	23
Action phare des SRA.....	25
Supports écrits.....	26
Visionnage vidéo.....	41
Stand.....	47
Quizz .....	53
Jeux pédagogiques.....	56
<b>Contacts.....</b>	<b>60</b>





# Consulter les sources d'information

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

<http://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/qualite-des-soins-et-pratiques/securete/semaine-de-la-securete-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

Dossiers du **ministère de la santé**<sup>3</sup> :

- 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

- ARS Pays de la Loire
- OMEDIT Pays de la Loire
- CPIAS Pays de la Loire
- QualiREL Santé
- CISS Pays de la Loire

---

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



# 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, identité-vigilance, événements indésirables graves (EIG) ou toute autre illustrant concrètement la coordination des soins.

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



## Choisir et adapter les outils

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

### Mes idées

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



# Planifier la semaine

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

Télécharger la fiche projet en cliquant sur le lien suivant :

<http://www.qualirelsante.com/accompagnement/semaine-de-securite-patients-ssp/>

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													●
...													

**Mes besoins**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



# Communiquer auprès de tous

## Avant l'événement

Une fois vos outils et actions commandés/identifiés, il est nécessaire d'assurer la communication de vos événements ! 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 événements 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 #SSPPDL2017
- N'hésitez pas à adresser des rappels réguliers tout au long de la semaine ;
- Prévoyez des prix et une boîte de tirage et des « friandises » pour attirer les gens à votre présentation ;
- Sollicitez l'encadrement de proximité afin de prévoir du temps pour libérer quelques instants les professionnels afin qu'ils puissent participer à l'évènement SSP ;
- Identifiez des endroits stratégiques pour vos posters et flyers. Assurez-vous que personnels et usagers voient tous vos supports sur les murs, dans les coin-repas et dans les salles d'attentes.
- Immortalisez l'événement. Prenez des photos, elles pourront vous servir pour valoriser votre expérience !



# Valoriser l'expérience et réaliser un bilan

## Sur le plan régional

Partagez Votre Histoire ! Les structures d'appui en région souhaitent capitaliser sur l'expérience des établissements afin de proposer de nouveaux outils innovants à l'image du recueil des actions précédentes !

Quelques semaines avant la SSP, 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](#)

## 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.



## Consulter la banque 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<sup>4</sup>
- 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 !

---

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



## Flyers de la SSP

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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

### Facilité de mise en œuvre



### 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.

### Facilité de mise en œuvre



### 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



## BD en gestion des risques « Histoires de patients »

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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



### Facilité de mise en œuvre



### 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. »](#)

### Contact

Coordination de la production : QualiREL Santé : [qualirelsante@chu-nantes.fr](mailto:qualirelsante@chu-nantes.fr)

OMEDIT Pays de la Loire : [omedit.pdl@chu-nantes.fr](mailto:omedit.pdl@chu-nantes.fr)

CPIAS Pays de la Loire : [arlin.pdl@chu-nantes.fr](mailto:arlin.pdl@chu-nantes.fr)

CISS Pays de la Loire : [Secretariat-pdl@leciss.org](mailto:Secretariat-pdl@leciss.org)

## « Mieux communiquer avec les professionnels de santé » « Mieux communiquer avec son pharmacien »

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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

### Facilité de mise en œuvre



### Outil(s) disponible(s)

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

### Contact

[http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_1761963/fr/parler-avec-son-pharmacien](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'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Flyer « Les incollables »](#)

### Contact

CHU de Nantes  
Mme Caroline Tétard  
Gestionnaire de risques  
caroline.tetard@chu-nantes.fr

**« Dormez, nous veillons sur vous » Lauréat SSP 2013****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.

**Facilité de mise en œuvre****Outil(s) disponible(s)**

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

**Contact**

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

## Favoriser la communication et apprendre de ses erreurs **Lauréat SSP 2013**

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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

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

### Facilité de mise en œuvre



### Outil(s) disponible(s)

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

### Contact

Conférence Nationale des Coordinateurs Régionaux d'Hémovigilance (CNCRH)  
[http://www.hemovigilance-cnrh.fr/www2/nous\\_contacter/nous\\_contacter.html](http://www.hemovigilance-cnrh.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'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.

### Facilité de mise en œuvre



### 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'erreur médicamenteuse : je la déclare... on en parle **Lauréat SSP 2013**

### Action à destination des

- professionnels de santé  
 usagers

### Principe de l'événement

L'hôpital de Carentan a souhaité mettre en avant l'intérêt de signaler les erreurs médicamenteuses en s'appuyant sur quatre événements 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 événements suivants :

- le circuit des patchs,
- 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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Affiche « L'erreur médicamenteuse, je la déclare... on en parle »](#) (format 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'événement

Depuis 2013, dans la ville de Toulou, 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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Affiche « Une coordination des pharmaciens entre l'hôpital et la ville »](#) (format 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'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Affiche « Le traitement personnel »](#) (format PDF)

### Contact

Clinique Claude Bernard  
Les Cliniques CAPIO  
9 Avenue Louis Armand - 95124 Ermont Cedex  
ccb.contact@capiro.fr  
Tel : 01 30 72 33 33

## Ne pas déranger l'infirmière lorsqu'elle prépare vos médicaments **Lauréat SSP 2013**

### 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 !

### Facilité de mise en œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Flyer « Patient »](#) (format PDF)

### Contact

OMEDIT du Centre  
Le CISS région Centre  
ARS Centre

## Plaquette Information sur les Bactéries Multi Résistantes (BMR) Lauréat SSP 2013

### 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.

### Facilité de mise en œuvre



### 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

## Exposition « Sensibilisation des usagers à leurs droits »

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

Sur demande

### Contact

SSR Le Bodio  
Mme Danilo Maëva  
maeva.danilo@lebodio.com  
02 40 17 51 00

## Mailing de sensibilisation sur les événements indésirables

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[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'événement

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 œuvre



#### Outil(s) disponible(s)

Sur demande

#### Contact

Clinique Victor Hugo  
Mme Gaillard Sophie  
Responsable qualité  
qualite@cvh72.org  
02 43 14 53 21

## Prise en charge de la douleur

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

Sur demande

### Contact

Clinique Urologique Nantes Atlantis  
M. Vlant Eszter  
Pharmacien  
e.viant@clinique-urologique-nantes.fr  
02 28 03 06 09

## Set de table

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

Sur demande

### Contact

Clinique Mutualiste de l'Estuaire  
Mme Lefort Gaëlle  
Responsable qualité  
gaelle.lefort@mla.fr  
02 72 27 52 93



## Sélection de chaîne YouTube et Vimeo à consulter ! Nouveauté édition 2016

### Principe de l'événement

#### Haute Autorité de santé (HAS)

YouTube  
[Cliquez ici](#)

#### QualiREL Santé

YouTube  
[Cliquez ici](#)

Vimeo  
[Cliquez ici](#)



#### Les thématiques retrouvées :

Promotion de la bientraitance, interruption de tâches, récits de patients, travail en équipe, RMM, culture de 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) Nouveauté édition 2016**

### **Action à destination des**

- professionnels de santé
- usagers

### **Principe de l'événement**

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

### **Facilité de mise en œuvre**



### **Outil(s) disponible(s)**

[Page dédiée aux vidéos](#)

### **Contact**

*Patient Safety Institute*

## Kit « La danse du SHA »

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Vidéo « La danse du SHA »](#)

### Contact

CCLIN Sud-Ouest

## Le Vidéo Journal

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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

### Facilité de mise en œuvre



### Outil(s) disponible(s)

Sur demande

### Contact

SSR Le Bodio  
Maëva Danilo  
Responsable qualité  
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'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

Sur demande

### Contact

CH Laval  
Mme Marie Hameau  
Responsable qualité  
02 43 66 50 00 (standard Hôpital)

## 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.

### Facilité de mise en œuvre



### Outil(s) disponible(s)

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

### Contact

QualiREL Santé  
CISS Pays de la Loire

## Stand des représentants des usagers

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

Sur demande

### Contact

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

## Chambre des erreurs

Action phare des SSP 2014, 2015 et 2016 (déclinaisons possibles : chariot des erreurs, salle de soins, etc.)

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

Cet outil de simulation en santé, destiné à analyser les événements indésirables, a été développé en 2011 dans le cadre de la SSP par le centre mutualiste de rééducation et de réadaptation fonctionnelle de Kerpape en Bretagne (Le Caignec Emmanuelle, pharmacien et Brégardis 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<sup>èmes</sup> Journées Internationales de la Qualité Hospitalière et en Santé (JIQHS) en novembre 2013 et a fait l'objet d'une publication dans le Webzine de la HAS en avril 2014.

### Facilité de mise en œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Kit d'outils de mise en œuvre](#)

[Guide « Construire sa chambre des erreurs »](#)  
**Nouveauté édition 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  
CMRRF de Kerpape  
02 97 82 60 41  
elecaignec@kerpape.mutualite56.fr

QualiREL Santé  
www.qualirelsante.com



## Stand pédagogique « Traitement Personnel »

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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

### Facilité de mise en œuvre



### Outil(s) disponible(s)

- [Quiz « Traitement personnel 1 »](#) (format PDF)
- [Quiz « Traitement personnel 2 »](#) (format PDF)
- [Quiz « Traitement personnel 3 »](#) (format PDF)
- [Quiz « Traitement personnel 4 »](#) (format PDF)

### Contact

CH de 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'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

Marelle Géante (format zippé)

### Contact

CHU d'Angers  
cellule-qualité@chu-angers.fr

## Atelier « photo-langage » Hygiène

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

Sur demande

### Contact

Groupe 3H  
Mme Alexandra Charbonnier  
acharbonnier.3g@sa3h.fr  
02 43 66 37 58

## Salle d'intervention des erreurs

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

Sur demande

### Contact

Groupe 3H  
Mme Alexandra Charbonnier  
Chargée de mission qualité  
acharbonnier.3g@sa3h.fr  
02 43 66 37 58

## Quiz SFAR « L'anesthésie en 10 questions » Lauréat SSP 2013

### 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.

### Facilité de mise en œuvre



### Outil(s) disponible(s)

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

[Quizz « 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

## Quiz dans les services pour les professionnels

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

- 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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

Sur demande

### Contact

Clinique Brétéché  
Mme Pascaline Leguellec  
Responsable qualité  
pascaline.leguellec@clinique-breteche.fr  
02 51 86 78 14

## Questionnaire Mes médicaments et moi

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Questionnaire « Mes médicaments et moi »](#) (format PDF)

### Contact

CH Saint Calais  
Mme Sylvaine Dupart  
Responsable qualité  
sdupart@ch-saintcalais.fr

## Lettres mélangées

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Jeu « Lettres mélangées »](#) (format Word)

### Contact



## Livre de jeux « Sécurité »

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Livret de jeux « Sécurité »](#) (format PDF)

### Contact

Association ECHO  
Mme Coraline Raiteux  
Responsable qualité - gestionnaire de risques  
craiteux@echo-sante.com

## Serious Game Grippe

### Action à destination des

- professionnels de santé
- usagers

### Principe de l'événement

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 œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Jeux](#) (en téléchargement)

### Contact

CCLIN Sud-Ouest

## 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.

### Facilité de mise en œuvre



### Outil(s) disponible(s)

[Module en ligne](#) (attention : langue anglaise)

### Contact

*Patient Safety Institute*

# Contacts

## QualiREL Santé

**Adresse** 85 rue Saint-Jacques - 44093 Nantes cedex 1  
**Tél.** 02 40 84 69 30  
**E-mail** qualirelsante@chu-nantes.fr  
**Site Web** www.qualirelsante.com  
**Twitter** @QualiRELSante



## Observatoire des médicaments, des dispositifs médicaux et de l'innovation thérapeutique (OMEDIT) Pays de la Loire

**Adresse** 85 rue Saint-Jacques - 44093 Nantes cedex 1  
**Tél.** 02 40 84 60 17  
**E-mail** omedit.pdl@chu-nantes.fr  
**Site Web** www.omedit-paysdelaloire.fr  
**Twitter** @OmeditPDL



## Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins (CPIAS) Pays de la Loire

**Adresse** CHU de Nantes - Bâtiment Le Tourville - 5 rue Pr Boquien - 44093 Nantes  
**Tél.** 02 40 08 39 86  
**E-mail** arlin.pdl@chu-nantes.fr  
**Site Web** www.paysdelaloire-arlin.com  
**Twitter** @arlin\_pdl



## Collectif inter-associatif sur la santé (C.I.S.S.) Pays de la Loire

**Adresse** 16 rue Hermann Geiger – 44300 Nantes  
**Tél.** 02 40 75 23 65  
**E-mail** secretariat-pdl@leciss.org  
**Site Web** paysdelaloire@leciss.org  
**Twitter** -



## Agence régionale de santé (ARS) Pays de la Loire Direction de l'efficacité et de l'offre (DEO)

**Adresse** 17 boulevard Gaston Doumergue - 44262 Nantes cedex 2  
**Tél.** 02 49 10 40 00  
**E-mail** ars-pdl-deo-dhop@ars.sante.fr  
**Site Web** www.ars.paysdelaloire.sante.fr  
**Twitter** -

