

INTRODUCTION

L'accompagnement des établissements à la qualité et la gestion des risques conduit au besoin d'une **communication à large échelle** autour de la **culture sécurité des soins**. Ce message doit toucher un panel très large des usagers aux professionnels de santé. Dans cet objectif, les **structures d'appui** de la région Pays de la Loire (QualiSanté, Aquarel Santé, OMEDIT PDL et ARLIN PDL) et les représentants des usagers (CISS PDL) ont élaboré une **bande dessinée**. Une évaluation de son impact a été menée.

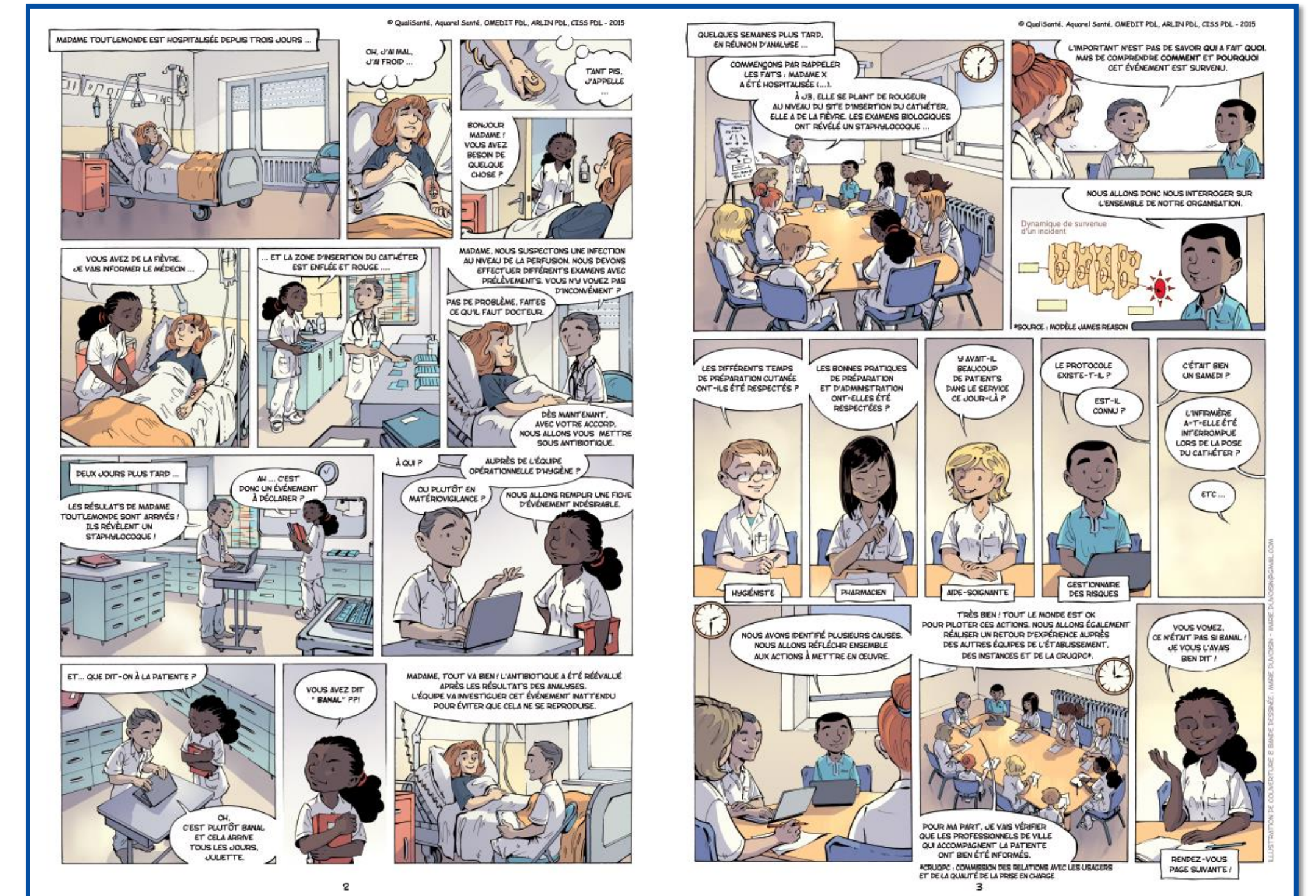
OBJECTIFS

- Mesurer l'importance de sa diffusion
- Evaluer la pertinence de la voie de communication

METHODE

- Diffusée en libre accès au cours de la **Semaine de Sécurité des Patients (SSP)** de novembre 2015 via les sites internet des structures associées au projet
- **652** téléchargements
- Evaluation conduite du 14 mars au 1er avril 2016 à l'aide d'un **questionnaire en ligne** destiné aux personnes identifiées lors du téléchargement
- **3 relances** effectuées

HISTOIRES DE PATIENTS



MESSAGES PEDAGOGIQUES

Thématiques ciblées par la BD :

- Déclaration de l'erreur
- Culture positive d'erreur
- Information du Patient
- Bonnes pratiques d'administration
- Réévaluation de l'antibiothérapie

Vous pouvez télécharger notre bande-dessinée en scannant ce QR Code !



RESULTATS

Evaluation de la diffusion de la BD

190 répondants : taux de réponse = **29%**
68% des répondants ont effectué une diffusion élargie
85% des destinataires étaient des professionnels de santé

Questionnement suscité par l'ensemble des thématiques

Déclaration de l'erreur : **53 %**
 Culture positive d'erreur : **44 %**
 Information du patient : **35 %**
 Bonnes pratiques d'administration : **27 %**
 Réévaluation de l'antibiothérapie : **15 %**

Des lecteurs estimés à près de **30 000** en 6 mois de diffusion

Parmi les répondants, **83,5%** déclarent avoir communiqué la BD à des paramédicaux et **66,9%** à des médicaux

Seuls **15%** des destinataires étaient des usagers (patients, entourage et représentant des usagers)

Des messages efficaces sur la déclaration, la culture positive de l'erreur et l'information au patient

Des résultats de pertinence et de compréhension des messages encourageants avec une note de **8/9***

*médiane

Une diffusion massive pendant la SSP (**55%**) mais aussi au long cours (**33%**)



CONCLUSION

Cette évaluation démontre l'**intérêt d'une telle démarche** dans l'appui à la diffusion de messages clés en matière de sécurité des soins. Ce moyen de communication, complémentaire des travaux et actions des structures d'appui et des établissements a permis de **toucher l'ensemble des catégories professionnelles**. A noter que l'impact auprès des usagers reste à renforcer tant du point de vue des établissements que des structures d'appui. Au regard des enjeux en matière de qualité et de sécurité des soins, une nouvelle édition est diffusée depuis septembre 2016 mettant en exergue la question de l'**interruption de tâches** et le **parcours de soins**.

