

# Guide 2020 - Région Bretagne



*Guide réalisé en collaboration avec l'ARS Bretagne*

## *Liste des acronymes utilisés dans ce guide*

ARLIN : Antenne régionale de lutte contre les infections nosocomiales

ARS : Agence Régionale de Santé

CAPPS : Coordination pour l'Amélioration des Pratiques Professionnelles en Santé

CAPTIV : Centre AntiPoison et de Toxicovigilance

CCECQA : Comité de Coordination de l'Evaluation Clinique et de la Qualité en Aquitaine

CEIP-A : Centre d'Evaluation et d'Information sur la Pharmacodépendance et l'Addictovigilance

CISS : Collectif Interassociatif Sur la Santé

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CPias Bretagne : Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins de la région Bretagne

CRH : Coordination Régionale d'Hémovigilance

CRPV : Centre Régional de Pharmacovigilance

EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

FORAP : Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé

HAD : Hospitalisation A Domicile

HAS : Haute Autorité de Santé

MCO : Médecine Chirurgie Obstétrique

OMEDIT : Observatoire du Médicament, des Dispositifs médicaux et de l'Innovation Thérapeutique

PNSP : Programme National pour la Sécurité des Patients

QualiREL Santé : QUALité Risques Evaluation établissements Ligériens (structure régionale d'appui à la qualité et à la sécurité des soins des Pays de la Loire)

SAED : Situation Antécédent Evaluation Demande

SM : Santé Mentale

SSP : Semaine de la Sécurité des Patients

SSR : Soins de Suite et de Réadaptation

URPS : Union Régionale des Professionnels de Santé

## *La semaine de la sécurité des patients/résidents*

### *Qu'est-ce que c'est ?*

Chaque année depuis 2011, la Semaine de la sécurité des patients/résidents est une campagne annuelle dont l'objectif est de sensibiliser les professionnels et usagers aux enjeux de la sécurité et de la qualité des prises en charge sanitaires, médico-sociales et en ville et de favoriser le dialogue entre patients/résidents, représentants des usagers, usagers et professionnels de santé sur ces sujets.

En pratique, la semaine est un rendez-vous au cours duquel les professionnels de santé, les représentants des usagers, les usagers et les structures peuvent, sur la base du volontariat, profiter d'un temps dédié pour échanger sur des aspects très concrets de la sécurité des soins.

Les initiatives des agences régionales de santé (ARS), des structures régionales d'appui contribuant à la qualité et à la sécurité des soins, des professionnels de santé et des associations sont très nombreuses et innovantes, dépassant souvent le thème « officiel » de la campagne pour mettre en avant des expériences locales relevant de politiques d'établissements, régionales ou nationales en faveur de la sécurité des soins.

Malgré le contexte sanitaire actuel et les incertitudes autour de l'organisation de cette semaine sécurité des patients/résidents 2020, nous avons décidé de maintenir la parution d'un guide dédié à l'identitovigilance. Ce guide est réalisé chaque année grâce à la contribution des établissements de la région qui proposent de partager leurs outils de communication (vidéos, affiches, flyers...) ; nous en profitons pour les remercier très sincèrement.

Ce guide propose différents outils sur le thème de l'identitovigilance (documents de référence, vidéos, webinaires, affiches...) que vous trouverez des pages 7 à 20.



## *Pour en savoir plus...*

*Extrait des fiches de présentations de l'INS du réseau des référents régionaux d'identitovigilance*

Guide d'implémentation de l'identité INS dans les logiciels. [Lien](#).

Guide d'accompagnement à la mise en œuvre de l'INS. Juillet 2020. [Lien](#).

Référentiel Identifiant National de Santé, décembre 2019. [Lien](#).

Comprendre l'INS (ANS, diaporama Powerpoint du 13 février 2020). [Lien](#).

Tout savoir sur le décret « cadre NIR » dans le champ de la santé (CNIL, 31 octobre 2019). [Lien](#).

Liste des OID des autorités d'affectation des INS, octobre 2019. [Lien](#).

Codes officiels géographiques de l'INSEE. [Lien](#).

Guide de l'identification (INSEE). [Lien](#).

Le RGPD, mode d'emploi. [Lien](#).

Décret n° 2016-994 du 20 juillet 2016 relatif aux conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel. [Lien](#).

Droits des usagers : Information et orientation (HAS, janvier 2014). [Lien](#).

Usagers : votre santé, vos droits (Fiches du Défenseur des droits, mars 2014). [Lien](#).

Article R1111-8-6 CSP. [Lien](#).

Téléservice de demande de correction d'état civil auprès de l'Insee. [Lien](#).

## *Quelques liens utiles*

### **Liens nationaux**

France Assos Santé : <http://www.france-assos-sante.org/>

Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr/portail/>

Santé Publique France : <http://invs.santepubliquefrance.fr/>

CPias : <http://www.cpias.fr/>

Agence nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM) :  
<http://ansm.sante.fr/>

Centres d'addictovigilance : <http://www.addictovigilance.fr/>

### **Liens régionaux**

Agence Régionale de Santé de Bretagne :  
<http://www.ars.bretagne.sante.fr/Internet.bretagne.0.html>

OMEDIT Bretagne : <http://www.omeditbretagne.fr/lrportal/>

CPias Bretagne : <https://cpiasbretagne.chu-rennes.fr/CPias-Bretagne/index.php>

France Assos Santé Bretagne : <https://bretagne.france-assos-sante.org/>

GCS e-Santé Bretagne : <https://www.esante-bretagne.fr/>

CAPPS Bretagne : <http://gcscapps.fr/>



## *Les outils disponibles*

Plusieurs types d'outils vous sont proposés ; les icônes suivantes vous guideront en fonction du type d'outils que vous souhaitez déployer :

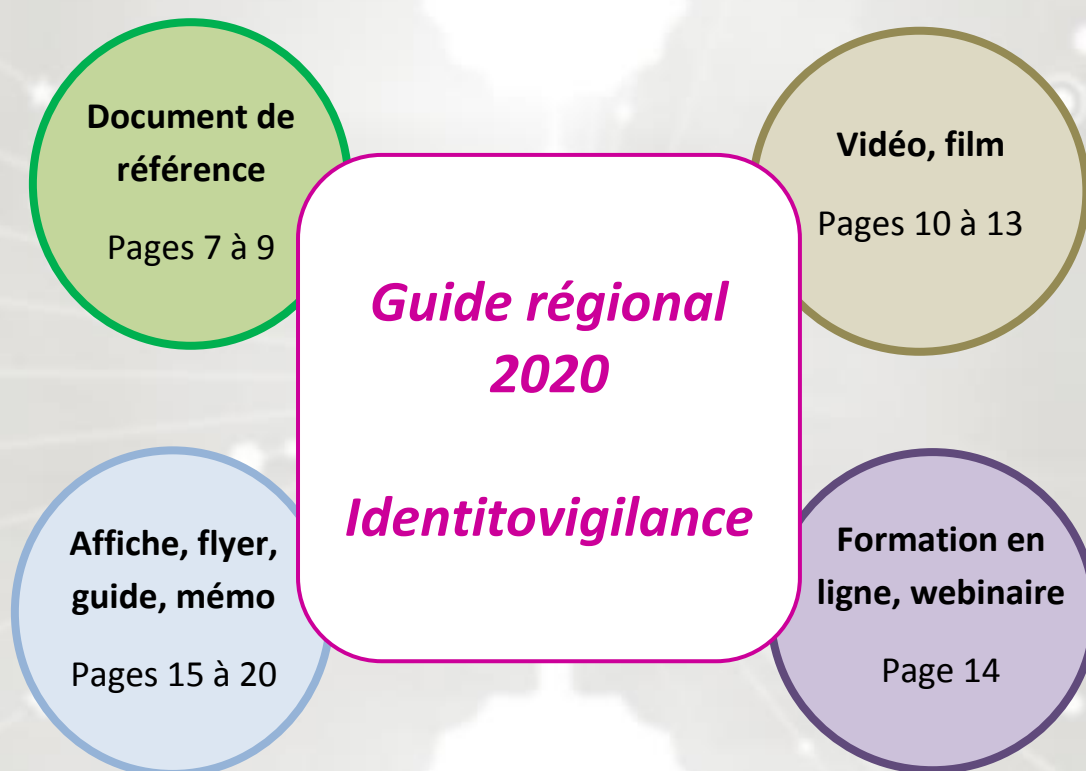
	<b>DOCUMENT DE REFERENCE</b>
	<b>AFFICHE, FLYER, GUIDE, MEMO</b>
	<b>VIDEO, FILM</b>
	<b>FORMATION EN LIGNE, WEBINAIRE</b>

Les outils vous sont présentés sous forme de fiche reprenant les éléments suivants :

- Principe
- Thème
- Format
- Comment se procurer l'outil ?

# Les outils en lien avec le thème

## *Identitovigilance*





NOUVEL OUTIL 2020

Guide régional 2020  
Identitovigilance

## Présentation de l'Identifiant National de Santé (INS)

### Principe

Le réseau des référents régionaux d'identitovigilance a élaboré 9 fiches sur l'INS, introduites chacune par une question.

Sont ensuite détaillés les items suivants :

- Les éléments de réponse
- Les références à consulter
- Ce qu'il faut retenir
- Pour aller plus loin

Il est préconisé d'utiliser ces fiches comme sources d'informations pour créer des supports de communication, contenus de formation, quizz...

### Réalisé par

Le réseau des référents régionaux  
d'identitovigilance (3RIV)

### Public visé

Professionnels de  
santé



### Thème

9 questions sur l'identité INS :

#### Fiche INS n°1 : Enjeux de l'utilisation d'un identifiant national de santé

Pourquoi le législateur rend-il obligatoire le recours à un identifiant national de santé (INS) pour la prise en charge des usagers de la santé immatriculés en France ? En quoi est-ce important ?

#### Fiche INS n°2 : Distinguer matricule INS et numéro de sécurité sociale

Qu'est-ce qui différencie le matricule INS et le numéro de sécurité sociale ? Comment le numéro d'inscription au répertoire (NIR) est-il attribué ? Qu'est-ce que le numéro identifiant d'attente (NIA) ? Quels sont leurs usages respectifs ?

#### Fiche INS n°3 : Niveaux de confiance d'une identité numérique en santé

Comment distinguer la qualité des identités recueillies ? Quelles sont celles qui autorisent l'association et la transmission de l'identifiant national de santé ?

#### Fiche INS n°4 : Obligations relatives au référencement des données de santé



Dans quelles conditions l'utilisation de l'identifiant national de santé est-elle obligatoire ? Qui est concerné ? Quelles sont les précautions à prendre ?

#### **Fiche INS n°5 : Conditions d'utilisation de l'identité INS**

Quelles sont les situations où l'usage du matricule INS est possible ou, a contrario, interdit ? Que faire lorsque la récupération de l'identité INS n'est pas techniquement possible ?

#### **Fiche INS n°6 : Droits et obligations des usagers en rapport avec l'identité INS**

Doit-on informer l'utilisateur de l'utilisation qui est faite de son identité INS ? Peut-il s'y opposer ? Un professionnel de santé est-il autorisé à lui demander un document d'identité ?

#### **Fiche INS n°7 : Récupération et gestion de l'identité INS d'un usager**

Comment s'effectue la recherche et la récupération de l'identité INS d'un usager ? Dans quelles situations doit-on vérifier une identité INS ?

#### **Fiche INS n°8 : Gestion des discordances entre traits locaux et traits de l'identité INS**

Que faire en cas de doute sur les traits INS récupérés avec appel du téléservice INSi ? Comment signaler les anomalies ?

#### **Fiche INS n°9 : Qualification de l'identité d'un usager à distance**

Comment contrôler l'identité d'un usager qui n'est pas physiquement présent auprès du professionnel ? Peut-on qualifier son identité numérique locale ? Peut-on référencer les données de santé avec son identité INS ?

## **Format**

9 fiches pratiques

## **Comment se procurer l'outil ?**

[Lien vers les fiches de présentation de l'INS](#)



NOUVEL OUTIL 2020

Guide régional 2020  
Identitovigilance

## Communiquer sur l'identitovigilance et l'identité INS (Identifiant National de Santé)

### Principe

Le réseau des référents régionaux d'identitovigilance a élaboré 6 fiches (5 à destination des professionnels de santé, 1 à destination des usagers) contenant des **messages clés** sur l'identitovigilance et l'identité INS ainsi que **LE message à retenir**, par secteur d'activité.

Il est préconisé d'utiliser ces fiches comme sources d'informations pour créer des supports de communication adaptés au public cible (affiches, flyers, vidéos...).

Réalisé par

Le réseau des référents régionaux  
d'identitovigilance (3RIV)

Public visé

Professionnels de  
santé (tous secteurs)  
et usagers

### Thème

Identitovigilance et identité INS

### Format

Fiche 1 : A destination du secteur sanitaire, identitovigilance primaire

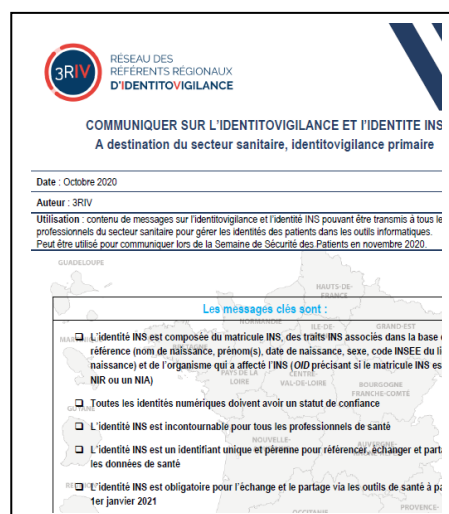
Fiche 2 : A destination du secteur sanitaire, identitovigilance secondaire

Fiche 3 : A destination des services informatiques des structures de santé

Fiche 4 : A destination du secteur médico-social

Fiche 5 : A destination du secteur libéral

Fiche 6 : A destination des usagers du système de santé



### Comment se procurer l'outil ?

[Lien vers les fiches communication](#)



**NOUVEL OUTIL 2020**

**Guide régional 2020  
Identitovigilance**

## La vérification de votre identité vous garantit de recevoir le bon soin

### Principe

Vidéo à destination des professionnels et des usagers rappelant les bonnes pratiques pour sécuriser la prise en charge des usagers tout au long de leur parcours de soins.

Message clé : « La vérification de votre identité à chaque étape de votre prise en charge vous garantit de recevoir le BON SOIN ».

Réalisé par

**Le CHU de Brest**

Public visé

Professionnels de  
santé et usagers

### Thème

#### Identitovigilance

- En tant que patient « Oser dire » :
  - Pour comprendre en temps réel
  - Pour être co-acteur de sa sécurité
  - Pour partager son expérience
- En tant que professionnel de santé « Expliquer » :
  - Pour impliquer le patient
  - Pour établir une relation de confiance
  - Pour diminuer les risques



### Format

Vidéo sous-titrée (durée : 1 min 30).

### Comment se procurer l'outil ?

[Lien vers la vidéo](#)



## Et si on mettait en scène nos erreurs ? Film « Je m'appelle Annick... »

### Principe

Recourir à l'analyse de scénario clinique, une méthode de gestion des risques *a priori*, validée par la HAS. Objectif : impliquer pendant 1 heure le personnel médical et paramédical dans une réflexion collégiale et participative autour de l'identification d'un patient porteur d'une Bactérie Hautement Résistante, en partant d'un événement indésirable scénarisé, inspiré de faits réels survenus ailleurs.

### Thème

Résumé du film « Je m'appelle Annick... » : Madame Annick Le Roux, née le 04/04/1944 et venant d'un EHPAD, se présente à l'accueil de l'établissement pour une hospitalisation. Elle est installée dans la salle d'attente pendant qu'une infirmière crée son dossier. Pendant ce temps, arrive au même endroit Madame Annick Le Berre, née le 24/04/1944 et venant, elle aussi, d'un EHPAD. Une seconde infirmière la reçoit et l'installe dans la salle d'attente afin d'enregistrer son dossier. Pendant que les deux professionnelles de santé sont occupées à régler les démarches administratives, l'une des deux patientes change de place...

### Réalisé par

Le Centre Mutualiste de Kerpape,  
l'Union Hospitalière de Cornouaille  
et l'OMÉDIT Bretagne



Union Hospitalière  
de Cornouaille  
Concarneau - Douarnenez - Port d'Iskél - Quimper - I



### Public visé

Professionnels de  
santé



### Format

L'outil se compose :

- d'un guide avec la méthode d'analyse de scénario, les modalités d'organisation de la formation des professionnels de santé et une fiche d'analyse.
- du support vidéo qui retrace l'événement qui s'est produit et qui a fait l'objet d'une analyse approfondie en comité de retour d'expérience.

### Comment se procurer l'outil ?

Téléchargez les outils sur le site de l'OMÉDIT Bretagne :

[www.omeditbretagne.fr/lrportal/accueil/qualite-securite-vigilance/analyse-scenario/erreur-en-scene](http://www.omeditbretagne.fr/lrportal/accueil/qualite-securite-vigilance/analyse-scenario/erreur-en-scene)

Retrouvez d'autres analyses de scénario sur le [Youtube de l'OMÉDIT Bretagne](#)  YouTube

Contactez l'OMÉDIT Bretagne : [unitedecoordination@omeditbretagne.fr](mailto:unitedecoordination@omeditbretagne.fr)



## Et si on mettait en scène nos erreurs ? Film « Faire et défaire... »

### Principe

Recourir à l'analyse de scénario clinique, une méthode de gestion des risques a priori validée par la HAS. Objectif : impliquer pendant 1 heure le personnel médical et paramédical dans une réflexion collégiale et participative autour de l'identification d'un patient porteur d'une Bactérie Hautement Résistante, en partant d'un événement indésirable scénarisé, inspiré de faits réels survenus ailleurs.

### Réalisé par

Le Centre Mutualiste de Kerpape,  
l'Union Hospitalière de Cornouaille  
et l'OMÉDIT Bretagne



Union Hospitalière  
de Cornouaille  
Cancer - Oncologie - Pathologie - Gynécologie - Pédiatrie



### Public visé

Professionnels de  
santé

### Thème

Résumé du film : Faire et défaire... : Dans cet établissement, la pharmacie délivre nominativement les traitements à l'aide d'un automate pour les résidences de personnes âgées. L'infirmière prépare les médicaments pour les résidents et délègue à un AMP (Aide médico-psychologique) l'aide à la prise des médicaments dans le cadre d'un repas thérapeutique...



### Format

L'outil se compose :

- d'un guide avec la méthode d'analyse de scénario, les modalités d'organisation de la formation des professionnels de santé et une fiche d'analyse.
- du support vidéo qui retrace l'événement qui s'est produit et qui a fait l'objet d'une analyse approfondie en comité de retour d'expérience.

### Comment se procurer l'outil ?

Téléchargez les outils sur le site de l'OMÉDIT Bretagne :

[www.omeditbretagne.fr/lrportal/accueil/qualite-securite-vigilance/analyse-scenario/erreur-en-scene](http://www.omeditbretagne.fr/lrportal/accueil/qualite-securite-vigilance/analyse-scenario/erreur-en-scene)

Retrouvez d'autres analyses de scénario sur le [Youtube de l'OMÉDIT Bretagne](#)  YouTube

Contactez l'OMÉDIT Bretagne : [unitedecoordination@omeditbretagne.fr](mailto:unitedecoordination@omeditbretagne.fr)



## Et si on mettait en scène nos erreurs ?

### Film « Transfert des urgences à un service de soins »

#### Principe

Recourir à l'analyse de scénario clinique, une méthode de gestion des risques a priori validée par la HAS. Objectif : impliquer pendant 1 heure le personnel médical et paramédical dans une réflexion collégiale et participative autour de l'identification d'un patient porteur d'une Bactérie Hautement Résistante, en partant d'un événement indésirable scénarisé, inspiré de faits réels survenus ailleurs.

Réalisé par

**L'OMÉDIT Normandie**

Public visé

Professionnels de  
santé

#### Thème

Résumé du film « Transfert aux urgences des services de soins » : une dame de 75 ans arrive aux Urgences pour altération de l'état général avec vertiges passagers et fièvre inexpliquée depuis 3 jours. Arrivée de la patiente avec son traitement habituel de ville (ordonnances + médicaments).



#### Format

L'outil se compose :

- d'un guide avec la méthode d'analyse de scénario, les modalités d'organisation de la formation des professionnels de santé et une fiche d'analyse.
- du support vidéo qui retrace l'événement qui s'est produit et qui a fait l'objet d'une analyse approfondie en comité de retour d'expérience.

#### Comment se procurer l'outil ?

Pour télécharger le film et le guide d'analyse: <http://www.omedit-normandie.fr/boite-a-ouils/gestion-des-risques/films-analyse-de-scenario/et-si-on-mettait-en-scene-nos-erreurs,2186,2392.html>



NOUVEL OUTIL 2020

Guide régional 2020  
Identitovigilance

## Mettre en œuvre l'identité INS

### Principe

A compter du 1er janvier 2021, chaque usager devra être enregistré dans vos logiciels métier avec son identité INS. Cette identité unique et pérenne permettra d'améliorer la coordination des soins, et ce, en toute sécurité.

Pour vous accompagner, le GCS e-Santé Bretagne donne rendez-vous aux acteurs de santé bretons pour plusieurs webinaires (libéral, médico-social et sanitaire) dédiés à l'identité INS afin de leur présenter les enjeux de l'identité INS, son fonctionnement, et leur donner des clés pour la mettre en œuvre.

Réalisé par

Le GCS e-Santé Bretagne

Public visé

Professionnels de  
santé et usagers

### Thème

Mise en œuvre de l'identité INS



### Format

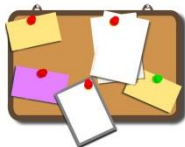
Ces webinaires se dérouleront :

- Pour les professionnels de santé libéraux et les représentants des usagers : **09 novembre 2020 de 13h à 14h**
- Pour les professionnels du médico-social : ~~10 novembre 2020 de 14h à 16h~~ (complet), **19 novembre 2020 de 14h à 16h**
- Pour les professionnels du sanitaire : ~~12 novembre 2020 de 14h à 16h~~ (complet), **20 novembre 2020 de 10h à 12h**

### Comment se procurer l'outil ?

S'inscrire au webinaire « Identité INS ». Lien d'inscription aux webinaires des 9, 19 et 20 novembre : [Cliquez ici pour vous inscrire.](#)

Pour accéder à l'ensemble des informations relatives à la mise en œuvre de l'identité INS : <https://www.esante-bretagne.fr/services/gestion-identite-usager/>



NOUVEL OUTIL 2020

Guide régional 2020  
Identitovigilance

## Bien vous identifier pour bien vous soigner : pourquoi est-ce important ?

### Principe

Sensibilisation des usagers à l'aide d'un document de communication reprenant plusieurs messages importants sur l'utilisation de l'identité officielle des patients par la structure.

Réalisé par

RREVA Nouvelle-Aquitaine, en  
collaboration avec l'ARS Nouvelle-  
Aquitaine

### Thème

L'importance d'enregistrer l'identité officielle pour sécuriser la prise en charge des patients.

Public visé

Usagers



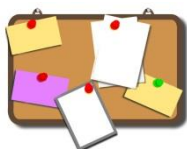
### Format

Affiche qui peut être installée à des endroits stratégiques (entrée de l'établissement, du service, des consultations...). *NB : imprimable en A4 ou A3, de préférence en couleur*

### Comment se procurer l'outil ?

[Lien vers l'affiche](#)





**NOUVEL OUTIL 2020**

**Guide régional 2020  
Identitovigilance**

## Connaissez-vous votre identité sanitaire officielle ?

### Principe

Sensibilisation des usagers permettant de leur faire prendre conscience de leur propre identité officielle en leur faisant compléter les cases correspondantes à plusieurs traits d'identité puis à répondre à leurs interrogations à l'aide des différentes définitions et consignes précisées sur le reste du document.

Réalisé par


**RREVA Nouvelle-Aquitaine, en  
collaboration avec l'ARS Nouvelle-  
Aquitaine**

### Thème

L'importance de bien identifier les patients pour sécuriser leur prise en charge.

Public visé

Usagers

 **Et vous ? Connaissez-vous  
votre identité sanitaire officielle ?**

*Pour le savoir, inscrivez ici vos identifiants  
tels qu'ils sont enregistrés dans l'état civil :*

Votre nom de naissance :

Votre 1<sup>er</sup> prénom d'état civil :

Votre date de naissance :

### Format

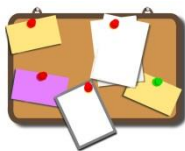
Fiche sensibilisation à plier dans le sens de la hauteur. Pour une utilisation individuelle à grande échelle, l'impression en niveaux de gris suffit.

### Comment se procurer l'outil ?

[Lien vers la fiche sensibilisation](#)



## Usagers



## Pour des soins plus sûrs, je m'implique, je communique

### Principe

Sensibiliser les patients/usagers aux risques associés aux soins et à l'importance du partenariat soigné-soignant pour améliorer la sécurité des soins, et les aider à devenir acteurs de la sécurité des soins avec l'aide des professionnels de santé.



### Réalisé par

#### CCECQA et ses partenaires

(ARS-NA, OMEDIT-NA, CPIAS-NA, CESU 33, CHU de Bordeaux, PRAGE, Itwell, avec le soutien de France Assos Santé-NA et la participation d'usagers et de leurs représentants)

Dans le cadre du projet PRUDANSS  
(Professionnels et Usagers ensemble dans la sécurité des soins)

Public visé

Usagers

### Thème

Sécurité des soins. Implication des usagers. Patient co-acteur de sa sécurité

### Format

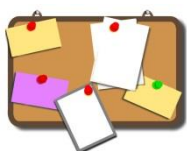
Des outils qui permettent aux patients/usagers et professionnels de santé d'échanger sur les risques associés aux soins :

- Un slogan pour marquer les esprits « Pour des soins plus sûrs, je m'implique, je communique ! »
- 8 affiches de type BD proposant chacune un message différent pour sensibiliser les patients/usagers aux risques associés aux soins
- Un jeu sérieux (serious game<sup>1</sup>) pour approfondir la démarche et induire des changements de comportement

### Comment se procurer l'outil ?

<http://ccecqa.wysuforms.net/c/HE.exe/SF?P=4z161z2z-1z-1z9091E27232>

<sup>1</sup> D'après Julian Alvarez « Application informatique, dont l'objectif est de combiner à la fois des aspects sérieux (Serious) tels, de manière non exhaustive, l'enseignement, l'apprentissage, la communication, ou encore l'information, avec des ressorts ludiques issus du jeu vidéo (Game). Une telle association a donc pour but de s'écarter du simple divertissement. »



## Boîte à outils HAS – Oser parler avec son médecin/parler avec son pharmacien

### Principe

Les objectifs de ces outils sont :

- D'inviter le patient à initier un dialogue avec le professionnel de santé afin de le rendre acteur de sa prise en charge. La relation de confiance ainsi instaurée doit permettre au patient de s'adresser sans gêne au soignant et d'éviter les « non-dits ».
- De sensibiliser le professionnel à engager un partenariat constructible et durable avec le patient.

### Thème

Communication soignant-soigné

### Format

Brochures et affiches

Réalisé par

Haute Autorité de Santé

Public visé

Usagers



### Comment se procurer l'outil ?

[https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_1695997/fr/osser-parler-avec-son-medecin](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1695997/fr/osser-parler-avec-son-medecin)

[https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_1761963/fr/parler-avec-son-pharmacien](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1761963/fr/parler-avec-son-pharmacien)



## Annonce d'un dommage associé aux soins

### Principe

Une erreur d'identité peut être source d'événement indésirable avec, potentiellement, des conséquences sur le patient. Ces conséquences (qui peuvent avoir d'autres origines) s'appellent alors « dommages associés aux soins ». Informer le patient de la survenue de ce dommage est obligatoire (article L.11142-4) mais au-delà de l'obligation, la brochure explique pourquoi c'est important et difficile et comment faire.

Ce guide a été élaboré avec des représentants de patients et d'usagers, des professionnels de santé et des représentants d'établissements de santé.

Réalisé par

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels de  
santé et  
représentants des  
usagers



### Thème

Annonce d'un dommage associé aux soins, évènements indésirables, communication soignant-soigné

### Format

Affiche, brochure en 4 pages, guide pratique et vidéo

### Comment se procurer l'outil ?

Affiche : [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2011-05/annonce\\_dommage\\_associe\\_aux\\_soins\\_affiche.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2011-05/annonce_dommage_associe_aux_soins_affiche.pdf)

Brochure : [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2011-05/annonce\\_dommage\\_associe\\_aux\\_soins\\_4\\_pages.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2011-05/annonce_dommage_associe_aux_soins_4_pages.pdf)

Guide : [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2011-05/annonce\\_dommage\\_associe\\_aux\\_soins\\_guide.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2011-05/annonce_dommage_associe_aux_soins_guide.pdf)

Vidéo : [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_953138/fr/annonce-d-un-dommage-associe-aux-soins](https://www.has-sante.fr/jcms/c_953138/fr/annonce-d-un-dommage-associe-aux-soins)

# **Outils proposés lors des précédentes semaines sécurité patient/résident**





# Guide et outils pratiques

## Sensibilisation au bon usage des antibiotiques

### Principe

Guide pour l'organisation d'actions de sensibilisation du grand public au bon usage des antibiotiques et à l'émergence des résistances bactériennes.

Réalisé par

Un groupe de travail « Représentants des usagers et professionnels » de l'Ouest, animé par le CPIAS

Public visé

Professionnels et usagers

### Thème

- Bon usage des antibiotiques
- Prévention de l'antibiorésistance
- Bactéries multi-résistantes (BMR)

### Format

Conseils et outils clés en main pour l'organisation de rencontres grand public format complet (2h avec table ronde) ou format court (1h30).

Outils clés en main :

Préparation : fiche projet, communiqué de presse, affichage, dépliants...

Contenu : quizz, film d'animation, table ronde préparée, diaporama commenté...



### Comment se procurer l'outil ?

<https://cpiasbretagne.chu-rennes.fr/wp/> rubrique « Antibiotiques »



# Antibiotiques bien utilisés : tous concernés

## Principe

Action de sensibilisation du grand public au bon usage des antibiotiques et à l'émergence des résistances bactériennes.

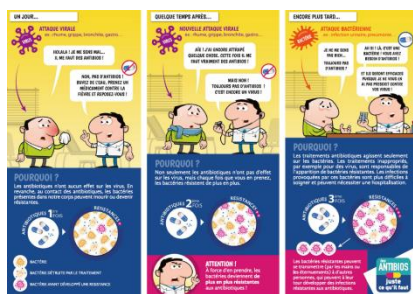
Affichage et distribution de dépliants d'informations.

Animation en partenariat avec les représentants des usagers de l'établissement.

## Réalisé par

Le groupe de travail interrégional (Bretagne, Normandie, Pays de la Loire) « Représentants des usagers et professionnels » coordonné par le CPias

## Public visé



## Thème

- Bon usage des antibiotiques
- Prévention de l'antibiorésistance
- Bactéries multi-résistantes (BMR)

## Format

Affiches et plaquettes d'information (format basique A4 ou format imprimeurs).

## Comment se procurer l'outil ?

<https://cpiasbretagne.chu-rennes.fr/wp/> rubrique « Antibiotiques »





## Bon usage des antibiotiques – Organisation et animation d’une table ronde

### Principe

Action de sensibilisation du grand public au bon usage des antibiotiques et à l’émergence des résistances bactériennes.

Organisation d’une table ronde pluridisciplinaire afin d’expliquer les enjeux de l’antibiorésistance et le rôle de chacun dans la prévention et le bon usage des antibiotiques.

### Réalisé par

Le groupe de travail interrégional (Bretagne, Normandie, Pays de la Loire) « Représentants des usagers et professionnels » coordonné par le CPias Bretagne

### Public visé

Usagers

### Thème

- Bon usage des antibiotiques
- Prévention de l’antibiorésistance
- Bactéries multi-résistantes (BMR)



### Format

- Guide pratique
- Table ronde rédigée pour 6 intervenants : médecin/infectiologue/biologiste/pharmacien/vétérinaire/usager (avec possibilité d’adapter)

### Comment se procurer l’outil ?

<https://cpiasbretagne.chu-rennes.fr/wp/> rubrique « Antibiotiques »



# Consommation des antibiotiques et résistances bactériennes : état des lieux en Bretagne

## Principe

Présentation des consommations en antibiotiques et des résistances bactériennes de la région Bretagne. Données 2018, établissements de santé, médico-sociaux et ville (Source : Dr Emmanuel Piednoir – CPias Bretagne)

Réalisé par

le Cpias Bretagne

Public visé

Professionnels de  
santé

## Thème

- Consommations en antibiotiques
- Prévention de l'antibiorésistance
- Bactéries multi-résistantes (BMR)

Résistance bactérienne  
Consommation d'antibiotiques  
Données bretonnes



## Format

Diaporama power point. Durée de la présentation : 10 minutes.

## Comment se procurer l'outil ?

Site internet du Cpias Bretagne : <https://cpiasbretagne.chu-rennes.fr/CPias-Bretagne/index.php>  
Onglet antibiorésistance -> données régionales



# Check-list du bon usage en antibiothérapie

## Principe

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

Réalisé par  
OMÉDIT, ABRI, CPIAS



Public visé

Professionnels de  
santé : corps médical

## Thème

Bon usage des antibiotiques

## Format

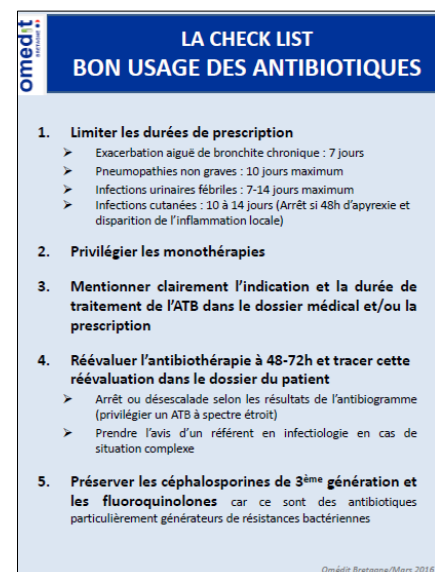
Affiches pdf, flyers.

## Comment se procurer l'outil ?

Contactez l'OMÉDIT Bretagne : [unitedecoordination@omeditbretagne.fr](mailto:unitedecoordination@omeditbretagne.fr)

Retrouver l'affiche sur :

<http://www.omeditbretagne.fr/lrportal/accueil/antibiologie/boite-a-outils1/affiches-flyers>





# Plaquette info patient

## « Les antibiotos, c'est juste quand il faut »

### Principe

Cette plaquette est un support pour l'accompagnement de la non prescription d'antibiotique par les médecins généralistes lors d'infections d'origine virale. Elle est destinée à être remise par les médecins généralistes à leurs patients, pour appuyer leur message.

Elle se présente sous la forme d'une bande dessinée, détaillant la consultation d'un papa et de son enfant fiévreux dans un cabinet médical. Des vignettes illustrent le déroulement de la consultation. Elles imagent les principales demandes des patients et les messages rassurants du médecin pour expliquer les risques d'une prescription inutile et néfaste d'antibiotiques. Deux vignettes mettent en scène virus et bactéries et complètent ces messages.

### Thème

Promotion du bon usage des antibiotiques en médecine de ville

Réalisé par  
Le CISS Languedoc Roussillon, URPS  
médecins libéraux Languedoc  
Roussillon, ARLIN Languedoc  
Roussillon, ARS Languedoc  
Roussillon, Assurance Maladie  
Languedoc Roussillon

Groupe de travail composé de  
médecins généralistes, internes,  
infectiologues, hygiénistes, médecins  
ARS, CPAM et de représentants des  
usagers

### Public visé

Médecins  
généralistes pour  
remise à leurs  
patients



### Format

La brochure est en couleur avec pliage accordéon (format 10.5X15 plié).

### Comment se procurer l'outil ?

<https://cpias-occitanie.fr/plaquette-bon-usage-des-antibiotique/>



# La résistance des bactéries aux antibiotiques

## Principe

Livret destiné au grand public pour sensibiliser au bon usage des antibiotiques et à l'émergence des résistances bactériennes.

Livret structuré en 5 parties :

- C'est quoi une bactérie ?
- C'est quoi un antibiotique ?
- Où en sommes-nous aujourd'hui ?
- Quels risques pour moi et mes proches ?
- Qu'est-ce que je peux faire ?

Réalisé par

un groupe de travail composé de professionnels de l'Omedit Poitou Charentes, de l'ARLIN Poitou Charentes et du CHU de Poitiers

Partenaire : ARS Poitou Charentes

Public visé

Patients et leurs familles

## Thème

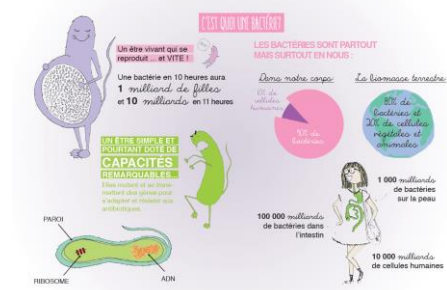
- Bon usage des antibiotiques
- Prévention de l'antibiorésistance

## Format

Livret de 5 pages

## Comment se procurer l'outil ?

<http://www.cpias.fr/campagnes/antibiotiques/LivretAntibiotiquesGdPublic.pdf>





# Principes généraux et conseils de prescription des antibiotiques en premier recours

## Principe

Fiche mémo permettant d'éviter la prescription inappropriée des antibiotiques, source de pression de sélection qui aboutit à l'émergence des résistances bactériennes, et à des impasses thérapeutiques.

Réalisé par

la Haute autorité de santé (HAS)

Public  
visé

Professionnels de santé :  
corps médical

## Thème

Principes généraux de prescription

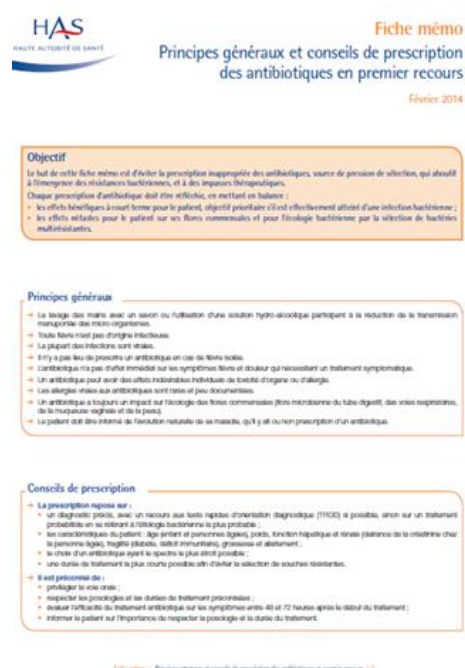
## Format

Fiche technique A4 recto/verso

## Comment se procurer l'outil ?

Site de la HAS :

[https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2014-02/fiche\\_memo\\_conseils\\_prescription\\_antibiotiques.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2014-02/fiche_memo_conseils_prescription_antibiotiques.pdf)





## « La résistance aux antibiotiques, ce que vous pouvez faire »

### Principe

L'Organisation Mondiale de la Santé a réalisé plusieurs **documents de sensibilisation** sur l'utilisation des antibiotiques ainsi que sur l'antibiorésistance.

Le document ci-contre reprend ce que **chaque citoyen** peut faire pour les utiliser au mieux.

D'autres affiches sont disponibles, à destination des professionnels de santé, décideurs...

Réalisé par

**l'Organisation Mondiale de la Santé**

Public visé

Grand public

### Thème

Précautions d'utilisation des antibiotiques.

### Format

Carré de 13 cm.



### Comment se procurer l'outil ?

L'ensemble des documents de la campagne OMS :

<https://www.who.int/mediacentre/events/2015/world-antibiotic-awareness-week/posters/fr/>

Le flyer présenté ci-dessus :

<https://www.who.int/mediacentre/events/2015/world-antibiotic-awareness-week/antibioresistance-agir-affiche.pdf?ua=1>



# Fiche informative patient fin de consultation

## Principe

Fiche permettant au médecin d'expliquer (et au patient de comprendre) pourquoi il ne lui prescrit pas d'antibiotique.

« Aujourd'hui, je vous ai diagnostiqué une infection qui ne nécessite pas d'antibiotiques »

Communication de l'Assurance Maladie :

« Avec ou sans antibiotique, vous ne guérez pas plus vite »

Réalisé par

**l'Assurance Maladie**

**Public visé**

Professionnels de santé :  
médecins pour leurs  
patients

## Thème

Les antibiotiques

## Format

A4

## Comment se procurer l'outil ?

Sur le site de l'assurance maladie :

[https://www.ameli.fr/fileadmin/user\\_upload/documents/972015\\_ANTIBIOTIQUES\\_bdef\\_stc.pdf](https://www.ameli.fr/fileadmin/user_upload/documents/972015_ANTIBIOTIQUES_bdef_stc.pdf)

Aujourd'hui, je vous ai diagnostiqué une infection qui ne nécessite pas d'antibiotiques.

DATE : / /

POURQUOI n'avez-vous pas besoin d'un antibiotique aujourd'hui ?  
Le rhume (rhinopharyngite), la grippe, la bronchite aiguë et les angines sont de nature virale et guérissent donc sans antibiotiques.  
Avec ou sans antibiotiques, vous ne guérez pas plus vite. Le tableau ci-dessous vous indique la durée habituelle des symptômes de ces maladies (sans ou sans antibiotiques).

MALADIE	DURÉE HABITUELLE DES SYMPTÔMES (sans antibiotiques)	CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE POUR SOULAGER VOS SYMPTÔMES
<input checked="" type="checkbox"/> RHINOPHARYNGITE (RHUME)	<ul style="list-style-type: none"><li>Filène : 2-3 jours</li><li>Né qu'il n'y ait de complications de l'oreille, du nez ou de la gorge</li><li>Toux : 1 à 3 semaines</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Boire suffisamment : vous ne devez pas avoir soif</li><li>Adapter votre activité physique, selon votre corps à l'effort</li></ul>
<input type="checkbox"/> GRIPPE	<ul style="list-style-type: none"><li>Filène, courbatures : 2-4 jours</li><li>Toux : 2-3 semaines</li><li>Fatigue : plusieurs semaines</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Adapter votre activité physique, selon votre corps à l'effort</li></ul>
<input type="checkbox"/> ANGINE VIRALE	<ul style="list-style-type: none"><li>Filène : 2-3 jours</li><li>Né qu'il n'y ait de complications de l'oreille, du nez ou de la gorge : 7 jours</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Adapter votre activité physique, selon votre corps à l'effort</li></ul>
<input type="checkbox"/> BRONCHITE AIGÜE	<ul style="list-style-type: none"><li>Filène : 2-3 jours</li><li>Né qu'il n'y ait de complications de l'oreille, du nez ou de la gorge : 7 jours</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Adapter votre activité physique, selon votre corps à l'effort</li></ul>
<input type="checkbox"/> OTITE AIGÜE	<ul style="list-style-type: none"><li>Filène : 2-3 jours</li><li>Né qu'il n'y ait de complications de l'oreille, du nez ou de la gorge : 7 jours</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Adapter votre activité physique, selon votre corps à l'effort</li></ul>

POURQUOI faut-il prendre un antibiotique seulement quand c'est nécessaire ?  
Les antibiotiques peuvent être responsables d'effets indésirables, comme les allergies ou la diarrhée.  
Les bactéries peuvent s'adapter et survivre en présence d'antibiotiques. Ainsi, plus vous prenez des antibiotiques, plus les bactéries présentes dans votre corps (peau, intestin) risquent de devenir résistantes.  
Les bactéries et souches aux antibiotiques peuvent être la cause d'infections difficiles à guérir, et vous pouvez aussi les transmettre à vos proches.

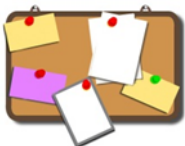
En prenant un antibiotique uniquement lorsque c'est indispensable, vous contribuez à préserver l'efficacité des antibiotiques existants.

ⓘ Ce document est adapté à votre cas. Ne le donnez pas à quelqu'un d'autre, même en cas de symptômes identiques.

**Avec ou sans antibiotiques, vous ne guérez pas plus vite.**

Logo de l'Assurance Maladie





## Test de Diagnostic Rapide (TDR) angine

### Principe

Document d'information sur le test de diagnostic rapide pour l'angine :

- Pourquoi faire ce test ?
- Pour quel patient ?
- Comment l'utiliser ?
- Comment le recevoir ?

Réalisé par

**l'Assurance Maladie**

**Public  
visé**

Professionnels de santé :  
médecins

Communication de l'Assurance Maladie :

« Les antibiotiques : si on les utilise à tort, ils deviendront moins forts »

### Thème

Test permettant d'identifier les angines devant, ou non, être traitées par antibiotiques.

### Format

A4 en 3 feuilles

### Comment se procurer l'outil ?

Sur le site de l'assurance maladie :

[https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/5150/document/tldr-angine\\_assurance-maladie.pdf](https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/5150/document/tldr-angine_assurance-maladie.pdf)





## « Vous êtes porteur d'une Bactérie Multi-Résistante aux antibiotiques »

### Principe

Document reprenant les précautions à prendre afin de prévenir la transmission des bactéries multi-résistantes (BMR) :

- Qu'est-ce qu'une BMR aux antibiotiques ?
- A l'hôpital : les mesures essentielles pour le patient, le personnel et les visiteurs
- Informations sur le retour à domicile

Réalisé par

CHU de Rennes

Public visé

Patients, résidents et leurs familles

### Thème

Transmission des bactéries multi-résistantes

### Format

Dépliant recto/verso en format A4



### Comment se procurer l'outil ?

Site du Cpias Bretagne / rubrique : outils régionaux

[https://cpiasbretagne.chu-rennes.fr/CPias-Bretagne/pages/CPiasBretagne-Outils\\_regionaux.php](https://cpiasbretagne.chu-rennes.fr/CPias-Bretagne/pages/CPiasBretagne-Outils_regionaux.php)



## Boîte à outils HAS – FAIRE DIRE

### Principe

Outil simple et efficace, basé sur une reformulation demandée au patient, qui permet de s'assurer que les informations délivrées sont claires, retenues et comprises.

Réalisé par

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels

### Thème

Communication soignant-soigné

### Format

Brochures et affiches



### Comment se procurer l'outil ?

[https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_2612334/fr/faire-dire](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2612334/fr/faire-dire)



## Quizz Antibiotiques

### Principe

Action de sensibilisation du grand public au bon usage des antibiotiques et à l'émergence des résistances bactériennes.

- Distribution de quizz papier (réponses au verso)
- Quizz interactif avec ou sans boîtiers de vote

Animation en partenariat avec les représentants des usagers de l'établissement.

### Réalisé par

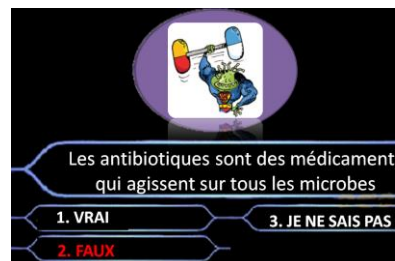
**Le groupe de travail interrégional (Bretagne, Normandie, Pays de la Loire) « Représentants des usagers et professionnels » coordonné par le CPias Bretagne**

### Public visé

Grand public

### Thème

- Bon usage des antibiotiques
- Prévention de l'antibiorésistance
- Bactéries multi-résistantes (BMR)



### Format

Quizz papier (questions/réponses) à faire réaliser aux usagers ou quizz interactif sous forme de diaporama + diaporama avec réponses commentées (versions modifiables pour adaptation si besoin).

Boîtiers de vote ou cartons de 3 couleurs pour les réponses à défaut.

### Comment se procurer l'outil ?

<https://cpiasbretagne.chu-rennes.fr/wp/> rubrique « Antibiotiques »



## Film « Les antibiotiques quand il faut, comme il faut, juste ce qu'il faut »

### Principe

Action de sensibilisation du grand public au bon usage des antibiotiques et à l'émergence des résistances bactériennes.

Diffusion d'un film d'animation (4 minutes) avec 3 saynètes expliquant pourquoi les antibiotiques ne sont pas prescrits en systématique.

Diffusion sur les écrans d'accueil, dans les salles d'attente, les sites intranet et internet, les réseaux sociaux ou en support pour animer une réunion de sensibilisation.

### Réalisé par

Le groupe de travail interrégional (Bretagne, Normandie, Pays de la Loire) « Représentants des usagers et professionnels » coordonné par le CPias Bretagne

### Public visé

### Usagers

### Thème

- Bon usage des antibiotiques
- Prévention de l'antibiorésistance
- Bactéries multi-résistantes (BMR)



### Format

Films version audio ou version audio sous-titrée (durée : 4 minutes)

### Comment se procurer l'outil ?

<https://cpiasbretagne.chu-rennes.fr/wp/> rubrique « Antibiotiques »



# Supports interactifs de formations et d'autoévaluation des connaissances

## Principe

L'OMÉDIT Bretagne propose de mettre à votre disposition des comptes utilisateurs sur une plateforme de formation en ligne pour entretenir, développer et évaluer les connaissances de vos équipes médicales et paramédicales des thèmes en lien avec la semaine sécurité.

Ces formations viennent en complément des Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP).

Réalisés par

OMÉDIT Bretagne, ABRI

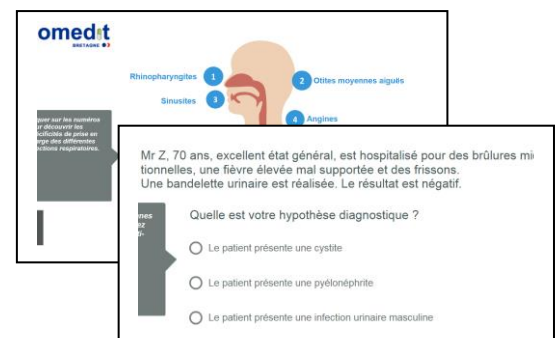


Public visé

Professionnels de  
santé

## Thème

En 2019, deux thèmes sont proposés en priorité :  
Infections respiratoires hautes et basses de l'adulte  
Infections urinaires chez la personne âgée



## Format

Formations E-Learning co-construites par les experts des CHU de Rennes et Brest en lien avec la thématique.

Outils d'évaluation de la pertinence des prescriptions, clé en main en format excel.

## Comment se procurer l'outil ?

Contactez l'OMÉDIT pour obtenir des comptes utilisateurs dans le cadre d'une formation continue de vos professionnels de santé : [unitedecoordination@omeditbretagne.fr](mailto:unitedecoordination@omeditbretagne.fr)

Retrouvez les outils sur le site de l'OMÉDIT Bretagne : [www.omeditbretagne.fr](http://www.omeditbretagne.fr)

- EPP « Infections urinaires chez les sujets âgés » :  
<http://www.omeditbretagne.fr/lrportal/accueil/antibiologie/epp/epp-iu-en-ehpad>
- EPP « Durée de traitement » :  
<http://www.omeditbretagne.fr/lrportal/accueil/antibiologie/epp/epp-duree-de-tmt>



## Serious Game - Simerror

### Principe

Serious Game sur la chambre des erreurs.

Outil permettant d'acquérir ou de réactualiser des connaissances sur les bonnes pratiques et sécurité des soins pour les professionnels de santé

Réalisé par

OMéDIT Normandie

en partenariat avec le CHU, le CLCC  
et l'université de Rouen

Public visé

Professionnels de  
santé et usagers

### Thème

Entrez en immersion dans la chambre du patient pour aider l'infirmière à retrouver 7 erreurs parmi 28 sur différents thèmes (circuit du médicament, hygiène, bientraitance et identitovigilance)  
Une infinité de combinaison possible.



### Format

Serious game dans la chambre du patient  
Serious game en salle d'accouchement  
Serious game en HAD

### Comment se procurer l'outil ?

<http://www.omedit-normandie.fr/boite-a-outils/gestion-des-risques/chambre-des-erreurs/chambre-des-erreurs,3351,3927.html?wb48617274=6BEEB1C9>



# Chambre des erreurs en parcours immersif 360°

## Principe

Ce serious game permet une immersion dans un service de soins avec pour objectif d'identifier 18 erreurs médicamenteuses.

Il peut être utilisé dans le cadre de formation initiale ou continue ou même en auto-évaluation

Réalisé par

Association pour le digital et  
l'information en pharmacie (ADIPh)

Public visé

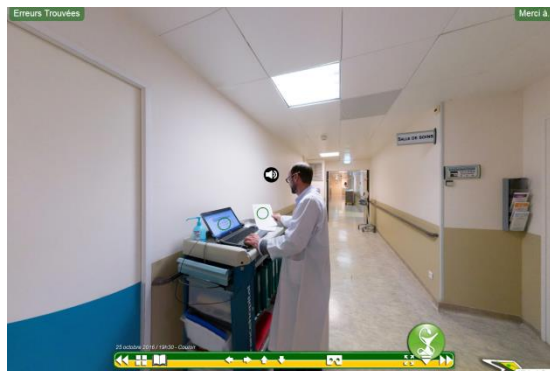
Professionnels de  
santé

## Thème

La sécurité de la prise en charge médicamenteuse

## Format

Serious game



3 univers sont maintenant disponibles :

- IatroMed 360° : Chambre des erreurs sur le circuit du médicament en parcours immersif à 360° : cherchez les erreurs !
- SimuDM 360° : Les premières chambres des erreurs consacrées uniquement aux Dispositifs Médicaux !
- SimUPAC 360° : Unité de Préparation des Anticancéreux en parcours immersif à 360° : cherchez les erreurs !

## Comment se procurer l'outil ?

<https://www.adiph.org/services/simulation-numerique-en-sante>





# Comprendre les pictogrammes de vos médicaments et dispositifs médicaux

## Principe

Utilisation de plusieurs outils pour sensibiliser les usagers et les professionnels aux pictogrammes indiqués sur les boîtes de médicaments et sur les dispositifs médicaux et leur faire prendre conscience des risques liés à ces pictogrammes.

Réalisé par

HIA de Brest

Public visé

Professionnels de  
santé et usagers

## Thème

La sécurité de la prise en charge médicamenteuse



## Format

Diaporama permettant d'interagir directement avec les professionnels  
Cartes pictogramme au format questions/réponses à destination des usagers  
Flyer informations pictogramme et règles d'or à destination des usagers  
Quizz sur le bon usage des médicaments (questions/réponses)

## Comment se procurer l'outil ?

Les outils sont disponibles sur le site internet du CAPPS Bretagne :  
<http://gcscapps.fr/?etudes-et-recherche=semaine-securite-patients>

Pour obtenir les cartes pictogramme au format questions/réponses à destination des usagers, prendre contact avec le CAPPS Bretagne.



# Les risques toxiques du patient hospitalisé

## Principe

L'objectif de ce quizz est de sensibiliser le personnel soignant sur les risques liés aux différents produits de soin, d'hygiène ou tout autre produit souvent présent dans la chambre du patient. Il comprend 9 questions à choix multiples avec leur corrigé. Il apporte des éléments de formation ainsi que des conseils sur la prise en charge initiale du patient.

Réalisé par

**Le Centre antipoison et  
Toxicovigilance Grand Ouest du CHU  
d'Angers**

**Public visé**

Professionnels  
de santé

## Thème

Toxicité des produits à portée du patient hospitalisé



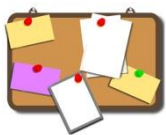
## Format

Quizz Google Forms comprenant 9 questions et réponses

## Comment se procurer l'outil ?

Suivre le lien suivant :

<https://docs.google.com/forms/d/1F4UMwODugBweVxQPXEioJgBWeqiFDs8J6PW4klFqfQ/edit?usp=sharing>



# MEMO – Sécuriser la prise en charge médicamenteuse

## Principe

Mémo regroupant les barrières de sécurité incontournables à la sécurité de la prise en charge médicamenteuse.

Réalisé par

Le CHU de Rennes

Public visé

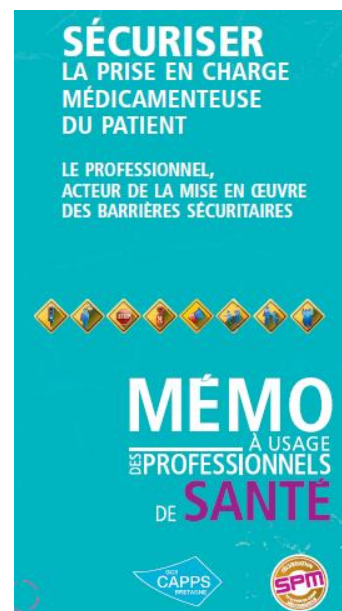
Professionnels de  
santé

## Thème

La sécurité de la prise en charge médicamenteuse

## Format

Mémo sous forme d'éventail reprenant 7 points incontournables de la sécurité de la prise en charge médicamenteuse (contrôle croisé ; délégation contrôlée ; travail en binôme ; communication sécurisée ; interruption de tâche ; no go ; auto-contrôle) à partir de courts exemples d'événements indésirables.



## Comment se procurer l'outil ?

[Mémo – sécuriser la prise en charge médicamenteuse](#)



# Sécuriser sa prise en charge médicamenteuse tout au long de son parcours de soins

## Principe

Vidéo à destination des usagers pour sécuriser leur prise en charge par l'ensemble des professionnels tout au long de leur parcours de soins

Réalisé par

OmédIT Centre

Public visé

Professionnels et  
usagers

## Thème

Prise en charge médicamenteuse  
Le patient, co-acteur de sa santé

Messages clés :

- J'ose communiquer
- Je garde sur moi mon ordonnance
- J'ai ma fiche de liaison
- J'ai bien compris mon ordonnance
- Je suis observante

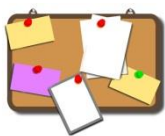


## Format

Vidéo de 3 min

## Comment se procurer l'outil ?

<https://www.youtube.com/watch?v=CAv9L1Di4ZU>



# Livret : « Le médicament : des idées reçues à la réalité... »

## Principe

Livret destiné aux usagers des services de soins dans le but de les sensibiliser à la sécurité des médicaments et à leur responsabilité en tant qu'usagers.

## Réalisé par

France assos santé Bretagne (ex CISS Bretagne) en collaboration avec l'ensemble des acteurs du médicament

## Public visé

Professionnels de santé

## Thème

La sécurité de la prise en charge médicamenteuse

## Format

Livret de 12 pages



## Comment se procurer l'outil ?

Version papier de la plaquette à demander par mail à l'adresse suivante : [bretagne@france-assos-sante.org](mailto:bretagne@france-assos-sante.org)



## « Le Médoc ad'hoc » - Saynètes tirées d'un théâtre forum

### Principe

Saynètes mettant en situation des acteurs sur des problématiques professionnelles ayant pu être rencontrées dans les services.

Suite à cette diffusion, réflexion entre les professionnels qui ont alors la possibilité de proposer un scénario différent afin de faire évoluer les pratiques.

### Réalisé par

Le CHU de Rennes en lien avec les établissements du territoire de santé n°5 et le CAPPS Bretagne

### Public visé

Professionnels de santé

### Thème

La sécurité de la médicamenteuse



prise en charge



### Format

Trois films sont proposés, d'une durée moyenne de 3 minutes :

- Film 1 : Comment accompagner en toute sécurité ?
- Film 2 : Comment faire pour bien travailler en équipe ?
- Film 3 : Comment faire en cas de doute ?

A noter : vous pouvez coupler les saynètes avec le mémo « Sécuriser la prise en charge médicamenteuse du patient » qui reprend les différents points abordés dans les vidéos.

### Comment se procurer l'outil ?

Les vidéos sont consultables sur Youtube :

Film 1: <https://www.youtube.com/watch?v=BsVAPiHY2k>

Film 2: <https://www.youtube.com/watch?v=-qA6BDfVCho>

Film 3: <https://www.youtube.com/watch?v=WzPdbMEaYFA>



# Cherchez l'erreur !

## Principe

« Cherchez l'erreur » est un jeu basé sur la chambre des erreurs. Des erreurs se sont glissées dans des photos illustrant des scènes quotidiennes de la vie d'un établissement de santé ou d'hébergement. A vous de les retrouver !

## Thèmes

Multithématiques (prise en charge médicamenteuse, risque infectieux, identitovigilance, droits des patients, sécurité, etc.)

Réalisé par

Groupe de travail territoire 5 :

CH des Marches de Bretagne, CH La Roche aux fées, CH la Guerche de Bretagne, Centre Eugène Marquis

Public visé

Professionnels de santé et usagers

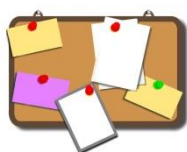


## Format

Photo des mises en situation + photo avec correction

## Comment se procurer l'outil ?

L'outil est disponible sur le site internet du CAPPS Bretagne : <http://gcscapps.fr/wp-content/uploads/2018/09/Cherchez-lerreur.pdf>



## Conduite à tenir en situations urgentes en EHPAD

### Principe

Améliorer l'identification, la prise en charge et le parcours résident lors de situations urgentes en EHPAD.

Un outil pédagogique à destination des professionnels améliorant et sécurisant la prise en charge du résident lors de situations de soins urgentes.



Réalisé par

« RESURCA », Réseau des Urgences

Champagne- Ardenne

Public visé

Professionnels  
médico et  
paramédicaux des  
EHPAD

### Thème

Sécurité des soins en situation urgentes en EHPAD

### Format

Guide de 21 pages incluant des modèles de fiches pratique par thème :

- Gravité
- Cardio-respiratoire
- Urodigestif
- Circonstances
- Neurologie

### Comment se procurer l'outil ?

<http://www.resurca.com/actualites/>





## BD – Histoires de patients

### Principe

Présentation d'histoires de patient présentée sous forme de bande dessinée. L'objectif principal est de communiquer de manière ludique et innovante auprès des professionnels et des usagers du système de santé autour de thèmes clés en lien avec la qualité et la sécurité des soins, dans une optique de sensibilisation, d'acculturation et de responsabilisation.

Réalisé par

QualiREL Santé

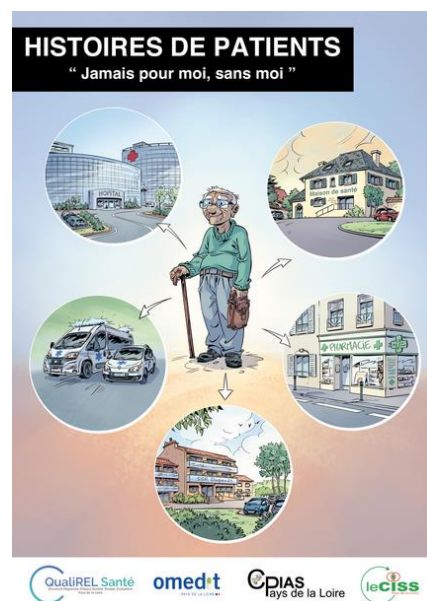
Public visé

Professionnels

Usagers

### Thème

- Tome 1 : « Vous avez dit « banal » ? »
- Tome 2 : « En parlant d'interruption de tâches... »
- Tome 3 : « Jamais pour moi, sans moi. »
- Tome 4 : « Mon intimité, j'y tiens. Et vous ? »
- Tome 5 : « Partagez vos erreurs, pour moi, pour vous, pour tous ! » (A VENIR)

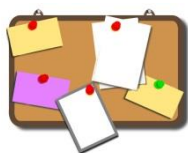


### Format

Livret de 4 pages par tome

### Comment se procurer l'outil ?

Prendre contact avec le réseau QualiREL Santé ou le CAPPS Bretagne



# Boîte à outils HAS – SAED : un guide pour faciliter la communication entre professionnels de santé

## Principe

S : Situation  
A : Antécédent  
E : Evaluation  
D : Demande

Outil mnémotechnique pour structurer/standardiser la communication entre professionnels

Les objectifs principaux sont :

- Prévenir les événements indésirables pouvant résulter d'erreurs de compréhension lors d'une communication entre professionnels
- Faciliter la mise en œuvre d'une communication documentée claire et concise, et éviter les oublis

Réalisé par

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels

<b>S</b>	<b>Je décris la Situation actuelle concernant le patient :</b> Je suis : (prénoms, nom, fonction, service/unité) Je vous appelle au sujet de : (M./Mme, prénom, nom du patient, âge/date de naissance, service/unité) Car actuellement il présente : motif de l'appel Ses constantes vitales/signes cliniques sont : (fréquence cardiaque, respiration, tension artérielle, température, évaluation de la douleur (EVA), etc.)
<b>A</b>	<b>J'indique les antécédents utiles, liés au contexte actuel :</b> Le patient a été admis : date et motif de l'admission Ses antécédents médicaux sont : ... Ses allergies sont : ... Il a eu pendant le séjour : opérations, investigations, etc. Les traitements en cours sont : ... Ses résultats d'examen sont : (logo, radio, etc.) La situation habituelle du patient est : (confus, désorienté, etc.) La situation actuelle a évolué depuis : minutes, heures, jours
<b>E</b>	<b>Je donne mon évaluation de l'état actuel du patient :</b> Je pense que le problème est : ... J'ai fait : (donné de l'oxygène, posé une perfusion, etc.) Je ne suis pas sûr de ce qui provoque un problème mais l'état du patient s'aggrave Je ne suis pas sûr de ce qui se passe mais je suis réellement inquiet
<b>D</b>	<b>Je formule ma demande (d'avis, de décision, etc.) :</b> Je souhaiterais que ... par exemple : Je souhaiterais que vous veniez voir le patient : quand ? ET Pourriez-vous m'indiquer ce que je dois faire : quand ?

## Thème

Communication entre professionnels, événements indésirables

## Format

Guide et fiches techniques

## Comment se procurer l'outil ?

[https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_1776178/fr/saed-un-guide-pour-faciliter-la-communication-entre-professionnels-de-sante](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1776178/fr/saed-un-guide-pour-faciliter-la-communication-entre-professionnels-de-sante)



# Boîte à outils HAS – Patient et professionnels de santé : décider ensemble

## Principe

La décision médicale partagée correspond à l'un des modèles de décision médicale qui décrit deux étapes clés de la relation entre un professionnel de santé et un patient que sont l'échange d'informations et la délibération en vue d'une prise de décision acceptée d'un commun accord concernant la santé individuelle d'un patient.

Le contenu de ces aides vise à :

- Rendre explicite la décision à prendre et les raisons qui nécessitent qu'elle soit prise
- Guider le patient afin qu'il hiérarchise les options disponibles selon ses préférences en fonction des bénéfices et des risques qui ont de la valeur, de l'importance pour lui, et de son degré de certitude vis-à-vis de ses préférences
- Expliciter les étapes du processus décisionnel et de communication avec les autres personnes impliquées dans la décision (médecin, famille, proches).

Réalisé par

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels



## Thème

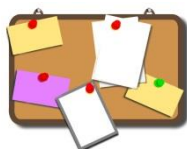
Communication soignant-soigné

## Format

Guide

## Comment se procurer l'outil ?

[https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_1671523/fr/patient-et-professionnels-de-sante-decider-ensemble](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1671523/fr/patient-et-professionnels-de-sante-decider-ensemble)



# Boîte à outils HAS – Favoriser le dialogue entre représentants des usagers et professionnels de santé à propos de la sécurité des patients

## Principe

Ce kit donne des clés aux représentants des usagers pour construire le dialogue avec les professionnels de santé sur les questions relatives à la sécurité des patients. Il est constitué des outils suivants :

- Outil n° 1 : fiche explicative pour les représentants des usagers
- Outil n° 2 : fiche explicative pour le directeur de l'établissement
- Outil n° 3 : guide d'entretien sur la sécurité des patients à destination des représentants des usagers, pour construire un dialogue avec les professionnels de santé

Réalisé par

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels



## Thème

Communication entre représentants des usagers et professionnels

## Format

Guide

## Comment se procurer l'outil ?

[http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/kit\\_outils\\_dialogue\\_2015\\_sans\\_zones\\_de\\_note.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/kit_outils_dialogue_2015_sans_zones_de_note.pdf)



# Déploiement d'un programme Bientraitance

## Zoom sur l'outil « Situations de vie »

### Principe

Outil d'animation destiné aux professionnels de santé et aux représentants d'usagers, désireux d'échanger et d'analyser ensemble des histoires de patients « d'ailleurs » afin de s'interroger sur « l'ici », « le chez soi », passé, actuel ou futur. Un binôme extérieur au service lit les situations à un groupe et conduit les échanges autour de ces situations.

Réalisé par

Groupe de travail Bientraitance  
FORAP – HAS

Public visé

Professionnels et  
usagers

### Thème

Questionnement global sur sa pratique de soins



### Format

Une série de 5 événements, proches du terrain et de la pratique quotidienne (situations volontairement évocatrices et non précises) avec une série de questions très ouvertes et un document d'auto questionnement proposé aux participants afin d'écrire après avoir parlé.

### Comment se procurer l'outil ?

Site de la HAS :

[https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_1323996/fr/le-deploiement-de-la-bientraitance](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1323996/fr/le-deploiement-de-la-bientraitance)

*D'autres outils sont disponibles via ce lien, dont un guide d'aide au déploiement d'un programme bientraitance*



# "Communication soignant-soigné sur l'hygiène des mains"

## Principe

Demander aux soignants ou aux étudiants d'informer les patients sur l'hygiène des mains

L'action se déroule en 3 temps :

### 1. Communication

Message délivré au patient sur l'HDM

### 2. Action

Démonstration de la technique de friction par le soignant

### 3. Information

Remise d'une plaquette sur l'hygiène des mains

Réalisé par

Groupe national Hygiène des mains

Grhym

Public visé

Professionnels  
soignants

Patients

## Thème

Hygiène des mains des soignants et des patients



## Format

L'outil se compose d'un protocole, d'un diaporama de présentation, de grilles d'évaluation et de supports de communication « L'hygiène des mains, parlons-en ».

## Comment se procurer l'outil ?

Téléchargeable sur le site du CPIAS :

[http://www.cpias.fr/campagnes/hygiene\\_mains/gryhm/gryhm.html?wb48617274=105A0A75](http://www.cpias.fr/campagnes/hygiene_mains/gryhm/gryhm.html?wb48617274=105A0A75)



# "Des outils pédagogiques pour se préparer aux consultations médicales"

## Principe

SantéBD est un outil de communication référentiel décrivant les consultations médicales, dentaires, paramédicales et hospitalières.

Cet outil est personnalisable pour s'adapter aux différents types de handicap et est gratuit pour être accessible à tous.

Avec :

- Des illustrations et explications faciles à lire et à comprendre
- Des consultations médicales séquencées

Réalisé par

L'association CoActis-Santé\*

## Public visé

Professionnels de santé

Personnes en situation de handicap mental et d'autisme, à leurs aidants et aux professionnels de santé

## Thème

Préparation des consultations pour créer un véritable dialogue patient - professionnel au cours du rendez-vous, permettant ainsi un meilleur suivi médical dans le temps.

## Format

Fiches téléchargeables et imprimables depuis le site internet de CoActis-Santé



## Comment se procurer l'outil ?

Sur le site de CoActis-Santé : <https://santebd.org/projet-santebd>

\*CoActis Santé est une association loi 1901, créée en décembre 2010, qui agit en faveur de l'accès aux soins pour tous. CoActis Santé a été fondée par des entrepreneurs et des médecins dans le but de proposer des outils concrets au monde médical et aux patients. Concrètement, l'association s'est orientée vers la création d'outils pratiques pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.



## « Simulateur de vieillissement »

### Principe

Recréer des situations de dépendance et de perte d'autonomie vécues par la Personne Agée dans son quotidien

Améliorer la qualité de l'accompagnement de la personne âgée dans un service de soins ou médicosocial

Public visé

Professionnels de santé

### Thème

Vieillesse, dépendance, accompagnement

### Format

L'outil de simulation du vieillissement se compose de plusieurs accessoires permettant de se mettre en situation de ressentir et comprendre les conséquences des déficiences motrices et articulaires, visuelles, auditives, sensorielles... Ils sont à utiliser sur place.

Des vidéos sont également disponibles sur internet



### Comment se procurer l'outil ?

En centre de simulation (les IFSI et IFAS en sont souvent équipés).

Séquences filmées et téléchargeables sur le net : « *kit de vieillissement* » :

<https://www.youtube.com/watch?v=4pdRpS0qCU8>





# Hygiène Pursuit et Hôpital Pursuit

## Principe

Déclinaison du jeu de société « *Trivial Pursuit* » autour de thèmes ayant trait à la gestion des risques.

Organisation d'un tournoi inter-services à l'occasion de la semaine sécurité des patients en 2016 et 2017.

## Thèmes

SSP2016 : Tournoi « **Hygiène Pursuit** » dédié à la maîtrise du risque infectieux (ce jeu créé par des EOH est utilisé depuis plusieurs années lors des formations internes en hygiène, en IFAS...)



Succès de l'opération et décision de la renouveler en 2017 avec des thèmes élargis à la gestion des risques dans son ensemble



SSP2017 : Tournoi « **Hôpital Pursuit** » : droit des patients, vigilances (matéριο, identito, hémο...), hygiène, culture générale hospitalière...

L'outil peut s'adapter à d'autres thèmes et d'autres publics (usagers).

Réalisé par

Fédération inter-hospitalière en hygiène

Service qualité gestion des risques

Public visé

Professionnels de santé (soins et médico-technique), étudiants



## Format

L'outil se compose de : plateau de jeu + cartes (6 thèmes - 50 cartes par thème à adapter au contexte de chaque établissement) + règle du jeu + règlement du tournoi.

## Comment se procurer l'outil ?

Sophie Jobard, CH de Guingamp ([sophie.jobard@ch-guingamp.fr](mailto:sophie.jobard@ch-guingamp.fr))



# Affiches – « Apprenons ensemble de nos erreurs »

## Principe

Communiquer sur l'intérêt de la déclaration des événements indésirables et leur analyse pour comprendre ensemble les causes de ces événements et améliorer nos pratiques

Réalisé par

Les établissements du territoire de santé n°1 en collaboration avec le CAPPS Bretagne

Public visé

Professionnels de santé

## Thème

Les événements indésirables : alerter, comprendre, s'améliorer, respecter

## Format

Cinq affiches (dont une compilation des 4 slogans)



## Comment se procurer l'outil ?

[Affiche 0 - Compilation](#)

[Affiche 1 - Alerter](#)

[Affiche 2 - Comprendre](#)

[Affiche 3 - S'améliorer](#)

[Affiche 4 - Respecter](#)



- Le contexte
- Comment reconnaître un EI
- Les étapes du signalement
- L'analyse des EI

Réalisé par

## Les établissements du territoire de santé n°1 en collaboration avec le CAPPS Bretagne

## Public visé

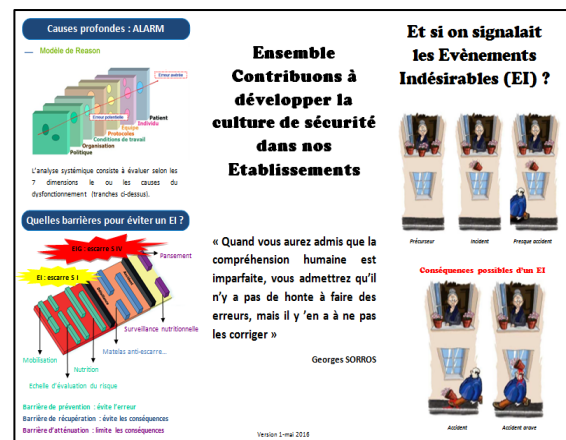
## Professionnels de santé

## Thème

## Le signalement des évènements indésirables

## Format

Triptyque recto-verso A4



## Comment se procurer l'outil ?

## Et si on signalait les évènements indésirables ?



# Sets de table – « Jouons ensemble pour la sécurité du patient »

## Principe

Divers jeux de connaissances (mots croisés ; quizz...) pour tester et apprendre tout en s'amusant.

Réalisé par

Centre Hospitalier de Dinan

Public visé

Professionnels de santé

## Thèmes

- La sécurité de la prise en charge médicamenteuse (CH de Dinan)
- Evènements indésirables (CAPPS Bretagne)

## Format

MOTS CROISES

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													

Les fiches sont fournies sous format A4 (Recto/verso : Questions/réponses). A vous de les utiliser comme bon vous semble : sets de tables ; questionnaires avec urne...

## Comment se procurer l'outil ?

[Jouons ensemble : La sécurité de la prise en charge médicamenteuse](#)

[Jouons ensemble : Les évènements indésirables](#)



# Mémo – « Evènement Indésirable Grave, comment l'annoncer et accompagner le patient »

## Principe

Parce qu'aucune équipe n'est à l'abri de la survenue d'un évènement indésirable grave, ce guide pratique issu d'un travail collectif, propose des repères pour faire face à ses situations difficiles et uniques

Réalisé par

Le CHU de Rennes

Public visé

Professionnels de santé

## Thème

L'annonce d'un dommage associé aux soins.

## Format

Guide de 11 pages

### ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE GRAVE

*comment l'annoncer  
et accompagner*

*le patient*



MÉMO  
À USAGE  
DES PROFESSIONNELS  
DE SANTÉ

## Comment se procurer l'outil ?

[Mémo – Evènement Indésirable Grave, comment l'annoncer et accompagner le patient](#)



# Charte d'engagement à la déclaration des événements indésirables

## Principe

Document à destination des professionnels de santé ayant pour objectif de promouvoir la déclaration des événements indésirables au sein d'un établissement.

Réalisé par

Le CHU de Rennes

Public visé

Professionnels de  
santé

## Thème

L'engagement des professionnels et de l'établissement à la déclaration des événements indésirables



## Format

Document pdf d'une page

## Comment se procurer l'outil ?

[Charte d'engagement à la déclaration des EI](#)



# Charte de fonctionnement d'un Comité de Retour d'Expérience (CREX)

## Principe

Document à destination des professionnels de santé favorisant l'inscription du CREX au sein même des pratiques. Il détaille notamment les objectifs, les professionnels membres, la périodicité des réunions et le déroulement des CREX.

Réalisé par

Le CAPPS Bretagne

Public visé

Professionnels de  
santé

## Thème

Mise en place et déroulement des CREX

### Règlement intérieur CREX

Nom de l'établissement :

Secteur concerné par le CREX (unité/pôle/service) :

Responsable(s) du CREX :

[Présentation et objectif](#)

## Format

Document word de 2 pages

## Comment se procurer l'outil ?

[Charte de fonctionnement CREX](#)



# Addictovigilance – Signalement des évènements en lien avec une dépendance ou une toxicomanie à une substance/ plante psychoactive (« drogue »), et / ou à un médicament

## Principe

Document de présentation synthétique destiné à mieux faire connaître l'addictovigilance aux professionnels de santé, au professionnels spécialisés dans la prise en charge des dépendances et/ ou addictions ainsi qu'aux patients et aux usagers de drogues.

Promouvoir le signalement des évènements en lien avec une dépendance et/ou une toxicomanie

## Réalisé par

le centre d'addictovigilance (CEIP-A)  
de Bretagne-Normandie-Picardie,  
CHU De Caen

## Public visé

Professionnels de  
santé, professionnels  
spécialisés dans la  
prise en charge des  
addictions, patients,  
usagers

## Thème

Addictovigilance et signalement des évènements en lien avec une dépendance/ toxicomanie

## Format

Diaporama

**ADDICTOVIGILANCE**

*Centre d'Evaluation et d'Information sur la Pharmacodépendance et d'Addictovigilance (CEIP-A)*  
**Bretagne-Normandie-Picardie**

Responsable : Dr LE BOISSELIER  
Service de Pharmacologie  
Niveau 3 -CHU Côte de Nacre 14033 Caen Cedex

[addictovigilance@chu-caen.fr](mailto:addictovigilance@chu-caen.fr)

☎ / Fax 02 31 06 44 60 - secrétariat : 02 31 06 46 70

■ Site internet des CEIP-A : [www.addictovigilance.fr/caen](http://www.addictovigilance.fr/caen)

Reynald Le Boisselier

## Comment se procurer l'outil ?

[Addictovigilance – signalement des évènements en lien avec une dépendance ou une toxicomanie à une substance/ plante psychoactive \(« drogue »\), et / ou à un médicament](#)





# Enquête – Mesure de la culture de sécurité des soins dans les établissements de santé

## Principe

Questionnaire permettant d'explorer les perceptions des professionnels sur la sécurité des soins, dans leur unité de travail et lors d'échanges avec d'autres unités. Il permet également d'explorer les attitudes des professionnels lors de situations difficiles (notamment lors d'évènement indésirables dans leur service)

## Réalisé par

Le CCECQA et diffusé par la FORAP

## Public visé

Professionnels  
de santé

## Thème

La culture de sécurité dans les établissements sanitaires



Structure régionale d'appui en évaluation  
Santé & médico-social

Mesure de la culture de sécurité des soins  
dans les établissements de santé

Guide d'utilisation  
version octobre 2015

## Format

Questionnaire à disposition des professionnels sous format papier ou directement en ligne.

## Comment se procurer l'outil ?

Si vous souhaitez réaliser cette enquête, merci de prendre contact avec le CAPPS Bretagne pour plus de renseignements.