

“ LE SRa 'l'lenge ”

4° édition



*Partageons
nos expériences !!*

Mardi 14 février 2023 en présence de Vincent DUMEZ

Patient partenaire - Co-directeur du centre d'excellence sur le partenariat et le public (CEPP) à l'Université de Montréal

Le challenge de la **SRa** OCCITANIE





La question posée par la SRA

Comment le patient peut-il être acteur de sa propre sécurité des soins?



4 Contributions



La démarche d'éducation thérapeutique :

→ un levier pour placer le patient acteur de sa sécurité des soins

Les porteurs de projet:

- Candice Annoussamy, pharmacien
- Magali Bernijol, médecin responsable HDJ
- Marion Babinet, Gériatre, présidente CME
- Elodie Pena, responsable HDJ



“LE MEDICAMENT Les ERREURS Tous ACTEURS”



**Projet porté
par l'équipe de la Pharmacie du CHIC**

Marie-Hélène CLEOSTRATE, Pharmacien Hospitalier

Anne-Cécile BORDELLES-VIALA, Pharmacien Hospitalier

Jessica SAIX, Préparatrice en Pharmacie Hospitalière

Amandine RICARD, Préparatrice en Pharmacie Hospitalière



LE PATIENT PARTENAIRE

➔ LEVIER DE LA SECURITE DE SOINS

CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-PONS - SSR Polyvalent

- Dr BENMERZOUKA, chef de service SSR P
- Marie MAYNADIER, représentante des usagers
- Corinne GIROFLIER, cadre de santé SSR P
- Aline CHAMBERT, responsable qualité et gestionnaire de risques





Le patient, co-acteur de sa sécurité

Centre Hospitalier de Lézignan-Corbières (11)
Hôpital de proximité

Personnes référentes
et porteuses de l'action :

- Christine Foulquier, cadre de santé et responsable qualité et gestion des risques
- Laura Danve, responsable qualité et gestion des risques





3 Lauréats



La démarche d'éducation thérapeutique :

→ un levier pour placer le patient acteur de sa sécurité des soins

Les porteurs de projet:

- Candice Anoussamy, pharmacien
- Magali Bernijol, médecin responsable HDJ
- Marion Babinet, Gériatre, présidente CME
- Elodie Pena, responsable HDJ

Présentation de l'établissement



Service de
Médecine

- HC - HTP de 8 lits/places

SSR
Polyvalent

- HC de 18 lits
- HTP 5 places

SSR
Gériatrique

- HC de 84 lits
- HTP de 14 places

Près de 130 lits & places

SRA'Ilenge 2023 – Clinique des Pyrénées

Plateau technique de rééducation et de réadaptation:

- Salle polyvalente – (équilibre, gymnastique douce, formation...).
- Activité d'équilibre – parcours de marche ;
- B...



Appartement thérapeutique :

- Education thérapeutique
- Cuisine thérapeutique ;
- Ergothérapie



Parc arboré :



Les orientations de notre projet médical s'inspirent clairement des ambitions portées par « Ma Santé 2022 » en cohérence avec des axes forts du PRS 2018-2022 de la Région Occitanie

- ***Parcours prioritaire Parcours vieillissement***

- Favoriser un maintien à domicile choisi de la personne âgée en perte d'autonomie
- Maintenir le plus longtemps possible l'autonomie à domicile de la personne âgée fragile

- ***Ambition à 5 ans***

- le repérage de la fragilité et la promotion d'actions permettant de retarder la perte d'autonomie et l'entrée dans la dépendance
- Le maintien à domicile de la personne âgée, grâce notamment à l'accès à une offre de service innovante.

- Améliorer **l'accompagnement au long cours** de la personne âgée pour un maintien de l'autonomie
- Répondre aux attendus de la HAS dans le cadre de la démarche de certification qui insiste sur la notion d'expertise du patient selon:
 - ❑ Le critère 1.1-06 « Le patient bénéficie d'actions pour devenir acteur de sa prise en charge »
 - ❑ Critère 3.2-02 « L'établissement mobilise les actions d'expertise des patients »
 - ❑ Critère 1.2-04 Le patient âgé dépendant bénéficie du maintien de son autonomie tout au long de son séjour
- Rapport Chauvin « Dessiner la santé publique de Demain » de Novembre 2021 :

La proposition n° 28 concerne l'amélioration des dispositifs de prise en charge des personnes âgées en établissement. Les deux items suivants nous concernent:

- ❑ Systématiser l'appui hospitalier
- ❑ ☒ Définir un référentiel d'exigences relatif à la prise en charge des personnes et faisant l'objet d'une certification externe et régulière



- **Quel est le public cible ?**
 - ❑ Patients avec projet de maintien ou de retour à domicile
 - ❑ Patients pour lesquels ont été identifiés des risques prioritaires selon notre guide d'aide au raisonnement clinique dans l'élaboration des projets de soins personnalisés des patients

- **Qui pilote ?**
 - ❑ Responsables du service (médecin et cadre)
 - ❑ Pharmacien

● Quels acteurs participent à l'action ?

- IDE
- Médecin
- Pharmacien

- Formés en éducation thérapeutique (40H)
- Méthodologie d'évaluation utilisée en éducation thérapeutique

● Où se déroule l'action ?

- ❑ Service dédié pour l'hospitalisation de jour
- ❑ Différents espaces (appartement thérapeutique, en chambre)



● Selon quelles modalités de réalisation?

- Programmes thématiques : autonomie dans la prise médicamenteuse
- Évaluation des compétences en début et fin de programme
- 4 séances collectives au minimum sur la thématique abordée
- Supports pédagogiques à destination des patients
- Fiches pédagogiques sur chaque atelier avec définition des objectifs de la thématique abordée
- Lettre de sortie avec synthèse des thématiques travaillées envoyée au médecin traitant

Autonomie et médicament en hospitalisation de jour



Le risque médicamenteux: il faut faire avec !	Thème de la semaine : le traitement médicamenteux abordé en séances collectives de 6 à 10 patients	Apporter au patient les informations nécessaires à la sécurisation de son propre circuit du médicament	Quels bénéfices attendus?
<ul style="list-style-type: none">• Déceler les risques à l'entrée grâce à une série de questions par l'IDE et le médecin• Proposer des solutions adaptées et personnalisées, dont la mise en place de l'auto-administration selon le PAAM• Convaincre le patient de s'impliquer dans son propre circuit du médicament	<ul style="list-style-type: none">• Une mini conférence sur l'observance (1h)• Une mini-conférence sur l'iatrogénie médicamenteuse (1h)• Un atelier « lecture de notice » (1h15)• Un atelier « composer soi-même son pilulier » (1h15)	<ul style="list-style-type: none">• Quelles informations le patient doit-il maîtriser?• Quelles sont ses personnes ressources?• Quelles situations anticiper?• Quelle attitude adopter dans quelles situations?• Documentation mise à disposition• Promotion du DP et de l'ENS	<ul style="list-style-type: none">• Limiter les ruptures de traitement• Limiter l'impact des effets indésirables éventuels ou attendus• Éviter les erreurs médicamenteuses• Préserver l'autonomie du patient en augmentant ses capacités d'auto-sécurisation (SAVOIR, SAVOIR FAIRE, SAVOIR - ETRE)

Semaine du médicament : nos outils

Exemple de fiches pédagogiques d'ateliers composant la semaine sur la thématique du médicament



Semaine à Thème : médicament

Déroulé de l'activité

Atelier composition du pilulier

Durée de l'activité	45 min à 1h
Nombre de participants	l'ensemble du groupe max 8 personnes
Thématiques	Appropriation de son plan d'aide, identifier le rôle de son ou ses aidants professionnelles et familiaux
Compétences prioritaires mobilisées	Adaptation à une situation nouvelle/inconnue

Notes pour l'intervenants	Les patients doivent savoir lire Cette activité demande des capacités de concentration et d'élaboration de la part des participants, Le professionnel doit être attentif et se rendre plus ou moins disponible en fonction des capacités de chacun.
---------------------------	--

Objectifs spécifiques	<p>A la fin de l'activité les patients auront pu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir une vision globale de comment est organisée leur prise de traitement - Encourager et inciter le patient à être acteur de l'organisation son quotidien - Identifier et prendre la mesure de la place des aidants professionnels et naturels qui les accompagnent dans leur quotidien - Sécuriser la prise du traitement - Connaître ses capacités
-----------------------	--

Technique(s) d'animation	Réflexion individuelle/ méthodologie sur la composition du pilulier et guidance
--------------------------	---

Matériel nécessaire	Ordonnance
---------------------	------------

	Pilulier Médicaments ciseaux
--	------------------------------------

Support utilisé	Pilulier Ordonnance
-----------------	------------------------

Consigne et déroulement de l'activité	<p>Temps 1 : L'intervenant explique au groupe l'objectif de l'atelier à savoir : Etre acteur de son quotidien par l'élaboration du pilulier</p> <p>Temps 2 : Distribuer le matériel pour chacun : ciseaux, ordonnance, pilulier, médicaments.</p> <p>Temps 3 : L'intervenant informe sur la méthodologie.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lire l'ordonnance et demander si on ne comprend pas ou si l'on n'y voit pas. 2) Ouvrir le pilulier et repérer les horaires et les compartiments. 3) Commencer par le premier médicament lire le nom et prendre la plaquette correspondante, lire le dosage et le vérifier, découper le bon nombre de comprimés correspondant. Les placer dans le bon compartiment horaire. 4) Vérifier une fois fini et recompter le nombre de comprimés par horaire de prise. <p>Temps 4 : Accompagnement du patient dans l'élaboration du pilulier pour faciliter son appropriation. Confrontation du nombre de comprimés par tranche horaire en groupe. Trouver une explication aux erreurs et faire le lien avec les aides possibles existante au domicile et celles que le patient pourrait demander</p>	<p>Temps 5 : Analyse du planning Objectif : Voir si cette organisation convient à leur rythme, leurs envies et leurs besoins Par un échange oral, essayer d'obtenir des infos concernant la qualité de l'échange avec les proches (est ce que la famille vient pour les médicaments ou infirmière) Amener les patients à se questionner sur : Est-ce que les horaires d'intervention des professionnels leur conviennent ? le rôle de chaque intervenant.</p> <p>Face à certaines insatisfactions du patient inciter le patient à prendre contact de lui-même avec l'intervenant pour échanger à ce sujet et l'inciter faire un retour lors de la prochaine venue à l'HDJ. Si le patient n'est pas en mesure de faire le pilulier lui-même ou de le faire avec ses proches, proposer au patient de prendre contact avec l'assistante sociale qui pourra l'accompagner dans la démarche afin de trouver des infirmiers libéraux.</p> <p>Temps 6 : Chaque participant défini individuellement quelques choses qu'il aimerait faire dans l'avenir proche ou lointain. L'animateur retranscrit ce souhait qui sera un élément de travail pour l'atelier de l'après-midi avec le pharmacien.</p>
	Conclusion	L'intervenant conclut l'activité en valorisant et remerciant les participants pour leur implication, les encourage à être acteurs de leur quotidien. Pour finir l'intervenant informe les patients du contenu de l'atelier de l'après-midi.

Semaine du médicament : nos outils

Exemple de fiches pédagogiques d'ateliers composant la semaine sur la thématique du médicament



Semaine à Thème : médicament

Déroulé de l'activité Atelier lire une notice de médicament

Durée de l'activité	45 min à 1h
Nombre de participants	l'ensemble du groupe max 8 personnes
Thématiques	Etre acteur dans sa prise en charge médicamenteuse
Compétences prioritaires mobilisées	Hiérarchiser et comprendre des informations d'un support complexe (notice de médicaments)

Notes pour l'intervenants	Les patients doivent savoir lire Cette activité demande des capacités de concentration et d'élaboration de la part des participants, Le professionnel doit être attentif et se rendre plus ou moins disponible en fonction des capacités de chacun.
---------------------------	--

Objectifs spécifiques	<p>A la fin de l'activité les patients auront pu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir une vision globale de comment est faite une notice de médicament. - Encourager et inciter le patient à être acteur de l'organisation son quotidien - Identifier et prendre la mesure de la place des aidants professionnels et naturels qui les accompagnent dans leur quotidien - Sécuriser la prise du traitement - Connaître ses capacités
-----------------------	---

Technique(s) d'animation	Réflexion individuelle/ méthodologie sur la lecture de l'ordonnance et de la notice
Matériel nécessaire	Notice Stylo Exercice Loupe éclairante si nécessaire
Support utilisé	notice de médicament

Consigne et déroulement de l'activité	<p>Temps 1 : L'intervenant explique au groupe l'objectif de l'atelier à savoir : Etre acteur de son quotidien par la lecture de l'ordonnance.</p> <p>Temps 2 : Distribuer le matériel pour chacun : ciseaux, ordonnance factice, questionnaire « atelier lecture de notice », pilulier, boîtes et notices de médicaments.</p> <p>Temps 3 : L'intervenant affiche sur la méthodologie.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lire l'exercice, le comprendre, le reformuler les questions en groupe. Savoir exprimer la difficulté pour lire la notice 2) <u>S'assurer</u> que le patient <u>puisse lire la notice</u> (laisser du temps, lunettes, loupe, ...) 3) Adapté l'aide visuelle lunette ou loupe ou demander à ce qu'on lui lise l'ordonnance. 4) <u>Rappeler le but de cet atelier</u> ; savoir lire la notice des médicaments afin de sécuriser la prise médicamenteuse, c'est-à-dire en <u>thérapeutique</u> avec le moins de risques possibles 	<p>Temps 5 : Analyse du planning Objectif : Voir si cette organisation convient à leur rythme, leurs envies et leurs besoins Par un échange oral, essayer d'obtenir des infos concernant la qualité de l'échange avec les proches (est ce que la famille, la pharmacie ou l'infirmière peut aider à la surveillance des effets secondaires, expliquer à quoi sert le médicament.</p> <p>Amener les patients à se questionner sur : Face à certaines insatisfactions du patient inciter le patient à prendre contact de lui-même avec l'intervenant pour échanger à ce sujet et l'inciter faire un retour lors de la prochaine venue à l'HDJ. Si le patient n'est pas en mesure de lire lui-même et surveiller les effets secondaires ou à savoir à quoi sert son médicament ou de le faire avec ses proches, proposer au patient de prendre contact avec l'assistante sociale qui pourra l'accompagner dans la démarche afin de trouver des infirmiers libéraux.</p> <p>Temps 6 : Chaque participant définit individuellement quelques choses qu'il aimerait faire dans l'avenir proche ou lointain. L'animateur retranscrit ce souhait qui sera un élément de travail pour l'atelier de l'après-midi avec le pharmacien.</p>
	<p>5) Mettre à disposition <u>une notice par patient</u> (si possible la même pour tous les participants)</p> <p>6) Faire remplir le questionnaire d'évaluation page 2</p> <p>7) Noter le score /5</p> <p>Remettre la notice Afssaps 2007 « Toujours lire la notice de votre médicament »</p> <p>Temps 4 : Accompagnement du patient dans les étapes de l'activité pour faciliter son appropriation Identifier.</p> <p>Confrontation des réponses en groupe. Trouver une explication aux erreurs et faire le lien avec les aides possibles existante au domicile et celles que le patient pourrait demander</p>	

Conclusion	L'intervenant conclut l'activité en valorisant et remerciant les participants pour leur implication, les encourage à être acteur de leur quotidien. Pour finir l'intervenant informe les patients du contenu de l'atelier de l'après-midi.
------------	---

Semaine du médicament : nos outils

Evaluation des compétences en début et fin de semaine



Mieux vous connaître ...
Semaine à Thème : Médicament

Bilan de ma semaine

Merci de consacrer quelques minutes à compléter ce questionnaire qui nous permettra d'adapter au mieux le contenu de cette semaine.

Les objectifs visés de ma semaine

Les objectifs visés de ma semaine

- Comprendre l'intérêt de l'observance thérapeutique
- Comprendre les risques liés aux médicaments
- Savoir anticiper les situations indésirables concernant mes médicaments
- Savoir réagir en cas de doute

- Comprendre l'intérêt de l'observance thérapeutique
- Comprendre les risques liés aux médicaments
- Savoir anticiper les situations indésirables concernant mes médicaments
- Savoir réagir en cas de doute

J'entoure la réponse la plus adaptée à ma situation

J'entoure la réponse la plus adaptée à ma situation



J'estime que ...J'AI COMPRIS CE QU'EST L'OBSERVANCE MÉDICAMENTEUSE et SON INTERET

J'estime que ...J'AI COMPRIS LES RÔLES DES PROFESSIONNELS QUI INTERVIENNENT DANS MA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

J'estime que ...EN CAS DE DOUTE SUR MES MÉDICAMENTS, JE SAIS À QUI M'ADRESSER

J'estime que ...J'AI COMPRIS LES RISQUES D'ERREURS MÉDICAMENTEUSES

J'estime que ...J'AI COMPRIS CE QU'EST L'OBSERVANCE MÉDICAMENTEUSE et SON INTERET

J'estime que ...J'AI COMPRIS LES RÔLES DES PROFESSIONNELS QUI INTERVIENNENT DANS MA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

J'estime que ...EN CAS DE DOUTE SUR MES MÉDICAMENTS, JE SAIS À QUI M'ADRESSER

J'estime que ...J'AI COMPRIS LES RISQUES D'ERREURS MÉDICAMENTEUSES

J'estime que ...J'AI COMPRIS CE QUE SONT LES EFFETS INDÉSIRABLES ET COMMENT RÉAGIR

J'estime que ...JE SAIS AGIR POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DE MON TRAITEMENT

J'estime que ...J'AI COMPRIS CE QUE SONT LES EFFETS INDÉSIRABLES ET COMMENT RÉAGIR

J'estime que ...JE SAIS AGIR POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DE MON TRAITEMENT

Ma vision de cette semaine

Le contenu de cette semaine a-t'il répondu à vos attentes ?

OUI NON

Si non, pourquoi :

Est-ce que cette semaine m'a apporté des pistes de réflexions ou d'améliorations pour mon quotidien ?

OUI NON

Si oui, lesquelles :

Cette semaine m'a-t-elle permis d'acquérir des connaissances sur les médicaments ?

OUI NON

Si oui, lesquelles :

J'envisage de les utiliser au quotidien ?

OUI NON

Si non, pourquoi :

Autonomie et médicament en hospitalisation complète



Le risque médicamenteux: il faut faire avec !	Procédure de gestion de l'autonomie au sein de l'établissement	Apporter au patient les informations nécessaires à la sécurisation de son propre circuit du médicament	Quels bénéfices attendus?
<ul style="list-style-type: none"> • Déceler les risques à l'entrée grâce à une série de questions par l'IDE et le médecin • Proposer des solutions adaptées et personnalisées, dont la mise en place de l'auto-administration selon le PAAM • Convaincre le patient de s'impliquer dans son propre circuit du médicament 	<ul style="list-style-type: none"> • Une prescription médicale ligne par ligne • Un contrat qui régit les engagements du patient et de l'équipe soignante • Une organisation qui préserve et valorise les capacités du patient 	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles informations le patient doit-il maîtriser? • Quelles sont ses personnes ressources? • Quelles situations anticiper? • Quelle attitude adopter dans quelles situations? • Documentation mise à disposition • Promotion du DP et de l'ENS 	<ul style="list-style-type: none"> • Limiter les ruptures de traitement • Limiter l'impact des effets indésirables éventuels ou attendus • Éviter les erreurs médicamenteuses • Préserver l'autonomie du patient en augmentant ses capacités d'auto-sécurisation (SAVOIR, SAVOIR FAIRE, SAVOIR - ETRE)

Semaine du médicament : nos outils

10 CONSEILS

pour un bon usage des médicaments

- 1 Je respecte la posologie et la prescription : le nombre de cachets ou de gouttes par prise, le nombre de prises, l'horaire des prises, la durée du traitement.
- 2 A l'occasion de chaque consultation, j'informe mon ou mes médecins de tous les médicaments que je prends et je n'hésite pas à demander s'il existe des risques d'interactions.
- 3 Je ne décide jamais moi-même d'interrompre, de suspendre ou d'espacer un traitement en cours.
- 4 Je signale à mon médecin tout événement pouvant modifier l'efficacité ou la tolérance d'un traitement : hospitalisation, infection, choc émotionnel...
- 5 Si je soupçonne mon traitement d'être à l'origine d'effets indésirables, j'avertis immédiatement mon médecin.
- 6 Je fais un bilan régulier, au moins tous les ans, de mes traitements en cours, avec mon médecin traitant.
- 7 Je conserve mes médicaments dans leur emballage d'origine.
- 8 En cas de substitution par un générique, je fais clairement préciser par le pharmacien à quel médicament inscrit sur l'ordonnance il correspond ; je le fais inscrire sur la boîte.
- 9 Lorsque j'achète de moi-même un médicament sans ordonnance, je demande conseil au pharmacien.
- 10 Dans tous les cas, je n'hésite pas à interroger les professionnels de santé - médecins, pharmaciens, infirmiers, kinésithérapeutes - pour répondre à mes questions.

Votre médecin et votre pharmacien peuvent adapter votre traitement pour renforcer son efficacité et préserver votre santé.

Pour tout renseignement, n'hésitez pas à vous adresser au personnel soignant.

PRISE EN CHARGE GLOBALE DU PATIENT



HDJ-33-V0-29/11/2017

Et si on changeait de comportement avec les médicaments ?



Les médicaments sont là pour vous aider mais ils ont parfois du mal à vivre ensemble !

Quelques définitions

L'**iatrogénie médicamenteuse** est définie par l'ensemble des effets indésirables sur la santé résultant de la prise concomitante de plusieurs médicaments, plus fréquente et surtout plus grave chez les patients âgés.

L'**observance** est la façon dont un patient suit, ou ne suit pas, les prescriptions médicales et coopère à son traitement.

L'**inobservance** des traitements prescrits peut être la cause de leur inefficacité ou d'une rechute de la pathologie. Elle est parfois en rapport avec les contraintes du traitement ou avec ses effets secondaires, indépendamment de la volonté du médecin, qu'il y a lieu de prévenir dans ce cas.



La bonne observance médicamenteuse : une priorité dans votre prise en charge

► Information du patient et de son entourage

Lors de toute prescription, votre médecin doit vous informer sur les raisons de votre traitement et la posologie à respecter.

► Administration médicamenteuse

Lors de chaque distribution de médicaments, l'infirmière vous informe sur les médicaments que vous prenez et s'assure du respect de la prescription médicale.

► Médicaments génériques

Les médicaments génériques sont des molécules identiques aux spécialités pharmaceutiques et sont délivrés dans tous les établissements de santé. Ils ont les mêmes principes actifs et donc la même efficacité.



► L'automédication

Tous les médicaments, y compris ceux délivrés sans prescription médicale, doivent être signalés à votre médecin pour éviter toute interaction médicamenteuse.



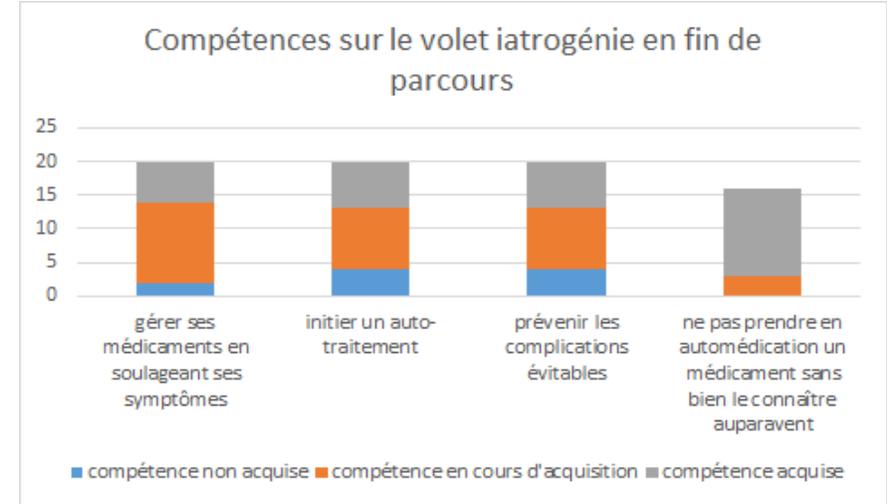
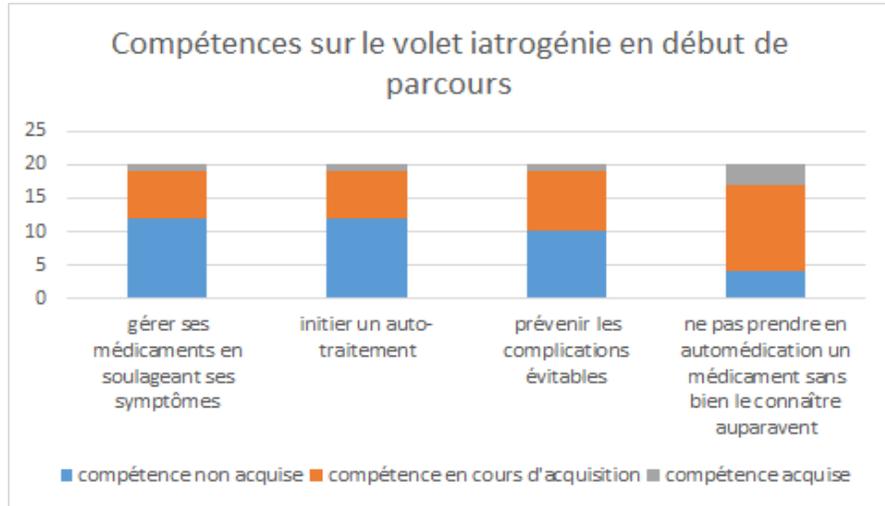
● Etudes qualitatives des compétences acquises amont & aval des programmes et du parcours proposé de façon globale

- ❑ Grille d'évaluation des compétences élaborée selon la méthodologie de démarche d'ETP
- ❑ Remplissage tout au long du séjour et en fin de séjour
- ❑ Evaluation des bénéfices de la prise en charge
- ❑ Evaluation de la pertinence des actions et l'évolution du patient
- ❑ Premiers résultats encourageants sur le bénéfice du reste du programme apporté aux patients sur les différentes thématiques abordées:
 - Evolution de près de 20% des compétences acquises liées à la iatrogénie médicamenteuse

Les éléments d'analyse: méthodologie et premiers résultats

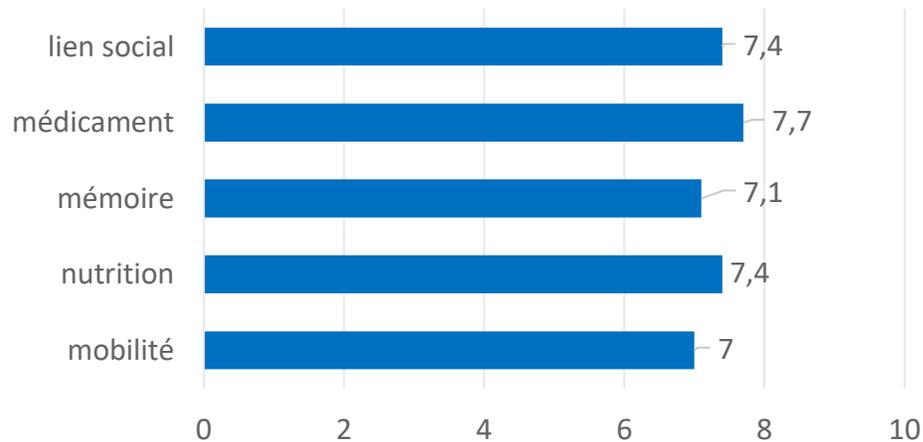


Evaluation en début et fin de programme sur les compétences travaillées

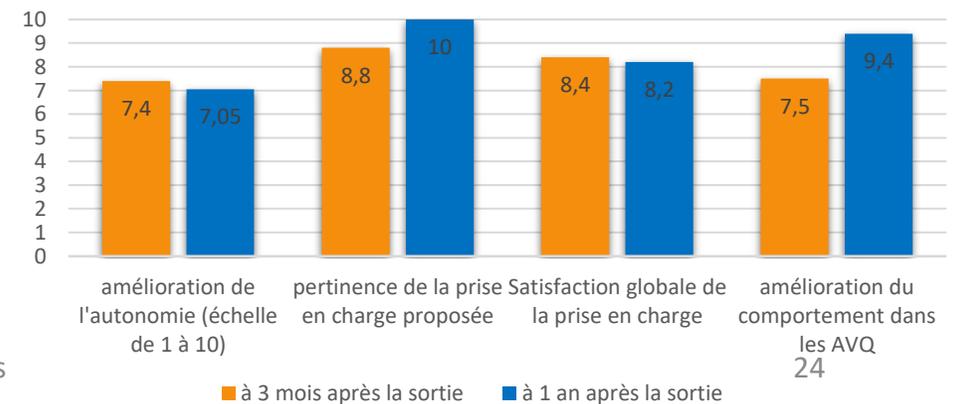


Suivi du devenir et réévaluation à distance des patients à leur domicile sur une période longue

Retour patient sur des objectifs prioritaires du parcours à distance d'1 an



Retour patient sur la qualité de prise en charge

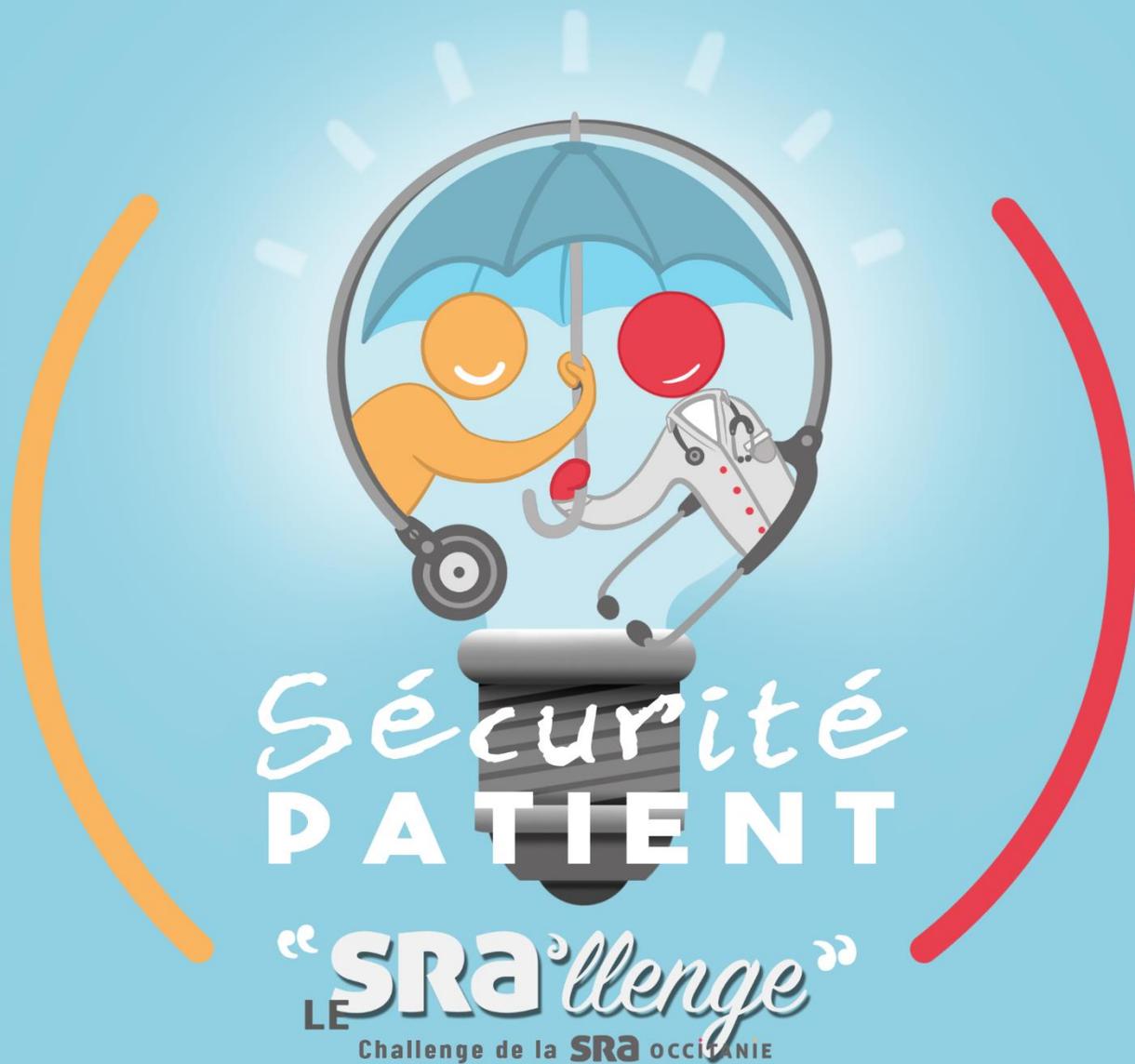


● **Action reproductible et innovante, notamment grâce aux éléments suivants**

- ❑ Démarche d'ETP tout au long du parcours (bilan éducatif partagé à l'entrée, grille d' auto-évaluation (patients) et d'évaluation (professionnels intervenants) des compétences pour chaque semaine thématique
- ❑ Programmes thématiques qui placent le patient « acteur » de sa prise en charge et de « sa sécurité »
- ❑ Fiches pédagogiques pour chaque atelier (objectif, contenu de l'atelier, déroulement de l'atelier...)
- ❑ Grille d'évaluation à 3 mois
- ❑ Grille d'évaluation à 1 an

● **Perspectives et axes d'amélioration**

- ❑ Renforcement du lien ville-hôpital pour les patients accompagnés dans nos services d'hospitalisation complète, ouverture aux outils numériques dédiés.
- ❑ Intégration des représentants des usagers dans l'élaboration et la mise en œuvre de nos programmes



Temps d'échanges



“LE MEDICAMENT Les ERREURS Tous ACTEURS”



**Projet porté
par l'équipe de la Pharmacie du CHIC**

Marie-Hélène CLEOSTRATE, Pharmacien Hospitalier

Anne-Cécile BORDELLES-VIALA, Pharmacien Hospitalier

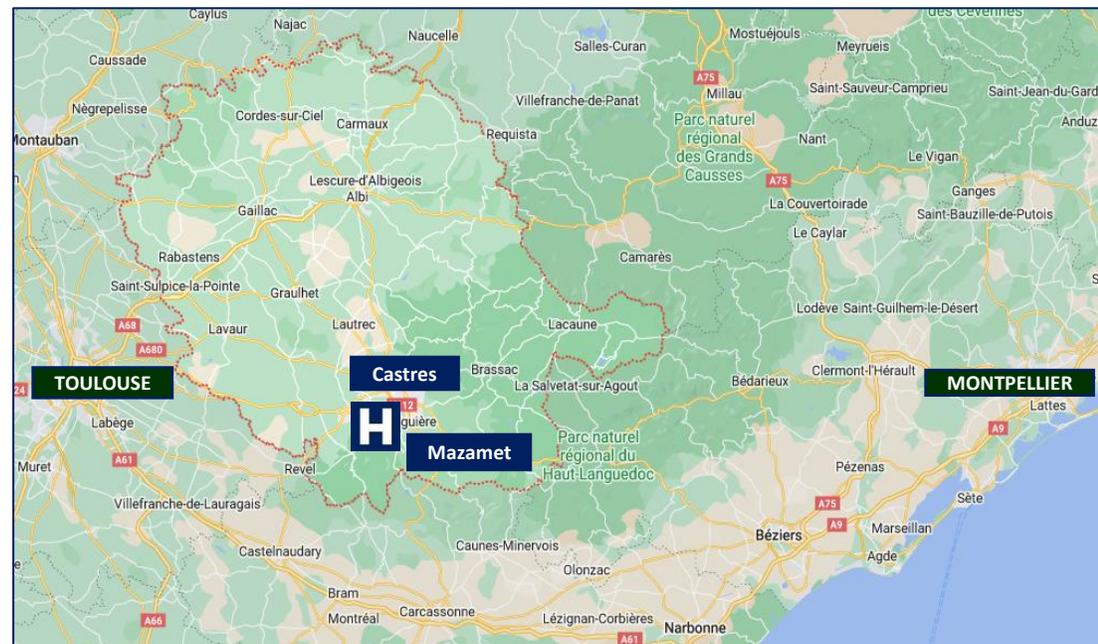
Jessica SAIX, Préparatrice en Pharmacie Hospitalière

Amandine RICARD, Préparatrice en Pharmacie Hospitalière



LE "SRA"llenge"
Challenge de la SRA OCCITANIE

Notre expérience au CHIC de Castres-Mazamet



situé au  de l'Occitanie



CONTEXTE

- Semaine de Sécurité Patient (SSP) : campagne annuelle de sensibilisation lancée par le Ministère de la santé, relayée et portée par l'OMEDIT et la SRA Occitanie
- Edition 2022 du 21 au 25 novembre : « EIAS : les déclarer, les gérer pour progresser »
- Thème choisi au CHIC Castres-Mazamet : les ERREURS MEDICAMENTEUSES
- Communication

■ interne via une note de la Direction



Les professionnels de l'établissement seront présents au travers de différents stands, dans le hall d'accueil de l'Hôpital du Pays d'Autain, pour vous informer et répondre à vos questions :

Lundi 21 novembre 11h à 16h Hall d'accueil HPA	Le médicament : les erreurs... tous acteurs Représentants des Usagers : Porteurs de votre parole et de vos droits Evènement Indésirable Associé aux Soins : les déclarer, les gérer pour progresser ensemble
Mardi 22 novembre 11h à 16h Hall d'accueil HPA	Déclaration et prévention des infections associées aux soins Représentants des Usagers : Porteurs de votre parole et de vos droits Evènement Indésirable Associé aux Soins : les déclarer, les gérer pour progresser ensemble
Mercredi 23 novembre 11h à 16h Hall d'accueil HPA	Le médicament : les erreurs... tous acteurs Evènement Indésirable Associé aux Soins : les déclarer, les gérer pour progresser ensemble



■ externe via la presse locale

LADEPECHE.fr

Castres. Semaine de sécurité des patients à l'hôpital

[Santé, Castres](#)

La semaine de sécurité des patients est une campagne annuelle de communication dont l'objectif est de sensibiliser professionnels et usagers aux réalités concrètes des risques en santé et de leur montrer comment chacun peut, par son action individuelle, contribuer à une meilleure sécurité des soins. Dans ce contexte, le Centre Hospitalier Inter-Communal de Castres-Mazamet organise à l'attention des patients et usagers de l'établissement des rendez-vous depuis hier et jusqu'à jeudi de 11 heures à 16 heures dans le hall d'accueil de l'Hôpital du Pays d'Autain. Les professionnels de l'établissement et des représentants d'usagers seront présents au travers de différents stands pour informer et répondre aux questions du grand public autour de diverses thématiques telles que le médicament, les événements indésirables liés aux soins (EIAS), identitovigilance ...

- Animation du stand : lundi 21 et mercredi 23 novembre 2022 de 11h00 à 16h00

ENJEUX

- Réussir à sensibiliser les patients à l'Erreur Médicamenteuse,
- Réussir à les sensibiliser à leur rôle d'acteur de leur santé,
- Réussir à les inciter à la plus grande vigilance quant à leur Prise En Charge Médicamenteuse ou à celle de leurs proches,
- Participer ainsi à la lutte contre les Evènements Indésirables Médicamenteux.

Lieu d'accueil

Hall de l'Hôpital du Pays d'Aujan, bâtiment qui regroupe les 369 lits et places de MCO du CHIC

Public cible

Usagers présents

Pilotage

Marie-Hélène CLEOSTRATE

Animation du stand

Drs CLEOSTRATE, BARDY et AGHNATIOS, Pharmaciens Hospitaliers

Mmes SAIX, RICARD et GUILLOIT, Préparatrices en Pharmacie Hospitalière

Quelle action? Quel titre ? Quels messages ? Quels supports ?

■ Action

- Recherche d'une idée pour élaborer les messages et construire les supports,
- Découverte de documents de l'OMS en lien avec la journée mondiale de la sécurité des patients du 17/09/2022,
- Appropriation du support « **5 Moments for Medication Safety** »,
 - * Reformulation en français des 5 étapes,
 - * Traduction en français des questions afférentes,
 - * Ajout d'exemples simples pour illustrer chacune des 5 étapes.

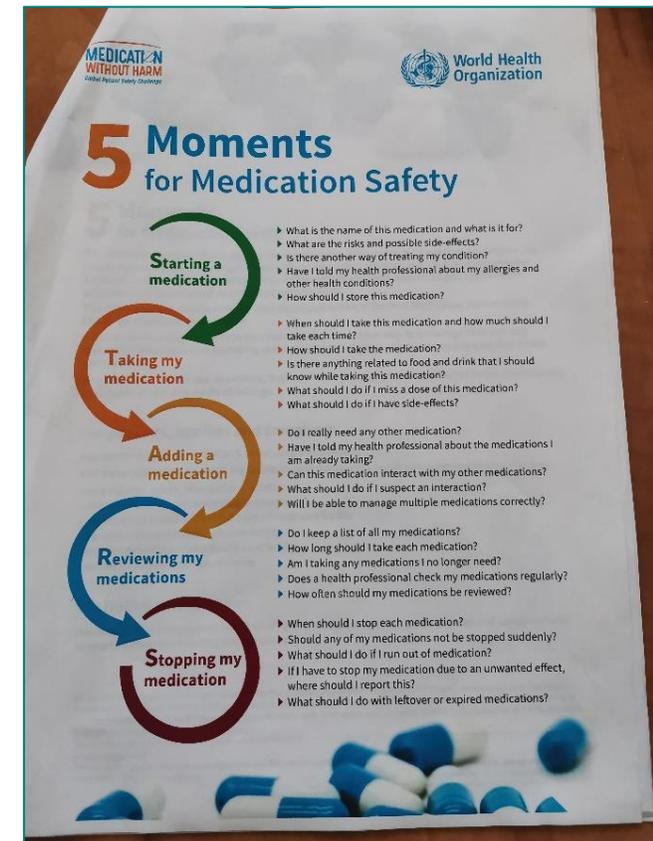
■ Titre illustré par 3 ballons :



■ Messages clés délivrés pour chacune des 5 étapes illustrées.

■ Supports : ballons floqués et affiche murale pour le stand, affiche sur table pour permettre au patient de mieux visualiser

les étapes et suivre les explications, boîtes et comprimés pour démonstration, marque-page remis en fin d'entretien, questionnaire à remplir.



En 5 étapes, sensibiliser le patient aux ERREURS MEDICAMENTEUSES et à son rôle d'ACTEUR pour les prévenir, les intercepter, les gérer au mieux



2 ERREURS liées à la prise des médicaments

J'ai inversé 2 médicaments. Ils sont tous les deux ronds et blancs ...

Moi

3 ERREURS liées à l'automédication

J'avais mal. Je suis allé à la Pharmacie acheter du Doliprane. Je ne savais pas que j'en prenais déjà avec mon IXPRIIM ...

Moi

Je rajoute un médicament

4 ERREURS liées au suivi, aux modifications

Mon médecin m'a prescrit un traitement pour la tension le mois dernier. Par facilité, j'ai pioché dans le traitement de ma femme qui a le même médicament...

Moi



1 ERREURS liées aux professionnels de santé

1

Je n'ai pas adapté le dosage du PREVISCAN de mon patient en fonction des résultats de sa prise de sang ...

Médecin

J'ai délivré du TOBREX à la place du TOBRADEX ...

Préparateur en Pharmacie
Pharmacien

5 ERREURS liées aux arrêts de traitement

5

J'ai continué à mettre dans le pilulier de mon patient le traitement antibiotique alors qu'il aurait dû l'arrêter il y a 3 jours ...

Infirmière

Temps estimé par personne accueillie pour délivrer les messages clés

5 minutes (hors échanges et questionnaire)

Déroulé de l'animation

- Accueil : faire preuve de bienveillance, d'empathie, d'écoute, d'ouverture au dialogue, à l'échange, à la discussion, laisser la place aux questions, y répondre, ne pas inquiéter, rassurer.
- Explication des 5 étapes illustrées (affiche sur table avec boîtes et comprimés)
- Echanges
- Remise d'un marque-page (outil de communication) permettant de retrouver la frise en recto et les questions à poser à chaque étape au verso. Une prise de note est recommandée.
- Questionnaire à remplir



Les exemples

- des confusions visuelles, confusions en lien avec les consonances,
- des risques de confusion entre comprimés (d'autant plus important s'ils sont « déblistérés »)
- Principes actifs cachés.



Le marque-page

Le questionnaire

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL CASTRES-MAZANET

LE MEDICAMENT

Les ERREURS

Tous ACTEURS

Avez-vous déjà fait des erreurs dans la prise de vos médicaments ? OUI NON

Est-ce que qu'un professionnel de santé a déjà fait une erreur dans votre prise en charge ? OUI NON

Est-ce que vous avez déjà arrêté une erreur ? OUI NON

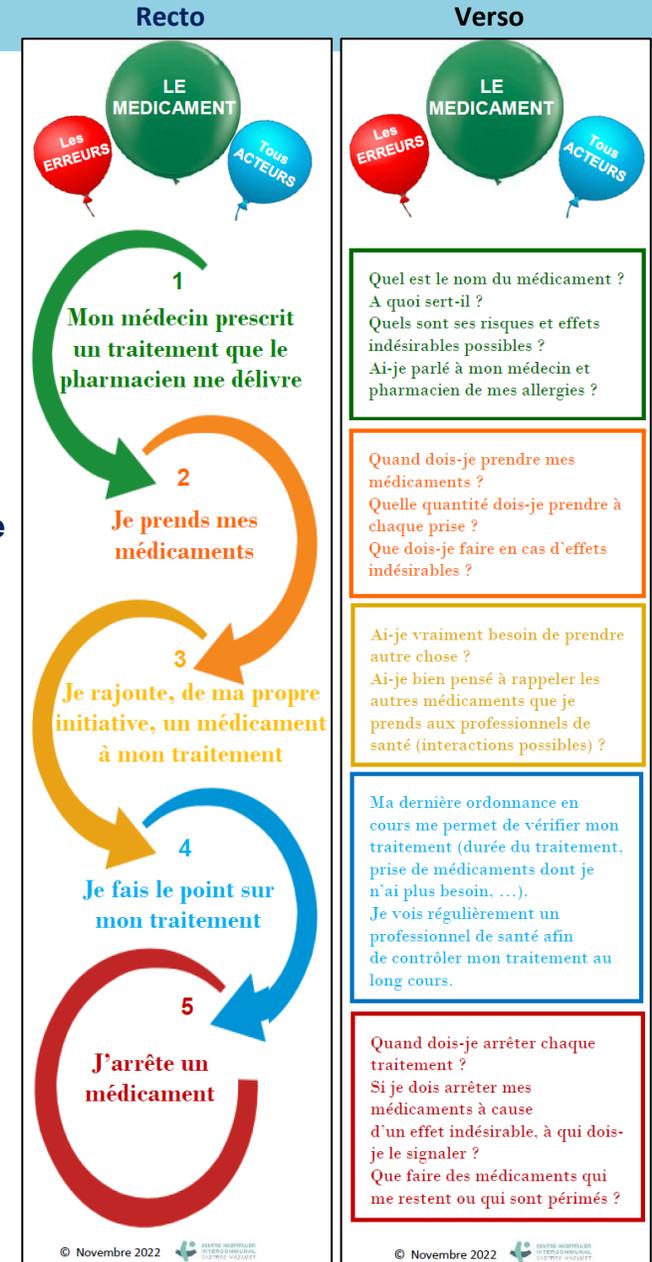
Est-ce que les informations que vous avez reçues vous :

- ont appris des choses que vous ne saviez pas ? OUI NON
- ont permis de mieux comprendre certaines choses ? OUI NON
- aideront dans l'avenir ? OUI NON

Est-ce que vous pensez utiliser le marque-page ? OUI NON

Comment avez-vous trouvé l'accueil sur le stand ?

MERCI



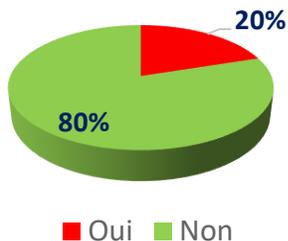


Au total, sur les 2 journées, 78 patients ont été accueillis sur le stand.

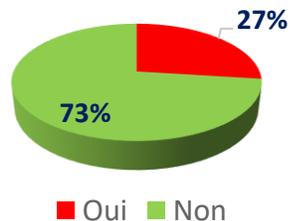
Résultats de l'analyse des 70 questionnaires remplis



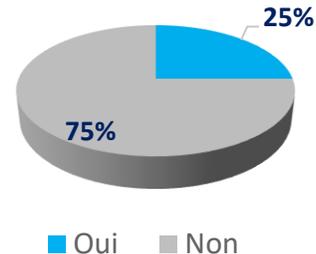
Avez-vous déjà fait des erreurs dans la prise de vos médicaments ?



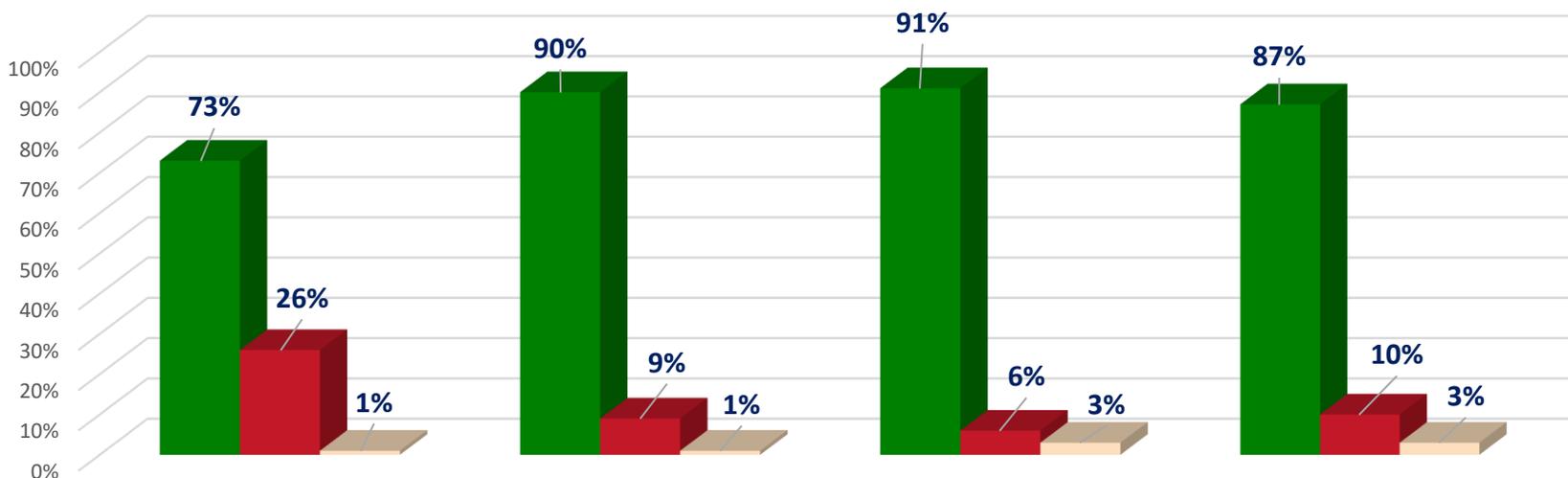
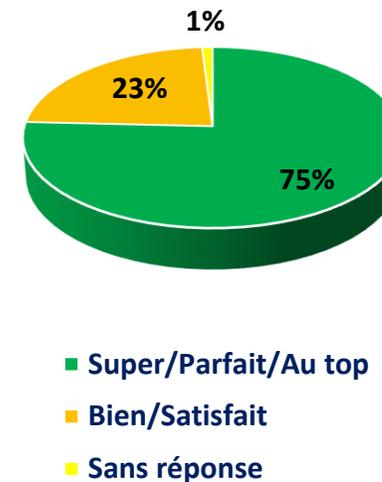
Est-ce qu'un professionnel de santé a déjà fait une erreur dans votre prise en charge médicamenteuse ?



Est-ce que vous avez déjà arrêté une erreur ?



Comment avez-vous trouvé l'accueil sur le stand ?



Est-ce que les informations que vous avez reçues vous ont appris des choses que vous ne saviez pas ?

Est-ce que les informations que vous avez reçues vous ont permis de mieux comprendre certaines choses ?

Est-ce que les informations que vous avez reçues vous aideront dans l'avenir ?

Est-ce que vous pensez utiliser le marque-page ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponses



- Appropriation des messages par les animateurs facilitée par les supports,
- Attractivité du stand avec une fréquentation importante,
- Messages pertinents qui confortent le patient dans son rôle d'acteur principal de sa prise en charge,
- Retour global positif avec des patients réceptifs et attentifs tout au long de l'entretien (messages fluides et délivrés en un temps court) et qui ont notion que le risque est présent dans toute Prise En Charge Médicamenteuse,
- Marque-page très apprécié du fait de son format pratique et de son utilité en tant qu'objet,
- Projet peu coûteux et facilement reproductible.

Cette animation nous paraît innovante en termes de supports qui mettent en exergue des messages pédagogiques, permettant aux patients de bien comprendre les enjeux.



Temps d'échanges



LE PATIENT PARTENAIRE

→ LEVIER DE LA SECURITE DE SOINS

CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-PONS - SSR Polyvalent

- Dr BENMERZOUKA, chef de service SSR P
- Marie MAYNADIER, représentante des usagers
- Corinne GIROFLIER, cadre de santé SSR P
- Aline CHAMBERT, responsable qualité et gestionnaire de risques



Janvier 2022 : création d'un groupe de parole au SSR polyvalent

- Animation confiée à un patient-partenaire volontaire, bénévole, formé, engagé par un contrat
- Réunion tous les 15 jours, le jeudi de 13h30 à 14h30
- Composition :
 - ▶ 4 patients du service
 - ▶ la représentante des usagers
 - ▶ un professionnel volontaire du service
 - ▶ la RQGR pour le lancement

- Le patient partenaire propose plusieurs thèmes issus de son expérience ou proposés par les patients
- Le groupe choisit un thème à analyser
- Débat pluridisciplinaire (professionnel, patient, RU....)
- Propositions d'actions d'amélioration de manière collégiale
- Le patient partenaire peut investiguer la thématique au sein de l'établissement
- Proposition des actions au COPIL qualité (CR rédigé par le patient partenaire) → action retenue ou pas
- Action retenue proposée à l'instance concernée pour déploiement
- Bilan des actions présenté en CDU

- **Hygiène des mains, le port du masque (post COVID)**
 - Affichage renforcé pour les patients/public dans les couloirs, ascenseurs ...
 - Questions posées par les patients au soignants sur la mise en place des mesures à l'entrée de la chambre
 - ➔ *Validées par le COPIL qualité et mises en œuvre par le CLIN*
- **Identito vigilance**
 - Pose du bracelet d'identification à l'ensemble des patients du SSR
 - ➔ *validée par le COPIL Qualité et mise en œuvre par la CIV*

Acteur de sa propre sécurité, les actions mises en place



- Participation des patients volontaires et RU à la chambre des erreurs lors de la semaine de la sécurité des patients du 21 au 25 novembre 2022
- 62 grilles remplies par RU, professionnels et patients :
 - Professionnels ont identifié **93% des erreurs**
 - RU ont identifié **86% des erreurs**
 - Patients ont identifié **72% des erreurs**
- Actions d'amélioration discutées lors d'un groupe de parole

- Démarche institutionnelle ancrée dans les pratiques
- Place active et reconnue du patient partenaire, maillon fort du service qui sollicite son avis pour les démarches de certification, les projets structuraux, les différents événements de l'établissement
- Amélioration des pratiques professionnelles issues des échanges pluridisciplinaires
- Participation des patients du service
- Une expérience qui place le patient acteur de sa sécurité

Patient partenaire



Jeudi 17 novembre 2022 de
13h30 à 14h30 au salon des
familles



Temps d'échanges



Rendez-vous
pour notre
prochain
SRA'allenge !