

**PARTICIPATION DE L'ETABLISSEMENT A LA SEMAINE NATIONALE
SUR LA SECURITE DU PATIENT
ORGANISEE DU 21 AU 25/11/2011**

1. Les Modalités d'organisation de la semaine de la sécurité

- La DGOS a organisé la « *Semaine de la sécurité des patients* » du 21 au 25 Novembre 2011. Cette campagne avait pour objectif de communiquer sur la sécurité des soins et particulièrement de mettre l'accent sur l'importance du dialogue entre les usagers et les professionnels de santé.
Les actions de sensibilisation étaient fondées sur le volontariat des établissements de santé.
- 3 thèmes prioritaires étaient retenus par la DGOS :
 - Bien utiliser les médicaments
 - Agir sur les situations à risque
 - Comprendre les indicateurs de qualité.
- Des supports de communication étaient mis à disposition par la DGOS (affiches et flyers), il suffisait d'en faire la demande.
- Le Centre Hospitalier Paul Martinais de Loches s'est engagé dans cette démarche le 28/10/2011.

2. La participation de l'établissement dans la démarche

- Le 28 septembre 2011, la Responsable Qualité informe les membres de la Sous commission EPP des modalités d'organisation pour participer à la semaine nationale. Cette information est également transmise au Comité Qualité et de Gestion des risques, qui valide l'inscription de l'établissement dans cette démarche le 30 Septembre 2011.
- La thématique retenue concerne « Le circuit du médicament ».

- Cette démarche a impliqué les membres de la cellule Qualité, un médecin, les pharmaciens, les cadres de santé, les infirmiers(es), les préparateurs en pharmacie, les secrétaires qualité et la secrétaire référente en communication.
- Afin de toucher un maximum d'usagers, il est décidé de retenir la date du Jeudi 24 Novembre 2011 en raison du nombre important de consultants fréquentant l'établissement à cette date (208 consultations programmées sur la journée).
- Les outils pédagogiques sont construits autour de la thématique « La sécurité des patients, notre préoccupation au quotidien ».
- 5 réunions de concertation sont conduites, quatre pour l'élaboration des outils et une pour la préparation de la manifestation avec les professionnels animant les ateliers.
- La communication :
 - ✚ Les affiches adressées par la DGOS ont été apposées dans les salles d'attente et à l'entrée de toutes les unités de l'établissement sur les 2 sites, environ une quinzaine de jours avant la manifestation.
 - ✚ Des affiches spécifiques ont également été réalisées par la cellule qualité, l'objectif étant d'informer le public sur les modalités d'organisation de la journée sécurité dans l'établissement (thème retenu, date, heure et lieu).
 - ✚ Les médecins de l'établissement, les médecins libéraux de l'arrondissement de Loches ainsi que les pharmaciens ont été informés par courrier et les affiches d'information ont été distribuées.
 - ✚ Une information par voie de presse a été faite.
 - ✚ Les représentants des usagers ont été invités.

3. Le bilan de cette manifestation

- **Organisation :**
 - ✚ Lieu : Le hall du Centre Hospitalier du site des Rives de l'Indre
 - ✚ Moyens mis en œuvre :
 - L'élaboration de 7 posters (150 x 80 cm) retraçant les étapes du circuit du médicament.
 - Une base test du logiciel pharmaceutique en place dans l'établissement était utilisée pour illustrer les pratiques dans l'établissement, de la prescription jusqu'à l'administration. Pour faciliter la visibilité, un report des écrans informatiques était réalisé sur des écrans de télévision. L'anonymat de toutes les données présentées était garanti.
 - Un modèle de chariot de distribution des médicaments avec PC embarqué a été présenté par les infirmières.
 - Un diaporama présentait en boucle sur un écran de télévision, les étapes du circuit du médicament à travers les différentes unités

concernées (la pharmacie, les unités de soins des courts séjours), les moyens matériels à disposition ainsi que quelques missions des différents professionnels impliqués dans ce circuit.

- ✚ Description des « Ateliers - échange » :
 - le fil conducteur était basé sur la présentation des différentes affiches, qui reproduisaient le circuit du médicament permettant ainsi de visualiser les différentes étapes. Ces ateliers tenus par les professionnels impliqués permettaient de présenter les outils (logiciel, matériel de dispensation, de distribution) et d'échanger sur les pratiques et les moyens mis en œuvre pour sécuriser le circuit et réduire au maximum les erreurs médicamenteuses.
 - Les points essentiels garantissant la sécurité du circuit du médicament étaient mis en exergue, de l'identitovigilance dès l'entrée du patient jusqu'au départ du patient et la remise de son ordonnance de sortie.
 - Le mode de Communication était adaptée aux interlocuteurs : visiteurs / professionnels de l'établissement / patients

- **Les échanges avec 108 personnes intéressées dont :**
 - ✚ 74 patients et/ou usagers
 - ✚ 34 professionnels de l'établissement qui ont découvert les missions des collègues impliqués à chaque étape du circuit du médicament.
 - ✚ Des professionnels des autres établissements de la région, notamment une préparatrice en pharmacie d'un EHPAD de la région Sud Touraine, qui a beaucoup échangé avec ses collègues.
 - ✚ Des journalistes invités à la manifestation
 - ✚ Un représentant des usagers

- **L'évaluation de cette manifestation**
 - ✚ **L'évaluation quantitative** réalisée par l'intermédiaire d'un comptage des flyers distribués aux patients / usagers et aux professionnels (2 types de flyers différents fournis par la DGOS). Ainsi 108 personnes se sont intéressées à la démarche. Il est à noter que cette manifestation a également mobilisée près de 22 personnes, que ce soit pendant la phase de préparation ou au cours des échanges au sein des ateliers. Ainsi les professionnels de différents secteurs d'activité se sont investis, professionnels de santé (pharmacien, médecin, cadres, infirmières, préparatrices en pharmacie), collègues des secteurs techniques et informatiques, ainsi que l'équipe qualité et la secrétaire référente en communication qui ont élaborés les supports pédagogiques et de communication.

✚ **L'évaluation qualitative** : cette manifestation a été globalement positive et appréciée aussi bien par les professionnels impliqués dans les ateliers, que par les professionnels visiteurs. Le rôle de chaque professionnel concerné dans la sécurisation du circuit du médicament a été largement démontré. Les affiches exposées ont été jugées claires, pédagogiques et accessibles à tous. Les échanges avec les patients ont également été riches et dynamiques.

- **Les axes d'amélioration**

✚ Anticiper la programmation de l'organisation d'une telle démarche afin de toucher un plus grand nombre et notamment nos collègues des établissements de santé et du secteur sanitaire et sociale ainsi que les professionnels libéraux.

✚ Informer plus en amont les patients et usagers dans la presse et par la distribution d'invitations distribuées suite à une consultation ou à une hospitalisation dans l'établissement les semaines précédentes.

4. Conclusion

La sécurité des patients est une préoccupation des professionnels de santé du Centre Hospitalier Paul Martinais.

Le circuit du médicament est informatisé depuis 2008 et les professionnels de santé l'utilisant au quotidien sont les plus à même pour échanger avec les usagers sur l'intérêt de cet outil mis à leur disposition.

Par ailleurs, de telles manifestations sont également importantes pour permettre aux professionnels de connaître les rôles et missions des collègues et de décroquer les secteurs d'activité au sein d'un même établissement.

Néanmoins, l'organisation d'une telle manifestation nécessite une anticipation, que ce soit pour toucher un plus grand nombre de patients ou pour sensibiliser les professionnels d'autres établissements de santé et de leur permettre d'échanger sur leurs pratiques.

L'évaluation positive de cette démarche par les professionnels de l'établissement nous conduit à penser que nous la renouvellerons avec un grand intérêt.