

DOSSIER 091

<i>Renseignements sur l'établissement</i>	
Nom	Centre Hospitalier de Remiremont
Adresse	1 rue Georges Lang
Code postal	88200
Ville	REMIREMONT
<i>Renseignements sur le référent</i>	
Prénom	Carole
Nom	Fleurance
Fonction	Directeur de Qualité - Gestion des Risques
E-mail	service.qualite@ch-remiremont.fr
Téléphone fixe	03.29.23.41.00
Téléphone mobile	/

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Contexte :

Suite à la visite de certification de 2014, et la réserve émise par la HAS sur la Prise en charge médicamenteuse du patient (critère 20a bis), la Commission d'Evaluation du Circuit de la Prise en charge médicamenteuse a établi un programme d'actions spécifique à la réserve, validé par le Comité de pilotage Qualité-Gestion des risques et inscrit dans le programme annuel d'amélioration de la Qualité –gestion des risques institutionnel. L'une d'entre elle ciblait l'aspect « communication ».

La semaine de la sécurité des patients du 23 au 27 novembre 2015 a été une opportunité pour développer cet axe de communication institutionnelle.

Objectif :

L'objectif fixé était de sensibiliser les patients, les usagers, les visiteurs et le personnel à la prise en charge médicamenteuse, et notamment à l'usage du traitement du patient, et d'évaluer l'impact de cette sensibilisation.

Ce sujet a été scindé en 3 parties dans lesquelles sont retrouvées 3 grandes thématiques de la prise en charge médicamenteuse :

- Le traitement personnel des patients,
- Les médicaments écrasables,
- La préparation et l'administration des médicaments injectables.

DESCRIPTION DU PROJET, ACTIONS REALISEES ET CALENDRIER

Description du projet :

Notre projet était de communiquer sur l'usage du traitement du patient en priorisant 3 thèmes, qui pourraient toucher aussi bien les patients et usagers que les soignants ou les préparateurs en pharmacie, tous acteurs de la prise en charge médicamenteuse.

Différents moyens ont été utilisés pour communiquer sur ces thèmes, et impliquer dans la préparation et l'animation différents types de professionnels (infirmiers, cadres de santé, préparateurs en pharmacie, pharmaciens ...).

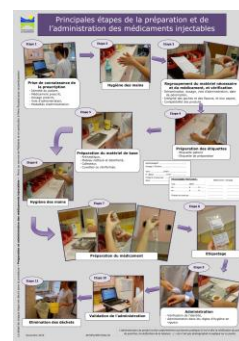
Actions réalisées :

Phase de validation institutionnelle :

Validation du projet et de sa mise en œuvre en Commission d'évaluation du circuit de la prise en charge médicamenteuse, en CRUQPEC, en Comité de Pilotage Qualité-Gestion des risques, et en réunion des Cadres de santé.

Mise en œuvre des actions :

- Sensibilisation les professionnels par la création d'un poster :
Réalisation d'un **poster** imagé sur la **préparation et l'administration des médicaments injectables** :
Un poster a été créé pour faciliter la lecture de la procédure « Préparation et administration de médicaments injectables » (PO/OPC/SMT/0329). Ce poster a été réalisé par le service Qualité-gestion des risques en collaboration avec le pharmacien délégué au management de la Prise en charge médicamenteuse, une infirmière d'un service de soins (qui a posé pour les photos du poster) et un cadre formateur de l'Institut de Formation en Soins Infirmiers.
Ce poster est affiché en format A3 dans les salles de soins du Centre Hospitalier et de l'EHPAD, et en format A2 dans un lieu de passage du personnel.



- Implication des professionnels soignants et préparateurs en pharmacie dans la communication d'information vers les patients, usagers et soignants :
Organisation de **cafés-rencontres** sur le thème du **traitement personnel des patients** :



Des cafés-rencontres ont été organisés 4 après-midi dans les lieux de passage des étages des services de soins (étage des services Soins de Suite et de Réadaptation – Soins de Longue Durée, étage des services cardiologie - médecine B, étage des services de médecine A, étage des services de chirurgie).

Ces stands d'informations, tenus par des Infirmiers référents Prise en charge médicamenteuse, Préparateurs en pharmacie hospitalière et Cadres de santé avaient pour objectif de sensibiliser les patients, les visiteurs, et le personnel soignant, sur l'importance d'informer les équipes de soins à l'admission du patient, sur le traitement personnel de celui-ci. Des plaquettes d'information étaient distribuées, accompagnées d'un café et de petits gâteaux.
Bilan de la semaine : 149 personnes ont bénéficié de cette information dont 11 patients, 80 visiteurs et 58 membres du personnel.

- Implication de personnel de la pharmacie (préparateur en pharmacie hospitalière et pharmacien) dans l'explication vers les professionnels de santé :

Organisation d'un **stand d'information** sur les **médicaments écrasables** :

Une Pharmacienne et une Préparatrice en Pharmacie ont tenu le stand d'information destiné principalement au personnel, sur les risques et conséquences lors de l'écrasement de médicament : affichage explicatif des différentes formes de comprimés par voie orale, des temps de libération des principes actifs ...

Bilan de la journée : 59 personnes ont été sensibilisées.

Ce même stand d'information est prévu le mardi 22 mars 2016 pour le personnel de l'EHPAD associé au centre Hospitalier.



Evaluation de l'impact des actions réalisées :

- Création d'un **quizz** de **Connaissance du circuit de la Prise en Charge Médicamenteuse** en ligne :
Un quizz en 15 questions, portant sur les différentes étapes du circuit de la prise en charge médicamenteuse, a été publié sur le site Intranet du Centre Hospitalier. Chaque Infirmier, sage-femme et étudiant infirmier s'est vu remettre par son cadre de santé, un code d'accès individuel (sous forme de ticket) pour accéder à ce quizz.
Ce quizz, a permis d'évaluer le niveau de connaissance des professionnels soignants, tout en leur permettant de se documenter sur le sujet. En effet, pour chaque question un indice généralement sous forme de lien Intranet / Internet était disponible.



Communication institutionnalisée :

- Communication sur le projet :
Information en réunion des cadres de santé du déroulement de la semaine avec présentation du programme
Affichage du programme sur le site Intranet du Centre Hospitalier et information sur les objectifs de la semaine
Affichage des affiches dans les lieux de passage
Affiche du programme de la semaine sur des chevalets de table, au self du personnel
- Communication a posteriori sur les actions menées et bilan :
Rédaction d'un article pour le Bulletin Qualité n°52 (journal interne bimestriel sur la Qualité-gestion des risques diffusé à tout le personnel avec le Bulletin de salaire). Celui-ci reprenait les actions menées durant la semaine (la participation aux cafés-rencontre, au stand d'information, et du quizz).
Présentation des réponses aux questions du quizz sur le site Intranet Qualité. Celles-ci ont été disponibles sur la page d'accueil du site Intranet du Centre Hospitalier durant 2 mois.
Présentation des résultats du quizz sur le site intranet qualité (taux de bonnes réponses par question).



Calendrier de réalisation :

Préparation du projet :	
Préparation du projet en service Qualité-gestion des risques avec la collaboration de la Pharmacienne déléguée au Management de la prise en charge médicamenteuse	16/10/2015
Préparation du poster : - recherche de mannequin, - recherche de salle de soins pouvant accueillir la séance photo, - séance photo, - mise en forme, - impression par imprimeur.	Novembre 2015
Organisation des cafés-rencontres avec les cadres de santé : - recherche des personnes pour participer aux cafés-rencontre(en réunion des cadres) - choix des jours / horaires et lieux de réalisation des cafés-rencontre - choix des informations à communiquer - Préparation des affiches relatives aux traitements personnels des patients - Organisation avec le service restauration pour la mise à disposition de café et petits gâteaux	Novembre 2015
Organisation du stand d'information sur les médicaments écrasables : - Choix du jour et du lieu - Choix des informations à communiquer - Préparation des affiches relatives aux différents types de médicaments et à leur absorption par l'organisme - Préparation de cupules de médicaments pour les explications du stand	Novembre 2015
Préparation du Quizz : - Recherche des questions à poser - Préparation sur le logiciel Limesurvey - Mise en ligne du questionnaire	Novembre 2015
Semaine de la sécurité des patients :	
Affichage dans toutes les salles de soins du poster « Préparation et administration des médicaments injectables »	23/11/2015
Organisation des cafés-rencontre	Les 23, 24, 26, 27/11/2015 de 14h30 à 16h30
Stand d'informations sur les médicaments écrasables	Le 26/11/2015 de 11h00 à 14h30
Mise à disposition d'un quizz de connaissance sur le site Intranet	Entre le 23/11/2015 et le 18/12/2015
Affichage des résultats du quizz sur le site Intranet	A partir du 18/12/2015

Après :	
Diffusion du Bulletin Qualité	Fin décembre 2015
Présentation du bilan de la semaine en Commission d'Évaluation du Circuit de la Prise en charge médicamenteuse	01/12/2015
Présentation des résultats du Quizz en Commission d'Évaluation du Circuit de la Prise en charge médicamenteuse	15/03/2016

METHODE ADOPTEE : ASSOCIATION DES DIFFERENTS ACTEURS, INSTANCES...

Préparation :

Information du projet en Commission d'Évaluation du Circuit de la Prise en charge médicamenteuse, en CRUQPEC, en Comité de Pilotage Qualité-gestion des risques.

Communication par un poster A3 :

Thème : La préparation et l'administration des médicaments injectables :

Réalisation de l'affiche sur le logiciel Publisher, diffusion en format A3.

Préparation par : Infirmier, Cadre de santé de l'Institut de Formation en Soins Infirmiers, Pharmacien délégué à la Qualité de la Prise en charge médicamenteuse, service Qualité-gestion des risques

Public visé : Infirmiers, sages-femmes, médecins des secteurs Médecine-Chirurgie-Obstétrique, Soins de Suite et de Réadaptation, Soins de Longue Durée et Etablissement d'Hébergement des Personnes Agées Dépendantes

Communication par le biais de cafés-rencontres :

Thème : Le traitement personnel des patients :

Réalisation des documents d'informations sur le logiciel Publisher, plaquettes en format triptyque et affiches en A3

Préparation : Pharmacien délégué à la Qualité de la Prise en charge médicamenteuse, service Qualité-gestion des risques, cadres de santé, infirmiers référents Prise en charge médicamenteuse

Public visé : Patient, visiteurs, usagers, personnel des services de soins Médecine-Chirurgie-Obstétrique, Soins de Suite et de Réadaptation, et Soins de Longue Durée

Communication par le biais d'un stand d'information :

Thème : Les médicaments écrasables :

Réalisation des documents d'informations sur le logiciel Publisher, plaquettes en format triptyque et affiches en A3

Préparation : Pharmacien délégué à la Qualité de la Prise en charge médicamenteuse, service Qualité-gestion des risques,

Public visé : Personnel des services de soins Médecine-Chirurgie-Obstétrique, Soins de Suite et de Réadaptation, Soins de Longue Durée et Etablissement d'Hébergement des Personnes Agées Dépendantes

Quiz de « Connaissance du circuit de la Prise en Charge Médicamenteuse » :

Utilisation du logiciel « Limesurvey », présentation des résultats dans le bulletin Qualité N° 52.

Préparation : Pharmacien délégué à la Qualité de la Prise en charge médicamenteuse, service Qualité-gestion des risques

Public visé : Infirmiers et sages-femmes des secteurs Médecine-Chirurgie-Obstétrique, Soins de Suite et de Réadaptation, Soins de Longue Durée et Etablissement d'Hébergement des Personnes Agées Dépendantes