

# Guide 2024 - Région Bretagne



**Par les membres du RREVA Bretagne (Réseau Régional de Vigilance et d'Appui) et France Assos Santé Bretagne**

**Avec le soutien de l'ARS Bretagne**

## LE RREVA qu'est-ce que c'est ?

Ce guide vous est notamment proposé par les structures régionales membres du Réseau Régional de Vigilance et d'Appui (RREVA) de Bretagne.

Le RREVA est issu de l'article 160 de la loi de modernisation du système de santé et s'inscrit dans le cadre de la réorganisation du système de vigilance sanitaire et de la stratégie nationale de santé. Il vise à optimiser et simplifier le dispositif de vigilance en région.

Le réseau régional de vigilance et d'appui comprend les structures régionales de vigilance et d'appui (SRVA) et structures régionales d'appui suivantes ou assimilées :

- Le coordonnateur régional d'hémovigilance et de sécurité transfusionnelle ([ars-bretagne-hemovigilance@ars.sante.fr](mailto:ars-bretagne-hemovigilance@ars.sante.fr))
- Le coordinateur régional de matériovigilance et de réactovigilance ([materiovigilance-reactovigilance.bretagne@chu-rennes.fr](mailto:materiovigilance-reactovigilance.bretagne@chu-rennes.fr))
- Le centre antipoison Grand Ouest ([cap49@chu-angers.fr](mailto:cap49@chu-angers.fr))
- Le centre d'évaluation et d'information sur les pharmacodépendances et d'addictovigilance (CEIP-A) de Caen ([addictovigilance@chu-caen.fr](mailto:addictovigilance@chu-caen.fr))
- Le centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins (CPIAS) Bretagne ([Cpias-Bretagne@chu-rennes.fr](mailto:Cpias-Bretagne@chu-rennes.fr))
- Le centre régional de pharmacovigilance (CRPV) de Rennes ([pharmacovigilance@chu-rennes.fr](mailto:pharmacovigilance@chu-rennes.fr))
- Le centre régional de pharmacovigilance (CRPV) de Brest ([crpv.brest@chu-brest.fr](mailto:crpv.brest@chu-brest.fr))
- L'observatoire du médicament, des dispositifs médicaux et de l'innovation thérapeutique (OMÉDIT) Bretagne ([omedit.bretagne@ch-cornouaille.fr](mailto:omedit.bretagne@ch-cornouaille.fr))
- La structure régionale d'appui à la qualité et à la sécurité des soins (SRA CAPPS Bretagne) ([gcs.capps@chu-rennes.fr](mailto:gcs.capps@chu-rennes.fr))
- Le réseau Périnatalité Bretagne ([contact@perinatalite.bzh](mailto:contact@perinatalite.bzh))
- L'Établissement Français du Sang ([bret.hmv@efs.sante.fr](mailto:bret.hmv@efs.sante.fr))
- L'Autorité de Sûreté Nucléaire ([nantes.asn@asn.fr](mailto:nantes.asn@asn.fr))
- Le Centre Régional en Antibiothérapie ([cratb-bretagne@chu-rennes.fr](mailto:cratb-bretagne@chu-rennes.fr))
- L'ARS Bretagne ([ars-bretagne-vigilances@ars.sante.fr](mailto:ars-bretagne-vigilances@ars.sante.fr))

## *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 et des résidents est une campagne annuelle dont l'objectif est de sensibiliser les professionnels et les usagers aux enjeux de la sécurité et de la qualité des prises en soin 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.

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, mettre en place des actions et organiser des temps dédiés pour favoriser les échanges et sensibiliser à l'amélioration des pratiques en lien avec la sécurité des soins.

### *Thème de l'année 2024*

Cette année, le thème choisi par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) est « **Améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients** », soulignant l'importance cruciale d'un diagnostic correct et rapide pour assurer la sécurité des patients et améliorer les résultats en matière de santé.

La description du thème proposé par l'OMS est la suivante :

« La sécurité diagnostique peut être considérablement améliorée en s'attaquant aux problèmes systémiques et aux facteurs cognitifs qui peuvent conduire à des erreurs de diagnostic.

Les facteurs systémiques sont des vulnérabilités organisationnelles qui prédisposent aux erreurs de diagnostic, notamment les défaillances de **communication entre les soignants ou les soignants et les patients**, les lourdes charges de travail et l'inefficacité du **travail d'équipe**.

Les facteurs cognitifs impliquent la **formation et l'expérience des professionnels de santé** ainsi que la **prédisposition aux préjugés, à la fatigue et au stress** ».

## *Comment utiliser le guide ?*

Pour promouvoir la semaine sécurité des patients et des résidents et vous inviter à organiser des actions dans votre structure, nous vous proposons dans ce guide une diversité d'outils que vous pourrez mobiliser lors de cette semaine.

Pour chaque outil présenté, vous trouverez des réponses à ces différentes questions :

- Quels sont les objectifs visés par l'outil ?
- Quelles sont les thèmes principaux abordés ?
- Quel est le public visé ?
- Comment se procurer l'outil ?
- Comment le mobiliser dans une action ?

## *Faire et construire avec les usagers*

En appui avec les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS), nous encourageons l'engagement et la participation des usagers dans la promotion de la sécurité et de la qualité des soins. Nous vous invitons ainsi à construire et mettre en place l'ensemble des actions pour la semaine sécurité des patients/résidents en partenariat avec des usagers, que ce soit les représentants d'usagers, bénévoles d'associations, membre du Conseil de Vie Sociale (CVS), personnes bénéficiaires des services de l'établissement, personnes accompagnés ou encore les patients partenaires.

Pour cela, différents leviers peuvent être mobilisés comme :

- Une présentation de la semaine sécurité des patients en Commission des Usagers (CDU) ou en CVS, avec par la suite un choix des actions à réaliser et une mise en place des actions par l'ensemble des membres de la CDU ou du CVS
- La création d'un groupe de travail intégrant des usagers (représentants d'usagers, résidents ou patients partenaires) pour l'organisation d'actions et sa mise en place

Au-delà d'une participation des usagers, nous encourageons une réelle co-construction afin que les usagers puissent participer de la décision des actions à effectuer jusqu'à leur mise en place.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le guide rédigé par France Assos Santé sur l'engagement des usagers : <https://www.france-assos-sante.org/actualite/les-differentes-formes-dengagement-des-usagers-dans-les-etablissements-de-sante-un-nouveau-document-produit-par-une-equipe-de-travail-inedite/>

## REPERTOIRE DES OUTILS

- 1) Campagne « Qu'est-ce qui est important pour vous ? »
- 2) Le diagnostic au bon usager
- 3) Situations cliniques & travail en équipe : Analyse de scénario
- 4) La réévaluation médicamenteuse du patient âgé, un travail d'équipe !
- 5) Projet OMAGE : un nouveau soin transitionnel pour diminuer les réhospitalisations des sujets âgés
- 6) Du diagnostic à la prescription - Bonnes pratiques de prescription - E learning
- 7) Parler avec son professionnel de santé
- 8) Annonce d'un dommage associé aux soins
- 9) Faire dire
- 10) Histoires de patients
- 11) SAED : un guide pour faciliter la communication entre professionnels de santé
- 12) Des outils pédagogiques pour se préparer aux consultations médicales
- 13) Briefing et débriefing en équipe
- 14) Com' un JE
- 15) Communication professionnelle lors d'urgences vitales
- 16) Prévenir les erreurs lors des délégations de tâches
- 17) TUTO'TOUR des soignants



## Campagne

# « Qu'est-ce qui est important pour vous ? »

### Objectif

L'objectif de la campagne est de créer un partenariat avec le patient, une relation de confiance et d'empathie.

Ce partenariat, à son tour, vise à davantage prendre en compte les valeurs du patient, ses espoirs, ses préférences, ce qui est important pour lui, afin de co-construire avec lui son projet de soins ou d'accompagnement.

### Réalisé par

Fédération des Hôpitaux Vaudois

### Public visé

Professionnels de santé et usagers

### Thèmes

Communication entre patients/résidents et professionnels de santé ; partenariat ; projet de soin ; projet personnalisé.

### Où trouver l'outil ?

Lien vers le site web de présentation de la campagne : <https://fhv.ch/spqs/ipv/>  
Malette à outils sur l'espace adhérent du CAPPs Bretagne (flyers, fiche action, vidéo)

### Comment mobiliser l'outil ?

Le principe de la campagne est que chaque professionnel utilise cette approche, consistant à demander « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » à un ou plusieurs patients/résidents et qu'il fasse un retour aux organisateurs de la campagne de son établissement ainsi qu'à son équipe. Progressivement, l'objectif est que cette question, avec la réflexion qui s'en suit, s'intègre dans la routine des soins.

Pour cela, vous pouvez organiser des rencontres avec les professionnels de votre structure pour promouvoir la campagne, diffuser et coller des flyers relayant la campagne dans les services, mettre en place des stands à l'entrée pour parler de la campagne...

# Le diagnostic au bon usager

## Objectif

L'objectif est de sensibiliser les usagers et les professionnels à la nécessité de vérifier l'identité du patient à chaque étape de la prise en soin, pour garantir de recevoir le bon soin au bon patient.

Il s'agit ainsi de rappeler les bonnes pratiques d'identitovigilance pour sécuriser la prise en soins des usagers tout au long de leur parcours.

Réalisé par

Le CHU de Brest

Public visé

Professionnels de santé et usagers



## Thèmes

Communication entre professionnels de santé et patients ; identitovigilance ; sécurité des soins ; patient acteur de sa prise en soin.

## Où trouver l'outil ?

Vidéo sous-titrée (durée : 1 min 30), téléchargeable ici : <https://cappsbreagne.fr/wp-content/uploads/2024/06/motion-identitovigilance.mp4>

## Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez diffuser la vidéo sur un stand à l'entrée de l'établissement, sur les écrans d'accueil ou encore sur des affiches via un QR Code.

# Situations cliniques & travail en équipe : Analyse de scénario

## Objectif

L'analyse de scénario clinique est une méthode de gestion des risques *a priori* :

1. validée par la Haute Autorité de Santé (HAS) :
2. basée sur l'analyse du déroulement d'un événement indésirable survenu ailleurs,
3. destinée à évaluer le niveau de maîtrise d'un risque :
  - par les professionnels de santé d'une structure
  - de façon collégiale et participative,
  - pour un thème donné,
  - sur un laps de temps court (1h maximum).

Réalisé par

OMÉDIT Bretagne

Public visé

Professionnels de santé

## Thèmes

### Situations & Médicaments à risque :

- PSYCHIATRIE
- Méthadone : Comment gérer les informations recueillies auprès du patient ?
  - Médicaments antipsychotiques dans un contexte d'agitation complexe en chambre d'isolement
- HAD
- Continuité de prise en charge et dispensation d'une nutrition parentérale

### Films d'analyse de scénario clinique – « Et si on mettait en scène nos erreurs ? » :

- Film 10 – Passager clandestin : Absence de détection d'un patient porteur d'une Bactérie Hautement Résistante émergente à l'entrée



## Où trouver l'outil ?

Vous trouverez les outils sur le site internet de l'OMÉDIT Bretagne :

<https://www.omeditbretagne.fr/activites-et-thematiques/psychiatrie/>

<https://www.omeditbretagne.fr/activites-et-thematiques/had-situations-medicaments-a-risque/>

<https://www.omeditbretagne.fr/qualite-securite-vigilance/boite-a-outils-qualite-securite-vigilance/analyse-de-scenarii-cliniques/>

## Comment mobiliser ces outils ?

### Situations & Médicaments à risque :

Cet outil est accompagné d'un kit de formation et de sensibilisation pour organiser vos ateliers selon la méthode d'analyse de scénario. Deux formats sont possibles :

- Atelier Standard : Réalisation de l'atelier sur une demi-journée dans un environnement neutre
- Atelier Flash : Réalisation de l'atelier directement dans les services sur un temps court

### Films d'analyse de scénario clinique

Cet outil se compose d'un fascicule qui présente la méthode d'analyse de scénario, les modalités d'organisation d'une séance de formation des professionnels de santé et propose une grille de recueil.

# La réévaluation médicamenteuse du patient âgé, un travail d'équipe !

## Objectif

« Parce que la situation clinique du patient évolue : nouveau diagnostic, mais aussi une difficulté à prendre un médicament, un effet indésirable lié à un traitement, une chute, un épisode de déshydratation ... sont autant de situations qui doivent amener à une réévaluation régulière de la prise en charge médicamenteuse du patient »

Réalisé par

**OMÉDIT Bretagne**

Public visé

Professionnels de  
santé et patients

## Thèmes

- RCP OPPA : Réunion de Concertation Pluridisciplinaire - Optimisation de la Pharmacothérapie de la Personne Âgée
- Programme de formation interprofessionnel OPPA
- Campagne de sensibilisation « Scènes de Rééval » : Vidéos et Affiches
- EPP – Evaluation des Pratiques Professionnelles :
  - Médicaments Potentiellement Inappropriés (MPI)



## Où trouver l'outil ?

- Vous trouverez les outils sur le site internet de l'OMÉDIT Bretagne :  
<https://www.omeditbretagne.fr/activites-et-thematiques/personnes-agees/boite-a-outils-personne-agee/campagne-reevaluation-medicamenteuse/>
- <https://www.omeditbretagne.fr/activites-et-thematiques/pharmacie-clinique/boite-a-outils-pharmacie-clinique/epp-mpi/>

## Comment mobiliser ces outils ?

Cette campagne vise à promouvoir la coordination des professionnels de premier recours, le médecin traitant du patient, son pharmacien, son infirmier et une culture partagée autour de la sécurisation et de l'optimisation des prescriptions médicamenteuses, en équipe, en proximité, et en collaboration avec le patient, son aidant.

Des outils de sensibilisation sont disponibles pour informer les patients âgés, leurs aidants sur la nécessité d'une réévaluation régulière de leurs traitements et de communiquer toute difficulté, ou toute question liée à leurs médicaments avec les professionnels de santé qui les accompagnent. Elle accompagne également les structures d'exercice coordonné (ESP, MSP, CPTS) et les EHPAD de Bretagne engagés dans la mise en œuvre et la promotion des RCP OPPA, ou Réunions de concertation pluridisciplinaire « Médecin traitant, Pharmacien, Infirmier » visant à optimiser et sécuriser les prescriptions médicamenteuses des patients âgés en ville et en EHPAD.

# Projet OMAGE : un nouveau soin transitionnel pour diminuer les rehospitalisations des sujets âgés

## Objectif

L'intervention OMAGE (Optimisation des Médicaments chez les sujets AGEs) est une intervention d'amélioration des sorties d'hôpital des personnes âgées de 75 ans et plus.

Elle combine :

- une optimisation des diagnostics et des traitements,
- une optimisation de la coordination avec la ville (précoce et renforcée en particulier avec le médecin traitant),
- une éducation thérapeutique du patient et/ou de son aidant.

Réalisé par

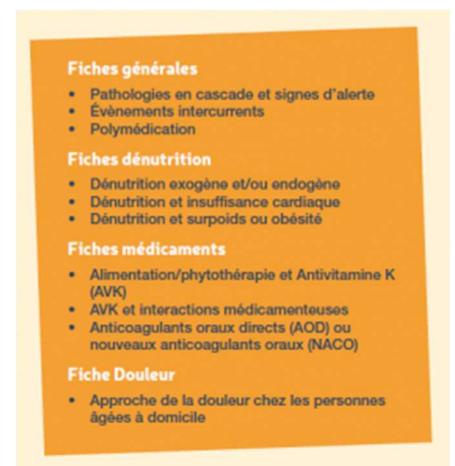
OMÉDIT Ile de France

Public visé

Professionnels de  
santé

## Thèmes

OMAGE se focalise sur les problèmes liés aux médicaments, et l'amélioration du dépistage et de la prise en charge de la dépression et de la dénutrition. Découvrez 10 fiches pratiques à destination des professionnels afin d'harmoniser les messages auprès des personnes âgées (4 chapitres: Fiches générales / Fiches dénutrition / Fiches médicaments / Fiche douleur).



## Où trouver l'outil ?

Vous trouverez les outils sur le site internet de l'OMÉDIT Ile de France : <https://www.omedit-idf.fr/fiches-pratiques-omage/>

## Comment mobiliser ces outils ?

Ce projet vous intéresse, et vous souhaitez le mettre en place au sein de votre établissement ? Contactez l'OMÉDIT Bretagne : [omedit.bretagne@ch-cornouaille.fr](mailto:omedit.bretagne@ch-cornouaille.fr)

# Du diagnostic à la prescription

## Bonnes pratiques de prescription – Module e-learning

### Objectif

Ce support interactif est un outil de formation et d'auto-évaluation des connaissances. Il a pour objectif de former les professionnels de santé sur « les bonnes pratiques de prescription », les différents types de prescriptions possibles, les éléments qui composent la lettre de liaison.

Réalisé par

**OMÉDIT Bretagne**

Public visé

Professionnels de  
santé

### Thèmes

Découvrez les bonnes pratiques de prescription au travers de notre module e-learning composé d'une capsule vidéo, d'outils opérationnels (ex : SAED) et d'une auto-évaluation. Cet outil vous accompagne dans la préparation à la certification des établissements de santé pour la qualité des soins.

omedit Bonnes pratiques de prescription



### Où trouver l'outil ?

Vous trouverez les outils sur le site internet de l'OMÉDIT Bretagne :  
<https://www.omeditbretagne.fr/qualite-securite-vigilance/certification-et-evaluation/certification-etablissement-sante/>

### Comment mobiliser ces outils ?

Vous pouvez réaliser ce module d'apprentissage de façon autonome et/ou lors de temps de formation/sensibilisation collectifs. Les résultats des auto-évaluations sont anonymes et non collectés par le serveur. Aucune attestation de participation ou de formation ne pourra donc être délivrée.

## Parler avec son professionnel de santé

### Objectif

Inviter l'utilisateur à oser parler avec son professionnel de santé afin d'éviter les malentendus et les erreurs, que ce soit pour aborder l'orthographe de son nom, les problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus ressentis, etc.

L'idée est de transmettre que chaque questionnement, information donnée est légitime et agit en faveur de la sécurité des patients. Il s'agit d'inviter les usagers à dialoguer avec les professionnels de santé sur ce qui est important et utile pour eux, y compris s'ils ont constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre.

### Réalisé par

Haute Autorité de Santé

### Public visé

Usagers

### Thèmes

Communication entre professionnels de santé et patients ; partenariat



### Où trouver l'outil ?

Brochures et affiches disponibles sur le site web de la HAS :

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

### Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez proposer les flyers sur un stand à l'entrée de l'établissement et inviter à celui-ci les représentants d'usagers, membres du Conseil de Vie Sociale, patients partenaires à échanger avec les usagers et les professionnels.

# Annonce d'un dommage associé aux soins

## Objectif

Permettre aux professionnels de santé de se former à l'annonce d'un dommage associé aux soins.

Informers 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



## Thèmes

Annonce d'un dommage associé aux soins, évènements indésirables, communication professionnels de santé et usagers.

## Où trouver 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)

## Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez diffuser les brochures dans les services, coller les affiches, proposer des temps de formation aux professionnels de santé à l'annonce d'un dommage associé aux soins.

## Faire dire

### Objectif

Inviter les professionnels de santé à utiliser la reformulation par le patient de l'information donné.

Son utilisation permet de s'assurer que les informations et les consignes reçues par le patient sont bien prises en compte et retenues.

L'outil comporte 3 étapes successives :

- 1- Expliquer
- 2- Faire dire
- 3- Réexpliquer si nécessaire

### Thèmes

Communication entre professionnels de santé et patients ; partenariat.

Réalisé par

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels de  
santé



### Où trouver l'outil ?

Les brochures et affiches sont disponibles sur le site web de la HAS :

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

### Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez diffuser les brochures dans les services, coller les affiches, proposer des temps de formation aux professionnels de santé à la communication.

## Histoires de patients

### Objectif

A partir de 7 histoires de patient présentées 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

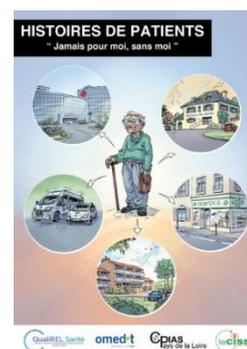
QualiREL Santé, OMEDIT PDL, CPIAS PDL, ARS PDL, FAS PDL, Marie Duvoisin

### Public visé

Professionnels de santé et usagers

### Thèmes

- 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 ! »
- Tome 6 : « Le parcours, une affaire d'équipe ! »
- Tome 7 : « S'engager ensemble pour aller plus loin... »



### Où trouver l'outil ?

Chaque tome est téléchargeable en libre accès (Format A3 / recto-verso / couleur) :

<https://www.qualirelsante.com/publications-outils/bd-histoires-de-patients/>

Mention obligatoire pour toute diffusion : QualiREL Santé, OMEDIT PDL, CPIAS PDL, ARS PDL, FAS PDL, Marie Duvoisin ; [n°tome et année de diffusion]

**Autorisation donnée sous couvert de la mention des auteurs :** Reproduction et représentation sur support papier, pour une distribution gratuite dans les hôpitaux et établissements de santé, ainsi qu'à l'occasion d'événements particuliers type congrès. Également pour une diffusion via téléchargement libre, ainsi qu'incorporé à des newsletters ou tout autre outil de communication numérique ponctuel des bénéficiaires de la cession.

### Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez diffuser les livrets dans les services, proposer des temps de lectures collectifs.

# SAED : un guide pour faciliter la communication entre professionnels de santé

## Objectif

C'est un outil mnémotechnique qui permet aisément à un professionnel de santé de structurer sa communication orale auprès d'un autre professionnel.

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

Réalisé par

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels

<b>S</b>	<p>Je décris la <b>Situation</b> actuelle concernant le patient :</p> <p>Je sais : prénom, nom, fonction, service/unité Je vous appelle au sujet de : M./Mme, prénom, nom du patient, âge/date de naissance, service/unité Ce que j'observe / ce que j'entends : motif de l'appel Ses constantes vitales/signes cliniques sont : fréquence cardiaque, respiration, tension artérielle, température, évaluation de la douleur (VSA), etc.</p>
<b>A</b>	<p>J'indique les <b>antécédents</b> utiles, liés au contexte actuel :</p> <p>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 reçus sont : ... Ses résultats d'examens sont : labo, radio, etc. La situation habituelle du patient est : confus, insoumis, etc. La situation actuelle a évolué depuis : minutes, heures, jours</p>
<b>E</b>	<p>Je donne mon <b>évaluation</b> de l'état actuel du patient :</p> <p>Je pense que le problème est : ... Il/Elle fait défaut de l'oxygène, pour une perfusion, etc. Je ne suis pas sûr de ce qui provoque ce problème mais l'état du patient s'aggrave Je ne sais pas ce qui se passe mais je suis réellement inquiet</p>
<b>D</b>	<p>Je formule ma <b>demande</b> (d'avis, de décision, etc.) :</p> <p>Je souhaiterais que ... Par exemple : ... Je souhaiterais que vous veniez voir le patient : quand ? ET Pouvez-vous m'indiquer ce que je dois faire : quoi et quand ?</p>

## Thèmes

Communication en équipe ; travail d'équipe ; sécurité des soins

## Où trouver l'outil ?

Guide, affiche, bloc-notes, support de formation, questionnaires et vidéo pédagogique sont disponibles sur le site internet de la HAS :

[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)

## Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez afficher dans les services, proposer des temps de formation aux professionnels de santé à la communication en équipe.

## Des outils pédagogiques pour se préparer aux consultations médicales

### Objectif

SantéBD a pour objectif de permettre à tous les patients d'être acteurs de leur santé en participant de manière éclairée aux décisions médicales qui les concernent.

Il s'agit d'une boîte à outils pédagogiques pour comprendre et expliquer la santé avec des images et des mots simples. Bandes-dessinées personnalisables pour enfants et adultes, posters, vidéos et banque d'images.

### Réalisé par

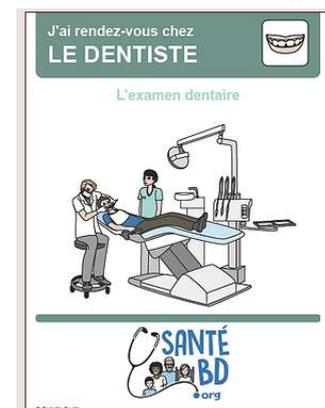
L'association CoActis-Santé

### Public visé

Professionnels de santé et patients

### Thème

Communication entre professionnels de santé et patients ; partenariat



### Où trouver l'outil ?

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

<https://santebd.org/projet-santebd>

### Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez mettre à disposition des professionnels de santé, des associations d'utilisateurs, des représentants d'utilisateurs les plaquettes et proposer un stand d'information de mise à disposition des plaquettes aux utilisateurs. Vous pouvez également proposer une formation aux professionnels sur les techniques d'adaptation de sa communication pour qu'elle soit accessible à toutes et à tous.

## Briefing et debriefing

### Objectif

L'objectif est de permettre aux professionnels d'améliorer la communication en équipe et la transmission d'informations.

Le briefing est une séance de partage d'information courte avant l'action permettant l'anticipation des situations à risques.

Le debriefing est une séance de partage d'information courte après l'action. Au cours du debriefing, les professionnels partagent leur point de vue sur une situation passée, afin de mettre en avant les aspects positifs et les dysfonctionnements éventuels.

Réalisé par

Haute Autorité de Santé

Public visé

Professionnels



Briefing

Debriefing

### Thèmes

Communication en équipe ; sécurité des soins

### Où trouver l'outil ?

Guide, mémo, fiches sont disponibles sur le site internet de la HAS :

[Haute Autorité de Santé - Briefing et debriefing \(has-sante.fr\)](http://has-sante.fr)

### Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez mettre à disposition des professionnels les fiches et mémos et proposer des temps de formation aux professionnels sur cette thématique.

## COM' UN JE

### Objectif

A partir de courtes vidéos, l'objectif est de permettre aux professionnels de santé d'améliorer la communication avec les patients, résidents, avec la mise en avant de l'importance de l'écoute active.

Des vidéos sont également à destination des usagers pour leur permettre de se sentir légitime à poser des questions, à formuler les choses de manière adaptée.

Réalisé par

**PREVALOIR**

Public visé

Professionnels de  
santé et patients

### Thèmes

Communication entre professionnels de santé  
et patients ; partenariat



### Où trouver l'outil ?

Vous trouverez les vidéos sur le site internet de Prevaloir : <https://prevaloir.fr/com-un-je/>

### Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez mettre à disposition des professionnels de santé, des associations d'usagers, des représentants d'usagers les plaquettes et proposer un stand d'information de mise à disposition des plaquettes aux usagers. Vous pouvez également proposer une formation aux professionnels sur les techniques d'adaptation de sa communication pour qu'elle soit accessible à toutes et à tous.



# COMMUNICATION PROFESSIONNELLE LORS D'URGENCES VITALES

## Objectif

A partir d'une vidéo, l'objectif est d'améliorer la communication professionnelle lors des urgences vitales, en mettant en avant la nécessité de travailler sur la gestion du stress, la gestion de l'urgence, la communication en boucle fermée et leadership.

## Réalisée par

Le CH de Versailles, la SFAR et le  
CARO

## Public visé

Professionnels de  
santé

## Thèmes

Communication en équipe ; travail d'équipe ;  
sécurité des soins

## ANESTHÉSIE

CENTRE HOSPITALIER  
DE VERSAILLES

ARRÊT  
CARDIORESPIRATOIRE  
MATERNEL  
EN SALLE  
DE NAISSANCE

## Où trouver l'outil ?

Vous trouverez la vidéo en ligne sur la chaîne youtube du Centre Hospitalier de Versailles :  
[Arrêt cardio-respiratoire maternel en salle de naissance \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=...)

## Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez diffuser la vidéo sur des affiches via un QR Code dans les services, organiser des temps de formation pour les professionnels sur la communication en équipe lors des situations d'urgences.

## Prévenir les erreurs lors des délégations de tâches

### Objectif

A partir d'un document, l'objectif est de sensibiliser les professionnels de santé au risque d'erreurs liés à la délégation de tâches et au partage du travail, et de pouvoir mettre en place les comportements adaptés pour les éviter.

Réalisé par

Le CIRRNET

Public visé

Professionnels de  
santé

### Thèmes

Communication en équipe ; travail d'équipe ;  
sécurité des soins

**B**onne tâche  
**B**on·ne patient·e  
**B**onnes circonstances  
**B**onne personne  
**B**onne communication  
**B**onne documentation  
**B**onne surveillance

Fig. 3 : Règles de base pour garantir la sécurité dans la délégation et la prise en charge de tâches (voir Informations complémentaires)

### Où trouver l'outil ?

Vous trouverez le document en ligne sur le site web du CIRRNET :  
[QA-Nr.-55 Risques-lies-a-la-delegation-de-taches-au-sein-des-equipes.pdf \(patientensicherheit.ch\)](http://patientensicherheit.ch/qa-nr.-55_risques-lies-a-la-delegation-de-taches-au-sein-des-equipes.pdf)

### Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez diffuser l'ensemble du document via un QR Code ou quelques schémas clés sur des affiches dans les services, organiser des temps de formation pour les professionnels sur la délégation des tâches.

## TUTO'TOUR des Soignants

### Objectif

A partir de vidéos, l'objectif est de comprendre certains aspects de la vie de soignant et prendre soin de soi.

À travers cette initiative, le but est d'accompagner les soignants dans les aléas du quotidien, en particulier lors des coups durs de la vie de tous les jours.

Des vidéos brèves et pratiques pour mieux comprendre certaines situations.

Réalisé par l'association

TUTO'TOUR

Public visé

Professionnels de santé

### Thèmes

Communication en équipe ; travail d'équipe ; sécurité des soins

Exemples de vidéos : « Le soignant face à l'erreur », « Le soignant en sécurité », « Le soignant confronté à ses émotions », « Le soignant face à une plainte », « Les conflits entre soignants »...



### Où trouver l'outil ?

Vous trouverez les vidéos en ligne :

[https://m.youtube.com/channel/UCCgjGS4rV2O8r-NnYVKHtcg?fbclid=PAZXh0bgNhZW0CMTEAAab94NIAuUEfljoEO7TGmEzgGB5eU3aXxUrajfC96zdnTKVAqaY\\_6qAcA4\\_aem\\_ZmFrZWR1bW15MTZieXRlcw](https://m.youtube.com/channel/UCCgjGS4rV2O8r-NnYVKHtcg?fbclid=PAZXh0bgNhZW0CMTEAAab94NIAuUEfljoEO7TGmEzgGB5eU3aXxUrajfC96zdnTKVAqaY_6qAcA4_aem_ZmFrZWR1bW15MTZieXRlcw)

### Comment mobiliser l'outil ?

Vous pouvez diffuser les vidéos sur des affiches via un QR Code dans les services, organiser des temps d'échanges pour les professionnels sur des thèmes sélectionnés en amont.