

LIVRET DE LA SÉCURITÉ DES PATIENTS





MOT DE LA RESPONSABLE QUALITÉ

La sécurité de nos patients est notre priorité, d'où l'intérêt de la mise en place d'une démarche qualité selon le référentiel canadien.

La conformité aux exigences réglementaires et celle du processus d'accréditation nous permettra de gérer au mieux nos risques potentiels et de remédier aux potentiels incidents.

Une culture sécurité est en train de s'inculquer visant à déclarer nos EI (événements indésirables), cartographier nos risques et suivre nos actions et nos indicateurs.

Votre implication est un pilier d'amélioration continue de notre culture et de nos pratiques.

Votre retour d'expérience est notre matière de travail et d'amélioration continue.

Nos soignants sont à votre disposition, n'hésitez pas à leur faire part de vos suggestions et réclamations.



PRÉVENTION DES CHUTES



L'Organisation Mondiale de la Santé estime que **la prévention des chutes** est une question de santé importante dans le monde entier. La réduction des chutes et des blessures qui y sont liées peut améliorer la qualité de vie des patients et réduire les coûts associés aux blessures graves qu'elles causent. (ACI, manuel POR international 2016).

Nous avons donc comme objectif de mettre en place un programme de prévention des chutes et de réduction des blessures causées par des chutes chez les patients adultes hospitalisés.

L'analyse des chutes déclarées au sein de la clinique a permis de voir que **les principaux endroits de chute sont la chambre et la salle de bain**.

Les principales façons de chuter sont de glisser en allant ou revenant des toilettes ou de tomber de son lit.

Un élément important à prendre en compte est qu'un patient qui a déjà chuté est à haut risque de chuter à nouveau. Nous devons donc tout mettre en place pour minimiser ce risque ou diminuer les dommages liés à une chute.



Si vous avez une question, n'hésitez pas à la poser au médecin ou à l'équipe soignante !

CE QUE NOUS FAISONS POUR PREVENIR LES CHUTES :

- Nous nous informons sur vos antécédents de chutes.
- Nous sommes attentifs à l'aménagement de votre chambre, des couloirs en limitant les obstacles.
- Nous vous rappelons de nous appeler pour vous déplacer, nous veillons à mettre à disposition la sonnette.
- Nous plaçons les barrières de lit ou les tablettes de fauteuil pour éviter de vous lever seul.
- Nous veillons à ce que vous ayez un verre d'eau, vos moyens de distractions à proximité en cas d'immobilisation au lit ou au fauteuil.
- Des séances de kinésithérapie peuvent vous être prescrites pour réapprendre à vous mobiliser correctement.
- Votre traitement médicamenteux peut être revu.

CE QUE VOUS ET VOS PROCHES POUVEZ FAIRE POUR PREVENIR LES CHUTES :

- Signalez nous si vous avez des antécédents de chute.
- Apportez des chaussures ou pantoufles antidérapantes, de préférence fermées, adaptées à vos besoins.
- Portez vos lunettes si vous en avez besoin. Assurez-vous que vos vêtements (pyjama, peignoir, ...) ne traînent pas à terre.
- Utilisez votre support habituel de marche (canne, tribune).
- Appelez le personnel soignant pour vous aider à vous déplacer si besoin.
- Respectez les consignes et conseils donnés pour vos déplacements.
- Demandez un antidouleur si vous avez mal et que cela rend vos déplacements difficiles.

HÉMOVIGILANCE



L'HÉMOVIGILANCE A POUR BUT :

- De garantir et augmenter la qualité et la sécurité de la prescription, l'acheminement et l'administration du sang et ses dérivés (globules rouges, plaquettes, plasma).
- De surveiller, enregistrer et analyser les incidents et réactions indésirables survenant chez les donneurs et receveurs et les déclarer aux autorités nationales compétentes.

CE QUE VOUS ET VOS PROCHES POUVEZ FAIRE POUR EVITER LES ERREURS DE TRANSFUSIONS :

- Si vous possédez une carte de groupe sanguin, n'hésitez pas à la montrer à l'infirmier.
- Nous vous invitons à rester dans votre chambre pendant toute la durée de la transfusion.
- Nous vous invitons à décliner votre identité et vérifier votre bracelet avant l'administration de votre transfusion.
- N'hésitez pas à poser toutes les questions concernant votre transfusion.
- Prévenez le médecin ou l'infirmière des réactions que vous auriez pu avoir lors d'une précédente transfusion.

CE QUE NOUS FAISONS POUR EVITER LES ERREURS DE TRANSFUSION :

- Les médecins prescrivent la transfusion dans le dossier informatique du patient.
- Nous appliquons un protocole strict dès la prise de sang réalisée pour la commande du sang.
- Nous vérifions une deuxième fois le groupe sanguin.
- Des tests de comptabilité et plusieurs vérifications sont faites, pour s'assurer que le sang donné est bien celui qui convient le mieux au receveur.
- Nous vérifions l'identité du patient et de la poche de sang qui lui est destinée.
- Nous remplissons scrupuleusement la feuille de traçabilité qui accompagne chaque poche.
- L'infirmier surveille attentivement l'administration des produits sanguins (température, tension, réaction éventuelle, ...).
- L'infirmier complète le dossier informatique du patient avec les données de surveillance. Notre clinique dispose de personnes ressources spécialisées en transfusion sanguine.



Votre sécurité est notre souci !

PRÉVENTION DES INFECTIONS



Les infections associées aux soins de santé (IAS) surviennent en général par transfert des germes présents sur les mains d'un agent de santé lorsqu'il touche le patient (OMS, 2/05/2014).

Ces IAS peuvent prolonger la durée de l'hospitalisation, et engendrer certaines complications plus ou moins graves. Les IAS sont provoquées par des bactéries résistantes à une ou plusieurs sorte(s) d'antibiotiques. Ce sont les bactéries dites « multi résistantes ».

CE QUE NOUS FAISONS POUR PREVENIR LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS :

Notre Comité de lutte contre les infections associées aux soins et l'équipe opérationnelle de l'hygiène gèrent les missions suivantes :

- Maîtriser la transmission des germes multi résistants.
- Prévenir les épidémies.
- Prévenir les infections de plaies, les infections urinaires, ...
- Nous avons un infirmier référent en hygiène hospitalière dans chaque unité de soins.
- Nous participons activement à la formation de certains de nos partenaires externes (ex : laboratoires externes, ...).

- Nous participons systématiquement à chaque campagne nationale d'hygiène des mains.

CE QUE VOUS ET VOS PROCHES POUVEZ FAIRE POUR EVITER UNE INFECTION :

- Respectez les consignes et les recommandations du personnel soignant notamment en cas d'isolement.
- Signalez toute information concernant votre état de santé (fièvre, toux, porteur de bactéries multi résistantes, ...).
- Veillez à maintenir votre pansement propre et fermé.
- Veillez à la propreté de vos vêtements et sous-vêtements.
- Pratiquez l'hygiène des mains avant d'entrer ou avant de quitter la chambre.
- En cas de toux, utilisez un mouchoir en papier et, si recommandé, portez un masque en présence d'autres personnes.
- Utilisez uniquement les sanitaires de votre chambre (vos visiteurs utilisent les sanitaires réservés au public).
- Si vous êtes hospitalisé, évitez de rendre visite à d'autres patients hospitalisés

**Si vous avez une question,
n'hésitez pas à la poser au médecin
ou à l'équipe soignante**

HYGIÈNE DES MAINS



Nous transportons des millions de microbes sur nos mains. Si la plupart sont inoffensifs, quelques-uns peuvent être dangereux.

L'hygiène des mains (HDM) prévient la transmission de ces microbes d'une personne à l'autre. Dès lors, l'HDM est un moyen très efficace et peu coûteux de lutter contre les infections.

CE QUE NOUS FAISONS POUR QUE LES MAINS PROPRES SAUVENT DES VIES :

- Notre direction et le comité de lutte contre les infections associées aux soins veillent à développer une véritable culture de l'HDM dans laquelle les patients, leur famille, les visiteurs et les soignants œuvrent ensemble.
- Nous participons systématiquement à chaque campagne nationale d'HDM : Former les soignants, vérifier leurs bonnes pratiques. Informer les patients et visiteurs.
- Nous suivons et analysons la consommation des produits pour l'HDM.
- Les distributeurs des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition au niveau des couloirs.

N'HÉSITEZ PAS À L'UTILISER !

CE QUE VOUS ET VOS PROCHES POUVEZ FAIRE POUR AVOIR LES MAINS PROPRES :

- À la maison, dans la vie de tous les jours, le lavage des mains avec de l'eau et du savon suffit.
- À la clinique, l'HDM comporte deux méthodes :
 - 1/ Les mains propres et/ou sèches se désinfectent avec la SHA.
 - 2/ Si les mains sont souillées et/ou mouillées, elles sont préalablement lavées à l'eau et au savon, séchées, et ensuite désinfectées avec la SHA.

C'EST FACILE !

- Suivez la technique qui est affichée dès votre entrée et dans chaque chambre.
- Pratiquez l'HDM :
 - En entrant dans la chambre, et aussi lorsque vous en sortez.
 - Après avoir toussé ou éternué, après avoir touché vos yeux, votre nez ou votre bouche.
 - Après avoir manipulé le linge sale.
 - Après un passage aux toilettes.
 - Avant et après le repas.

**ENSEMBLE AMÉLIORONS LA PRATIQUE DE L'HDM :
VOS QUESTIONS SONT LES BIENVENUES. PARLEZ-EN
AUX SOIGNANTS.**

**N'HÉSITEZ PAS À LEUR RAPPELER DE PRATIQUER
L'HDM AVANT LES
« SOINS ».**

**Pour que votre santé soit
entre de bonnes mains !**

GESTION DES MÉDICAMENTS



Les médicaments sont incontournables à la clinique.

La plupart des patients suivent un traitement.

Il n'est donc pas étonnant de voir que la littérature cite les médicaments comme cause fréquentes des incidents dans le milieu hospitalier.

Certains sont qualifiés de médicaments à haut risque (MHR) car il y a un risque élevé de dommages en cas d'erreur d'utilisations.

Les principaux MHR appartiennent aux catégories suivantes :

les anticoagulants, les insulines, les narcotiques, les sédatifs, les cytostatiques et les solutions concentrées d'électrolytes (ex/ le potassium).

Pour optimiser la sécurité du patient on doit améliorer la gestion des médicaments et mettre tout en place pour éviter les erreurs liées à ceux-ci.

CE QUE NOUS FAISONS POUR ASSURER VOTRE BONNE MEDICATION :

- Nous avons rédigé une liste des médicaments à haut risque présents au sein de la clinique.
- Nous avons clairement défini les rôles et responsabilités des différents intervenants dans le trajet du médicament :
- Le médecin prescrit le traitement.

- Le pharmacien vérifie, prépare et délivre les médicaments.
- Les infirmiers rangent, vérifient et administrent les médicaments.
- Les médecins et les infirmiers suivent les effets des médicaments.
- Nous avons revu l'étiquetage et le rangement des médicaments à la pharmacie et dans les services.
- La prescription et la validation de l'administration de vos médicaments sont informatisées.
- Nous tenons compte de votre traitement du domicile qui peut être modifié en fonction de l'évolution de votre état de santé.

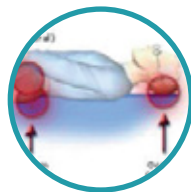
CE QUE VOUS ET VOS PROCHES POUVEZ FAIRE POUR ASSURER VOTRE BONNE MEDICATION :

- Il est important que vous apportiez avec vous une liste à jour de tous les médicaments que vous prenez à la maison y compris les vitamines, plantes, compléments alimentaires.
- Informez le médecin et les infirmiers des éventuelles allergies ou intolérances à certains médicaments.
- N'hésitez pas à interpellier le médecin ou les infirmiers au sujet des médicaments que vous recevez durant votre hospitalisation surtout si vous ne les connaissez pas.
- Assurez-vous que lors de votre sortie, une liste de votre traitement a bien été réalisée et que l'on vous a bien expliqué les changements.



Règle de sécurité des 5B :
**« Le Bon médicaments
au Bon patient
au Bon dosage
par la Bonne voie d'administration
au Bon moment »**

PRÉVENTION DES PLAIES DE PRESSION



Les plaies de pression, appelées aussi escarres sont causées par **un manque d'irrigation sanguine** au niveau de la peau et des muscles.

Ceux-ci ne sont plus nourris en oxygène et donc s'abîment.

Cette absence de circulation sanguine est due à une compression prolongée des vaisseaux sanguins causée principalement par une immobilisation au lit ou au fauteuil.

Elle peut occasionner des plaies principalement au niveau des hanches, des talons et de la tête.

Ces plaies peuvent être aggravées par la dénutrition. Pour lutter efficacement contre les plaies de pression aussi appelées escarres, il faut :

- **Mobiliser le patient (changer de côté, de position)**
- **Utiliser du matériel de prévention (matelas, coussin)**
- **Veiller à une bonne alimentation et hydratation**

CE QUE NOUS FAISONS POUR EVITER DES PLAIES DE PRESSION :

- Nous changeons fréquemment la personne de position.
- Nous maintenons une bonne hygiène de la peau et évitons la macération.
- En cas d'incontinence, nous changeons régulièrement les protections.
- Nous observons quotidiennement l'état cutané.
- Nous nous assurons que l'alimentation est suffisante et adaptée.
- Nous encourageons à boire régulièrement et en quantité suffisante (si pas de contre-indication médicale).
- Nous utilisons des matelas dynamiques spécifiques.



CE QUE VOUS ET VOS PROCHES POUVEZ FAIRE POUR EVITER DES PLAIES DE PRESSION :

- Si le patient peut bouger, il lui est recommandé de changer de position. **N'hésitez pas à le lui rappeler lors de vos visites.**
- S'il doit rester alité et qu'il n'y a pas de contre-indication médicale, il est conseillé de surélever ses talons (mettre un coussin sous les mollets).
- S'il n'y a pas de contre-indication médicale, encourager le à bien boire et manger.



**Plaie de pression :
une pour tous, tous contre une**

IDENTITO- VIGILANCE



L'IDENTITO-VIGILANCE est un système de surveillance et de prévention des erreurs liés à l'identification des patients.

Elle a pour objectifs : De garantir le processus d'identification du patient à chaque étape de son parcours de soins, y compris pour les documents le concernant et de prévenir l'apparition d'erreurs liées à ce processus.

On distingue deux dimensions dans l'identito-vigilance :

- L'identification primaire, aussi appelée identification « administrative » ou « initiale » du patient à l'occasion d'une admission, d'une consultation ou d'un examen.
- L'identification secondaire ou « identification clinique » qui est la procédure de vérification de l'identité du patient avant tout acte de soin. Il s'agit donc de l'utilisation de l'identité durant le parcours de soins.

CE QUE NOUS FAISONS POUR ASSURER VOTRE BONNE IDENTITÉ :

- Nous vérifions vos données lors de chaque encodage administratif (accueil, admission, consultation, radio, ...).
- Nous imprimons les étiquettes pour vos documents administratifs.
- Nous imprimons et vous attachons un bracelet d'identification en cas d'hospitalisation.
- Nous vérifions oralement votre nom, prénom et date de naissance avant tout acte invasif (opération, prise de sang, examen, administration de médicaments, ...).
- Nous vérifions votre photo présente dans votre dossier patient informatisé.

CE QUE VOUS ET VOS PROCHES POUVEZ FAIRE POUR ASSURER VOTRE BONNE IDENTITÉ :

- Apportez votre carte d'identité ou votre passeport lorsque vous vous présentez à la clinique.
- Répétez votre nom, prénom et date de naissance à la demande du personnel soignant.
- Donnez votre nom, prénom et date de naissance si le professionnel de la santé oublie de vous le demander.
- Vérifiez que vous avez votre bracelet d'identification à tout moment sinon, réclamez-le au personnel soignant !



Jamais sans mon bracelet !