



Projet CHU de Caen : la sécurité du patient, l'affaire de tous

<https://youtu.be/RDRkoRMNBo0>

Interview de la référente du projet :
Angélique BRIXTEL, Cadre de santé, CHU de Caen

1/ Comment vous est venue l'idée de cette vidéo ? Quel était le message que vous souhaitiez faire passer ?

Notre volonté a été d'évoquer la sécurisation des transferts des patients vers les secteurs à risques tels que les blocs opératoires, les endoscopies et tout secteur interventionnel. Le choix de ce thème fait suite à des dysfonctionnements récurrents signalés par les professionnels qui pouvaient avoir des répercussions majeures sur les délais de prise en charge (ex : absence du dossier patient pour une intervention opératoire). Répondre à cet enjeu en termes de qualité des soins permet en plus d'améliorer les conditions de travail des agents en charge des transports en limitant les déplacements itératifs liés à des oublis ou erreurs.

*Par ailleurs, autour de ce sujet, nous avons souhaité mettre en avant l'intérêt de l'implication d'une organisation collective au service de la qualité des soins et de la sécurité du patient à travers un outil travaillé collectivement et de manière pluridisciplinaire. Le choix de passer par une vidéo nous a permis de personnaliser et d'identifier les acteurs concernés et d'illustrer auprès de l'ensemble des professionnels les apports de la « check-list transport ». En retraçant le parcours aller et retour bloc/service, nous mettons en valeur la prise de conscience que **la sécurisation du parcours du patient : « c'est l'affaire de tous » !***

Concrètement, les professionnels que nous voyons dans le film ont, dans un premier temps, travaillé aux divers scénarii fondés sur un cahier des charges, visé par l'encadrement immédiat et supérieur. Ils ont bénéficié d'une journée dédiée pour le tournage. L'ambiance fut très détendue, la réalisation d'une version off du film sous la forme d'un bêtisier en est le témoin.

2/Comment œuvrez-vous au quotidien pour améliorer la sécurité du patient ?

La sécurité du patient implique de sensibiliser les professionnels aux risques associés aux soins afin de les limiter. Cela signifie aussi de les responsabiliser au quotidien, par une acculturation à la politique qualité développée par la direction qualité de l'établissement. Cela implique donc que les professionnels repèrent et reconnaissent les risques encourus par les patients, ainsi que les outils existants pour les limiter.

Concrètement, au sein de notre CHU, les enjeux et les objectifs liés à la qualité des soins et à la sécurité des patients sont définis dans le programme qualité quadriennal de l'établissement. Ce programme met l'accent sur la gestion des risques à travers le déploiement de la culture sécurité et l'utilisation de plusieurs outils : signalement des événements indésirables, revue de ces signalements de dysfonctionnements, comité de retour d'expérience, revue de mortalité morbidité, évaluation des pratiques professionnelles (identito-vigilance, nutrition, déchets..), patient traceur par spécialité chirurgicale, audits, indicateurs IPAQSS (Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité

des Soins). La mobilisation des professionnels sur ces sujets s'appuie la mise en place de référents qualité médicaux et paramédicaux par services, et l'organisation de journées qualité du pôle ou secteur d'activité. De plus, chaque secteur de l'établissement bénéficie du soutien méthodologique d'un qualitatif formé et dédié.



Avec cette vidéo, nous pouvons faire la promotion de notre « check-list transport », outil « maison » créé et porté par les professionnels de l'établissement. Une véritable cohésion s'est créée à l'occasion de ce projet de promotion des initiatives et des savoirs-faires des équipes, et en particulier de ceux des agents de services hospitaliers dont les missions sont trop souvent insuffisamment valorisées. Le fait que la vidéo ait été

distinguée dans le cadre de l'opération organisée par la HAS et le CISS vient donc amplifier le sentiment de reconnaissance des professionnels impliqués au quotidien dans la sécurisation du parcours des patients.

3/ Dans votre vidéo, le médecin/chirurgien n'apparaît pas dans la réalisation de la check-list. Que répondriez-vous à quelqu'un qui interpréterait ce constat en pensant que cette procédure ne concerne effectivement pas le médecin ?

Cet outil a été créé à l'initiative des paramédicaux, il sécurise des prises en charge paramédicales autour du transport de la personne hospitalisée dans le cadre des soins qu'elle reçoit. C'est un outil qui vient en complémentarité de la check-list du bloc opératoire qui concerne et responsabilise plus spécifiquement les praticiens en pré-opératoire. Cet outil est la démonstration que chaque professionnel est un maillon essentiel dans la sécurisation des prises en charge et peut être force de proposition pour l'améliorer. Cet outil contribue à la professionnalisation et à la reconnaissance par tous les professionnels des brancardiers.



S'agissant de l'encadrement de ce projet, Angélique Brixtel faisant fonction de cadre a été chargée par Catherine Mahier, cadre supérieur du pôle chirurgie, de le mener en collaboration avec Brunehilde Hue, qualitiennne du pôle.

A chaque étape, un point d'avancement a été fait. Une fois le scénario validé, les agents ont bénéficié d'une journée de tournage.

Le film a été monté par Angélique qui possède des compétences précieuses en matière de maîtrise de logiciel. Le film a ensuite été présenté à Juliette Utéza, coordonnatrice générale des soins et à Mme Hélène Muller, directrice en charge de la communication.

Angélique Brixtel vient d'être reçue au concours d'entrée en formation cadre et nous lui souhaitons un avenir professionnel prometteur.

Pilotage du projet :

Catherine Mahier, cadre Supérieur de Santé du Pôle Chirurgie

Bruneilde Hue, qualitiennne à la direction qualité, gestion des risques.

Equipe opérationnelle :

Angélique Brixtel, FF de cadre en consultations ORL et ophtalmologie

Denis Gazonnaud, ASH brancardier en services de soins

Valérie Grosse, IADE au bloc opératoire

Patrick Julien, aide-soignant en CMF, ORL, ophtalmologie.

Delphine Masson, infirmière CMF, ORL, ophtalmologie

Benoit Rossi, ASH brancardier au bloc opératoire.

Portage du projet :

Brigitte Courtois, directrice adjoint en charge de la qualité et de la gestion des risques

Huguette Hoareau, directrice des soins chargée de la qualité

Juliette Utéza, coordonnateur général des soins

Hélène Muller en charge de la communication