



AGENDA

12
Février 2024

EDITO

Le suicide d'une personne âgée en EHPAD est toujours une épreuve pour les proches. En plus d'être un décès brutal, il peut engendrer parmi la famille et le personnel un sentiment de culpabilité et soulever de nombreux questionnements : aurions-nous pu repérer le risque suicidaire et éviter le passage à l'acte ? L'ARS travaille activement avec ses partenaires à former les professionnels en EHPAD et à mettre en place un dispositif de veille pour que cela ne soit plus une fatalité. C'est ce que présente le premier article.

Vous connaissez le slogan « *Les antibiotiques c'est pas automatique* ». En cette période hivernale, un petit rappel s'impose afin de préserver l'efficacité des antibiotiques.

Le troisième article vous dira tout sur les deux questionnaires de satisfaction mis à disposition des patients afin de s'exprimer sur leurs séjours hospitaliers et conditions d'accueil. L'analyse régulière de ces questionnaires est prise en compte pour la certification de la structure d'où l'importance de donner la parole aux patients, véritable acteur de la qualité.

Connaissez-vous le jeu de la loi à l'hôpital ? Pour en savoir plus allez en page 5 découvrir l'article sur la semaine de la sécurité des patients 2023 au CHU de Besançon.

Un dernier article vous rappelle toute l'importance de signaler les incidents en lien avec la rupture d'approvisionnement d'un dispositif médical. N'hésitez pas à vous abonner au CRICQUET'S, rendez-vous en page 6 et inscrivez-vous !

Bonne lecture à tous
Alain Morin
Directeur de la Santé Publique

RETOUR SUR :

Le lancement en novembre 2023 de la feuille de route Sécurité des Patients et des Résidents 2023-2025

Le 24 novembre dernier, la DGOS a lancé la **première feuille de route du Ministère de la Santé sur la sécurité des patients et des résidents** ! L'ambition portée par cette feuille de route est notamment de renforcer la culture de sécurité en associant étroitement les soignés et leur entourage.

La feuille de route conduite par un comité de pilotage composé de représentants d'usagers, de professionnels de santé, et d'instances nationales et régionales (l'ARS BFC est membre de ce comité de pilotage) se décline en de nombreuses actions concrètes autour de :

- **Deux objectifs transverses** :
 - ✓ Communiquer auprès des soignants et des soignés pour faire connaître les outils et démarches et renforcer leur appropriation,
 - ✓ Former les professionnels et les usagers à la culture de sécurité.
- **Cinq axes de travail**, comme l'accompagnement du travail en équipe, l'amélioration de la déclaration des EIGAS et de la capitalisation des retours d'expérience, ou la promotion de la place du patient et de ses proches pour améliorer la sécurité.

Retrouvez la synthèse de cette feuille de route sur le site du ministère : [Feuille de route - synthèse 2023-2025 \(sante.gouv.fr\)](https://www.santepubliquefrance.fr/fr/feuille-de-route-synthese-2023-2025)

JOURNEE DE FORMATION ADMINISTRATION ET AIDE A LA PRISE DES MEDICAMENTS

Le groupe « médicaments et produits de santé » du Réseau Régional de Vigilance et d'Appui (RREVA) continue à organiser des sessions de formation d'une journée sur les thématiques de l'administration et l'aide à la prise des médicaments en EHPAD, et sur les événements indésirables liés au circuit du médicament. Elles sont à destination des EHPAD ne disposant pas d'une Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) ou des pharmaciens n'ayant pas déjà suivi la formation.

Les prochaines formations proposées auront lieu :

- **pour les EHPAD des départements de l'Yonne et de la Nièvre**, au sein du centre hospitalier d'Avallon le **21 mars 2024**,
- **pour les EHPAD de la Saône et Loire et du Jura**, au sein du centre hospitalier de CH de Chalon sur Saône le **11 avril 2024**.

La prévention du suicide constitue un axe majeur de santé publique pour l'Agence Régionale de Santé en Bourgogne-Franche-Comté. Elle s'est engagée déjà depuis quelques années en lien avec le Conseil Départemental de Saône-et-Loire, le RéQua et Santé Publique France pour la prévention du risque suicidaire en EHPAD face aux nombreuses déclarations reçues concernant les suicides et tentatives de suicides.

Les personnes âgées sont particulièrement exposées au risque de suicide et malheureusement, les tentatives aboutissent dans la quasi-totalité des cas à un décès avéré. Or, 75% des personnes qui commettent un suicide ont consulté leur médecin dans le mois qui précède leur décès.

Afin de sensibiliser les EHPAD à ce risque fréquent et grave, nous organisons et activons différentes ressources en région, afin d'améliorer la sensibilisation des équipes et la prévention du risque suicidaire en EHPAD.

Formation Sentinelle

Des formations dites « Sentinelle » sont proposées aux EHPAD. Elles permettent de former 2 à 3 professionnels par structure et sont animées par un binôme psychiatre/psychologue. Chaque session regroupe 12 à 15 personnes, ce qui permet de former 5 à 6 EHPAD par session.



Deux formations sont proposées :

- Formation « Devenir Sentinelle » (1 jour)
- Formation « Evaluation – Orientation » (2 jours)

Pour en savoir plus sur les formations ou vous inscrire en formation : contact@ireps-bfc.org

Equipe VIGILANS

Un dispositif de veille et d'attention des personnes suicidantes, y compris en EHPAD, après signalement par les équipes auprès des équipes VIGILANS de leur territoire est mis en place en Bourgogne-Franche-Comté. Ce dispositif de prévention de la récurrence du suicide repose sur le contact régulier des personnes ayant fait une première tentative.



En savoir plus sur l'Equipe « VIGILANS » en Bourgogne-Franche-Comté [ici](#)

Le 3114, numéro national de prévention du suicide

Le 3114 est une ligne accessible pour toute personne en difficulté, présentant des idées suicidaires, ou pour les professionnels en difficulté face à des situations de risque suicidaire en structure.



Voir l'article dédié au 3114 [ici](#).

Aller plus loin

Bulletin de surveillance sanitaire : <https://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/media/115903/download?inline>

Prévention du suicide des PA en EHPAD, diaporama de Pierre VANDEL, CHU Besançon : <https://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/media/115904/download?inline>

Flyer de présentation du dispositif Vigilans : <https://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/media/115905/download?inline>

Dans le contexte hivernal et de rupture de stock/ tension d'approvisionnement, l'ANSM a publié le 20 décembre dernier un rappel des recommandations de bon usage des antibiotiques.

En effet, les dernières données de l'ANSM montrent que la consommation des antibiotiques en France est toujours trop importante, avec une position au 5^e rang des pays les plus consommateurs d'antibiotiques en Europe, accompagnée d'un mésusage qui favorise l'apparition de bactéries résistantes. Le résultat est que l'efficacité des antibiotiques est menacée. La résistance aux antibiotiques est un phénomène qui existe depuis de longues années et qui se développe de façon préoccupante dans le monde, amenant l'Organisation mondiale de la santé à alerter sur cette situation en la qualifiant de « pandémie silencieuse ». Cette perte d'efficacité des antibiotiques peut aboutir à des impasses thérapeutiques.



Source : Résistance aux antibiotiques – Santé publique France (santepubliquefrance.fr)

Tout le monde peut être infecté par une bactérie résistante quel que soit l'âge ou l'état de santé, et chacun peut transmettre des bactéries résistantes à son entourage. Ainsi une personne qui n'a jamais pris un antibiotique peut être infectée par une bactérie résistante provenant d'une autre personne. Cette situation peut se produire partout, et pas uniquement à l'hôpital.

De nombreuses prescriptions d'antibiotiques demeurent inutiles ou inappropriées. Par conséquent, il est indispensable de renforcer nos actions visant à réduire cette surconsommation et d'éviter le développement de bactéries résistantes. Dans ce contexte, la juste prescription comme l'utilisation à bon escient des antibiotiques constituent un véritable partenariat gagnant/gagnant au profit de la santé de la population.

Dans son dossier thématique¹, l'ANSM rappelle les principes généraux que sont :

1. La prévention avec les gestes barrières et la vaccination,
2. Le mieux prescrire : identification des situations ne justifiant pas une prescription d'antibiotique, choisir l'antibiotique le plus adapté, prescrire les posologies/durées de traitement appropriées
3. Le mieux informer le patient : respect des indications des antibiotiques, respect de la prescription individuelle

Vous pouvez signaler les situations de mésusage, associées ou non à des effets indésirables, au Centre Régional de Pharmacovigilance dont vous dépendez.

N'hésitez pas à avoir recours à votre Centre régional en antibiothérapie (CRATB, centre.antibiotherapie.bfc@chu-dijon.fr).

Préserver l'efficacité des antibiotiques reste une priorité et un enjeu majeur de santé publique pour les populations actuelles et les générations futures.

1. <https://ansm.sante.fr/actualites/recommandations-pour-le-bon-usage-des-antibiotiques>

Comment donner la parole aux patients après une hospitalisation ?

Un centre hospitalier se questionne sur le maintien de l'usage des questionnaires de satisfaction internes pour recueillir l'avis des patients hospitalisés, alors que par ailleurs, l'établissement est soumis au recueil obligatoire de l'indicateur e-Satis. A-t-il la possibilité de n'utiliser qu'une modalité de recueil de la satisfaction des patients ?

Analyse réglementaire

L'établissement a l'obligation d'évaluer de façon régulière la satisfaction des patients, notamment au travers d'un questionnaire de sortie



[Article L1112-2 Modifié par Ordonnance n°2010-177 du 23 février 2010 - art. 26](#)

La qualité de la prise en charge des patients est un objectif essentiel pour tout établissement de santé. **Celui-ci doit procéder à une évaluation régulière de leur satisfaction**, portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour. Les résultats de ces évaluations sont pris en compte dans la certification définie aux articles L. 6113-3 et [L. 6113-4](#).

[Article R1112-67 - Code de la santé publique - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

Tout hospitalisé reçoit avant sa sortie un questionnaire destiné à recueillir ses appréciations et ses observations. Ce questionnaire rempli est rendu à l'administration sous pli cacheté et sous une forme anonyme si le malade le désire.

Le directeur communique périodiquement au conseil de surveillance, à la commission médicale d'établissement et au comité technique d'établissement les résultats de l'exploitation de ces documents.

Avis de la HAS

Les questionnaires e-Satis ne font-ils pas double emploi avec les questionnaires de sortie recueillis par les établissements de santé ?

Les questionnaires de sortie recueillis par les établissements de santé en fin de séjour permettent d'interroger les patients sur des thématiques qui peuvent être plus spécifiques d'un service donné. Ils complètent la prise en compte du point de vue du patient. De plus, le fait qu'ils soient, la plupart du temps, recueillis au format papier permet d'interroger les patients qui ne souhaitent pas transmettre leur e-mail ou qui n'en ont pas.

[Haute Autorité de Santé - e-Satis : donner son avis sur son hospitalisation \(has-sante.fr\)](#)

L'établissement mettra en œuvre les deux modalités

	A l'aide du questionnaire d'expérience et de satisfaction sécurisé nommé e-Satis	A l'aide du questionnaire de satisfaction interne
Qui est concerné(e) ?	Les patients sont invités à donner leur avis sur leur séjour : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Après une hospitalisation plus de 48h dans un hôpital ou une clinique pourvus d'une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO) (depuis 2016), ✓ Après une chirurgie ambulatoire (CA) (depuis 2018) ✓ Après des soins de suite et de réadaptation (SSR) (depuis 2020). 	Toute personne qui est hospitalisée quelle que soit la filière de soins ou la durée de son séjour.
Comment est recueilli son avis ?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le patient donne son adresse e-mail ou celle d'un proche ✓ 2 semaines après sa sortie de l'établissement, il reçoit un e-mail pour accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le patient reçoit avant sa sortie un questionnaire à remplir de manière manuscrite ✓ Il a la possibilité de déposer ce questionnaire une fois rempli, sous pli cacheté et sous une forme anonyme s'il le souhaite, soit : <ul style="list-style-type: none"> - Dans une boîte prévue dans l'unité d'hospitalisation du service ou à l'accueil - Soit le remettre au personnel du service - Soit l'envoyer par courrier
Sur quoi peut-il s'exprimer ?	Il peut donner son avis sur : <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'accueil dans l'établissement ✓ Sa prise en charge tout au long du séjour (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur...) ✓ Son confort (chambre, repas ...) ✓ L'organisation de sa sortie et son retour à domicile 	Il peut donner son avis sur : <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'accueil dans l'établissement ✓ Sa prise en charge tout au long du séjour (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur...) ✓ Son confort (chambre, repas ...) ✓ Et émettre des observations

Le recueil et l'expression du point de vue du patient participent de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement et contribuent à rendre le patient acteur de ses soins. Ils aident l'établissement à identifier ses points forts et ses points à améliorer, du point de vue du patient. L'exploitation de ces questionnaires doit se faire en lien avec la commission des usagers (CDU) et les résultats doivent être restitués à l'échelle de l'établissement. Les résultats de ces évaluations sont pris en compte dans la certification de l'établissement de santé.

S'il reste réglementaire, il pourrait être utile de compléter le dispositif e-Satis par :

- Soit des enquêtes de satisfaction plus ciblées sur une thématique particulière (restauration, information, accessibilité...)
- Soit des recueils de l'expérience du patient (PREMS), soit générale, soit en lien avec une thématique particulière.

Une forte mobilisation des équipes et des initiatives originales !

Depuis une dizaine d'années, le CHU s'engage résolument dans la semaine de la sécurité des patients (SSP) : chaque édition de cet événement reflète notre engagement continu envers l'amélioration constante de la qualité et de la sécurité des soins.

La semaine du 20 au 24 novembre 2023 a été, une fois encore, l'occasion de renforcer notre implication et notre conscience collective autour de cet enjeu. Une semaine pour sensibiliser l'ensemble des acteurs.

L'objectif était clair : sensibiliser l'ensemble du personnel ainsi que les patients et leurs familles à l'importance de la sécurité des patients dans tous les aspects des prises en soins. L'équipe de la direction qualité, ainsi que les professionnels ayant animé les ateliers, ont cherché à encourager une culture de transparence et à améliorer la communication soignant soigné et l'adhésion du patient aux soins proposés.

Des initiatives originales et une forte implication des jeunes professionnels

De nombreuses activités et animations ont rythmé cette semaine : des stands pour des discussions ouvertes, des jeux ludiques et des démonstrations pratiques pour sensibiliser à la culture de la sécurité.

L'édition 2023 a été particulièrement marquée par la dynamique et l'enthousiasme apportés par les étudiants externes en pharmacie et les futurs infirmiers. Leur participation active et leur rôle prépondérant dans l'animation du jeu sur la phytothérapie ont insufflé une énergie nouvelle à notre semaine.

Focus sur « Le jeu de la loi à l'hôpital »

L'une des initiatives marquantes a été la création d'un jeu éducatif par la direction des relations avec les usagers, « Le jeu de la loi à l'hôpital ». L'objectif de ce jeu est de sensibiliser les usagers sur leurs droits et leurs devoirs dans le contexte hospitalier. À mi-chemin entre le Trivial Pursuit et le jeu de l'oie, il permet aux patients et à leurs proches de prendre conscience des aspects légaux de leurs prises en charge de façon ludique. Cette approche favorise les échanges entre les participants et l'intervenant pour des informations complémentaires.



« Qui peut accéder à mon dossier médical ? »

« Pourquoi est-ce important de réaliser des réclamations en cas de dysfonctionnement ? » »

« Comment réaliser mes directives anticipées ? » »

Une forte médiatisation

L'engagement des équipes pour cette thématique s'est traduit par une bonne participation dans l'ensemble, qui mérite cependant d'être encore accrue.

Cette édition de la SSP a eu un écho médiatique très favorable : reportage diffusé sur [France 3](#) relais par France Bleu avec un article en ligne sur [leur site](#) ainsi que des interviews de professionnels du CHU diffusées dans les journaux régionaux, ainsi qu'un reportage de la [Radio Plein air](#). Cette forte médiatisation a permis de sensibiliser plus largement le grand public aux enjeux de la sécurité des patients à l'hôpital.

Maintenir cette dynamique pour les prochaines éditions

À l'issue de cette semaine, nous avons identifié des domaines spécifiques où des améliorations peuvent être apportées. Nous sommes déterminés à maintenir cet élan positif en intégrant régulièrement des initiatives axées sur la sécurité des patients dans nos pratiques quotidiennes.

La semaine de la sécurité des patients est une étape cruciale dans notre engagement envers la sécurité des patients. Nous sommes reconnaissants envers les professionnels qui ont encadré les ateliers ainsi que tous les participants et nous sommes impatients de poursuivre cette mission collective vers des soins de santé plus sûrs et plus efficaces. Ensemble pour la sécurité des patients !

Incident en lien avec une rupture d’approvisionnement d’un dispositif médical : **SIGNALEZ – LE !**

En 2023, les coordonnateurs régionaux de matérovigilance et de réactovigilance (CRMV) ont initié une étude sur les incidents de matérovigilance résultant de l’utilisation de dispositifs médicaux de substitution/remplacement utilisés en cas de rupture d’approvisionnement ou d’arrêt de commercialisation d’un autre dispositif médical habituellement utilisé.

Retrouvez l’étude présentée lors des journées Euro-Pharmat 2023 en téléchargeant le diaporama à l’aide du lien suivant :

<https://www.euro-pharmat.com/les-journees-annuelles/archives/download/8434/5768/160>

Afin de poursuivre cette étude, les signalements des correspondants locaux de matérovigilance sont amenés à évoluer, que ce soit via le portail national des signalements ou via le Cerfa.

Il vous est demandé de noter dans la partie « description de l’incident » :

1. **La phrase suivante** : « Incident en lien avec une rupture d’approvisionnement d’un autre dispositif médical »
2. **Le dispositif médical en rupture** : son libellé, le fabricant, sa référence et son IUD (si connu)

Le portail des signalements a été modifié en ce sens et vous rappellera ces consignes si vous l’utilisez.

/!\ Cette évolution n’a pas pour objectif de signaler la rupture du dispositif en tant que telle mais bien les incidents qui ont été engendrés à la suite de l’utilisation d’un dispositif de remplacement dans le cas d’une rupture d’un autre dispositif habituellement utilisé

Dr. Amélie THOMASSIN
CRMV BFC



**Et n’oubliez pas que vous avez désormais la possibilité de recevoir
directement**

dans votre boîte mail le bulletin régional du RRéVA, le CRIQUET’S

ABONNEZ-VOUS !

Il vous suffit de renseigner le formulaire en ligne sur la page dédiée au
CRIQUET’S ici :

https://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/criquets-bfc_information-qualite-et-securite-des-soins