
10^e Journée Régionale

Qualité et Sécurité en Santé Auvergne Rhône-Alpes

Jeudi 14 novembre 2019 - Lyon

« Communiquer pour améliorer les soins et l'accompagnement »

Fil conducteur de la certification V2020 et de l'évaluation externe

Appel à communication

Madame, Monsieur,

Professionnels et acteurs en santé, des secteurs sanitaire et médico-social, vous êtes impliqués dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité en santé.

L'ARS Auvergne-Rhône-Alpes, le CEPPRAAL et France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes co-organisent une journée placée sous le signe du partage d'expérience.

Le comité d'organisation de la **10^e Journée Régionale Qualité et Sécurité en Santé**, vous invite à partager votre expérience sur le thème : « Communiquer pour améliorer les soins et l'accompagnement ».

La journée sera organisée autour de trois temps :

Communiquer...

Aves les usagers et les aidants

**Pour travailler en équipe
entre acteurs de santé**

**Pour sécuriser la prise en
charge médicamenteuse**

Les meilleures présentations, orales et affichées, seront récompensées en fin de journée et pourront faire l'objet d'une publication dans la presse spécialisée.

Vos propositions sont à retourner **avant le 31 juillet 2019** à : journeeregionale@ceppraal-sante.fr.

10^e Journée Régionale

Qualité et Sécurité en Santé Auvergne Rhône-Alpes

«Communiquer pour améliorer les soins et l'accompagnement»

Fil conducteur de la certification V2020 et de l'évaluation externe

Appel à communication

Temps 1 – Communiquer avec les usagers (patients, résidents, aidants, ...)

Pilier de la relation entre le patient/résident et l'équipe pluridisciplinaire, la communication et l'information sont le fondement de l'adhésion aux soins et au projet de vie. Elles permettent à l'utilisateur de comprendre sa prise en charge et de participer aux décisions le concernant, favorisant une prise en charge globale de qualité. Droit fondamental de l'utilisateur, directement tiré du droit à la dignité, son respect diminue le risque de réclamations ou de contentieux.

Comment mieux communiquer avec le patient, le résident, ses aidants, ses proches ? Venez partager vos initiatives sur ce thème :

- Outils favorisant la compréhension entre le soignant et le soigné
 - o les « 3 dire »,
 - o la méthode « facile à lire, facile à comprendre »
 - o les jeux d'éducation thérapeutique
 - o les serious game
 - o etc.
- Dialogue singulier : médecin/patient ; infirmier(e) de parcours/patient
- Recueil du récit du patient après un évènement indésirable associé aux soins
- Comment communiquer avec la famille dans le contexte d'un don d'organes

Et toute autre initiative favorisant la communication avec les patients, résidents, aidants, proches

Temps 2 – Communiquer pour travailler en équipe et entre acteurs de santé

Élément majeur de la nouvelle certification et facteur essentiel à un fonctionnement optimal d'une équipe, la « bonne » communication traduit un véritable engagement des professionnels dans une démarche de sécurisation des prises en charge. La transmission d'information ou de consignes d'une façon claire et

structuré, en s'assurant que le message est le même pour les deux parties, engendre un climat serein et confiant entre les professionnels de santé.

Vous avez amélioré vos transmissions d'information au sein de votre équipe ou entre acteurs de santé ? Venez témoigner de vos expériences et valoriser vos initiatives à travers de bonnes pratiques.

- Les outils structurant la communication au sein d'une équipe : SAED ou autres
- Les exercices de simulation, jeux de rôle
- La dynamique de partage...

Temps 3 – Communiquer pour sécuriser la prise en charge médicamenteuse

Le circuit du médicament est un élément essentiel du système dans la certification V2020. Les EIG liés aux médicaments représentent 32,9% du total des EIG liés aux soins, et parmi les EIG liés aux médicaments, 51,2% sont considérées comme évitables et 54,5% ont motivé une hospitalisation (étude ENEIS).

Selon le guichet des erreurs médicamenteuses de l'AFSSAPS, 1 EIG sur deux est une erreur médicamenteuse et 57% des erreurs médicamenteuses déclarées sont des erreurs d'administration.

Ces rappels pour comprendre tout l'intérêt de cette séquence vouée à la communication comme facteur contribuant à la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse.

Si dans votre structure, votre officine, votre établissement médical ou médico-social, vous avez conduit des expérimentations ou des projets, construit des outils concernant cette thématique (bilan partagé, conciliation médicamenteuse, éducation thérapeutique, organisation spécifique ...) nous serions heureux que vous nous les présentiez.

10^e Journée Régionale

Qualité et Sécurité en Santé Auvergne Rhône-Alpes

«Communiquer pour améliorer les soins et l'accompagnement»

Fil conducteur de la certification V2020 et de l'évaluation externe

Modalités pratiques

Le jury de la 10^e Journée Régionale sélectionnera des communications qui feront l'objet d'une présentation orale et celles qui seront présentées sous forme de posters. Une attention toute particulière sera portée sur les démarches innovantes, reproductibles et ayant montré des résultats.

Date de clôture de l'appel à communication : le 31 juillet 2019

Les auteurs d'un poster devront être inscrits à la journée et apporteront leur réalisation le matin de l'événement. Ils auront l'occasion de présenter leur poster lors des pauses du matin et du déjeuner.

La proposition devra être établie selon le plan suivant et le résumé devra comporter **au plus 600 mots**.

Les propositions de communication doivent autant que possible respecter le plan ci-dessous :

Titre

Mots clés (6 maximum)

Auteurs (premier auteur souligné) : Nom, Prénom, spécialité, lieu d'exercice, adresse postale, CP, ville

Contact principal : Nom, prénom, n° de téléphone, adresse e-mail

Résumé (600 mots maximum) :

- **Objectif(s), Contexte**
- **Méthode** : description, mise en œuvre, éléments de suivi
- **Résultats**
- **Discussion** : limites, développement, perspectives
- **Conclusion** : messages à retenir et à transmettre pour améliorer la qualité et la sécurité des soins

Envoi de vos propositions de communication

avant le 31 juillet 2019 à :

journeeregionale@ceppraal-sante.fr

Contact : 04 72 11 54 60