

Objectifs

1 Connaître les **principaux attendus** qualité et sécurité des soins correspondant à mon métier.

2 Objectif visite de **certification** octobre 2022



Essentiel n°1

Je respecte les droits fondamentaux du patient

1 Les droits et libertés des patients :

- ✓ Je respecte la **confidentialité et le secret professionnel** du patient (identité et informations concernant le patient non lisibles par un tiers) ;
- ✓ Je garantis la **sécurité** du patient. En cas de recours à une mesure de contention celle-ci se fait sur prescription médicale (barrière ou liens), et est réévaluée régulièrement en équipe.
- ✓ Je garantis la **sécurité** des biens du patient en lui proposant les solutions existantes (mise au coffre ou dépôt à la régie par exemple).

2 Dignité et intimité :

- ✓ Je m'adresse au patient avec **respect** et ajuste ma **communication** en fonction de ses capacités ;
- ✓ Je porte particulièrement attention aux personnes **vulnérables** (mineurs, personnes âgées, personnes sous protection, personnes en précarité sociale) ;
- ✓ Je suis attentif au respect de la **pudeur** du patient : portes fermées pour les soins, paravent, tenue adaptée ;
- ✓ Je réponds aux **besoins fondamentaux** du patient (hygiène, sécurité et alimentation).

3 La douleur :

- ✓ En équipe : je l'évalue régulièrement, je la traite, j'ajuste si besoin la prise en charge et je la trace ;
- ✓ Si nécessaire, je fais appel aux experts du Réseau Interne Douleur (RID).

Essentiel n°2

Je fais le maximum pour que le patient soit un acteur éclairé de sa prise en charge

1 Je l'informe :

- ✓ De façon **claire et adaptée** (et je vérifie par la reformulation qu'il a compris) ;
- ✓ J'explique le rôle de la **personne de confiance** au patient et à la personne désignée. Je veille à ce que la personne nommée signe le formulaire que je place dans le dossier patient ;
- ✓ Je donne au patient les informations sur les **représentants des usagers** (RU) et les associations de bénévoles.

2 Je l'implique et tiens compte de son avis :

- ✓ Je recueille son consentement aux soins et aux examens ;
- ✓ Je repère ses **craintes** et ses **besoins** ;
- ✓ Je prends en compte son **refus** ;
- ✓ Je veille en équipe au respect de ses volontés en **fin de vie** (directives anticipées) ;
- ✓ J'associe **les proches et les aidants** à son consentement ;
- ✓ Je l'encourage à verbaliser son ressenti et à partager son **expérience** notamment via les questionnaires de **satisfaction**.



Vous pouvez également vous rendre sur **RisQuaDoc** pour accéder à l'ensemble des outils mis à votre disposition.



Je contribue à l'amélioration du travail en équipe, à la sécurité des soins

1 Je tire enseignement des erreurs :

- ✓ Je **signale tout événement indésirable** pour en partager l'analyse, continuer à s'améliorer et travailler en sécurité ;
- ✓ Je participe aux **réunions d'analyse** de ces situations (CREX, RMM, RETEX...) et peux ainsi proposer mes idées **d'amélioration** ;
- ✓ Je m'intéresse aux **indicateurs qualité** du service (consommation SHA, réclamations des patients, résultats d'audits, etc...) ;
- ✓ Je partage et **exprime mon point de vue**, même si je ne suis pas d'accord, cela peut permettre de faire évoluer les organisations.

2 Je reste vigilant :

- ✓ Je vérifie l'**identité du patient** lors de chaque soin ainsi que sa concordance avec le dossier que je consulte ;
- ✓ Je suis particulièrement vigilant lors de **soins à risques** (préparation et administration des médicaments, examens et actes interventionnels, transfusion sanguine, soins à risque infectieux...).



3 L'urgence vitale :

- ✓ Je sais quel **numéro** appeler en cas de situation d'urgence ;
- ✓ Je sais où est rangé le **chariot/sac d'urgence** ;
- ✓ Je suis formé(e) aux gestes d'urgence (**AFGSU** initial et recyclage) ;
- ✓ Je **vérifie le matériel** pour le connaître.

Je connais les risques spécifiques de mon secteur et applique les bonnes pratiques professionnelles

1 La sécurité transfusionnelle :

- ✓ J'informe le patient sur les **produits sanguins**, les médicaments dérivés du sang et **trace** dans le dossier patient ;
- ✓ Je connais les bonnes pratiques de **surveillance** (contrôle ultime, concordance, éléments de surveillance) et la conduite à tenir en cas de **complication**.

2 La prise en charge médicamenteuse :

- ✓ Je connais les médicaments à risques utilisés dans le service (stockage, administration) ;
- ✓ Je connais la procédure de gestion du traitement personnel du patient ;
- ✓ Je sécurise l'administration (5B : Bon patient, Bon médicament, Bonne dose, Bonne voie, Bon moment) ;
- ✓ Je trace l'administration (et justifie la non administration), je surveille et informe le patient.

3 Le risque infectieux :

- ✓ Je connais les précautions standards (hygiène des mains, zéro bijou, EPI, gestion des déchets, prévention AES, bionettoyage) ;
- ✓ Je connais les précautions complémentaires (type d'isolement et information du patient) ;
- ✓ Je veille à l'application des protocoles de gestion du risque infectieux liées aux actes invasifs (antibioprophylaxie, préparation cutanée, surveillance des dispositifs médicaux...) ;
- ✓ Je connais l'importance des vaccinations : grippe, rougeole, coqueluche, varicelle, hépatite B et COVID-19. Je me fais vacciner et promeut la vaccination.

4 Les situations sanitaires exceptionnelles :

- ✓ Dans le cadre du plan blanc, je mets à jour mes coordonnées personnelles dans GEDICOM.



MON GUIDE DES ESSENTIELS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Je suis professionnel PARAMÉDICAL

Un guide des essentiels est également disponible pour les professionnels médicaux et les responsables de service.

