

CULTURE QUALITE

Sujet du mois



L'identification des patients pose un véritable **défi aux hôpitaux** et maisons de repos. Sécuriser ce processus tout au long du **parcours du patient** (résident) s'avère indispensable pour délivrer le bon soin, le bon traitement et attribuer les données médicales au bon patient. A ce titre, la vérification de l'identité est considérée comme le **premier acte de soin**. L'identification du patient est toujours vérifiée à l'aide de 2 identifiants uniques :

- ★ Identifiant #1 : Demander au patient (ou sa famille) **sa date de naissance et ses nom(s) et prénom(s)** ;
- ★ Identifiant #2 : Vérifier la concordance entre ce que le patient (ou sa famille) vous dit et le support **administratif en votre possession** (étiquette, dossier patient, carte d'identité etc.).

Toute personne qui constate un cas d'**homonyme**, d'**homophone** et/ou une **même date de naissance** pour plusieurs patients / résidents hospitalisés doit leur apposer un **bracelet orange vierge** en plus du bracelet blanc.



La **check list** a été créée dans un but d'**améliorer la qualité et la sécurité** de la prise en charge des patients, lors des interventions chirurgicales. La check list vise notamment à **améliorer le travail en équipe** au bloc opératoire, en favorisant le **partage des informations** et la **vérification croisée** par les membres de l'équipe médico-soignante, de critères considérés comme essentiels au bon déroulement de toute intervention invasive qu'elle soit programmée ou réalisée en urgence. Pour chaque acte invasif :

- ★ Avant l'induction
- ★ Avant l'incision
- ★ Avant la sortie

Outil mis à disposition – lien

- GR-politique d'identification des patients, résidents et enfants [[CHU-POL-0020](#)]
- GR-check list « sécurité du patient lors des actes invasifs » [[BLOC-POL-0001](#)]



ACCREDITATION
CANADA



PLAN SÉCURITÉ-PATIENT « LE BIEN-ÊTRE DES EQUIPES »

Sujet du mois 2023 du mois

Le bien-être au travail au cœur des préoccupations du CHU

Le CHU a le souci de proposer à ses travailleurs un cadre et des conditions de travail favorisant le bien-être au travail. Pour ce faire, il peut s'appuyer sur son Service Interne pour la prévention et la protection au travail (SIPP).

Pour votre sécurité, le SIPP développe des procédures et des projets de prévention en matière d'incendie, de sécurisation des chantiers, de prévention des accidents du travail, etc. Chaque mois, les conseillers en prévention réalisent des visites de vos lieux de travail pour en améliorer la **sécurité**, l'**hygiène**, l'**ergonomie** et éviter les risques de toute nature.

Pour votre santé physique, les médecins du travail (CESI) sont à votre disposition. Ils mettent en œuvre toutes les procédures liées à la surveillance de la santé (visites annuelles, vaccination, écartement, etc.)

Pour votre santé psychologique, des personnes ressources telles que les personnes de confiance de chaque site, la psychologue pour le soutien au personnel ainsi que les conseillers en prévention psychosociale vous écoutent et vous conseillent dans vos difficultés au travail.

Chaque année, **des formations relatives au Bien-être au travail** sont proposées au catalogue de formation interne. **Epinglons,**



- ★ La formation sur l'anticipation et la prévention du burn-out qui a déjà été donnée à plus d'une centaine de responsables d'équipe.
- ★ La formation sur la prévention des violences qui permet d'outiller les collaborateurs face aux violences verbales et parfois physiques.
- ★ Les formations relatives à la lutte contre les incendies ou celles consacrées à la radioprotection ou à l'utilisation adéquate des produits chimiques.

Le Comité de Prévention et de Protection des Travailleurs se réunit tous les mois sur chaque site pour analyser les accidents de travail, les points sécurité et le bien-être psychosocial. Il fait prendre action pour transformer notre CHU en un lieu sécuritaire et agréable à vivre.

Quelques actions menées par le SIPP en 2022 :

Pour votre santé et votre sécurité



- ★ La révision des plans d'évacuation pour garantir la sécurité en cas d'incendie.
- ★ L'intégration du volet « sécurité des travailleurs » dans le Plan d'Urgence Hospitalier (PUH).
- ★ La réalisation de 42 visites des lieux de travail à la suite desquelles plus de 1000 points d'attention ont été relevés. Des actions de suivi sont demandées à la Ligne Hiérarchique.
- ★ **Une campagne sur les accidents d'exposition au sang (AES)**
Les accidents d'exposition au sang (AES) font partie des risques professionnels les plus importants dans le domaine de la santé. Les AES peuvent survenir dans toutes les professions actives au sein d'institutions de soins. Une **politique de prévention** est à votre disposition : elle vise à **protéger le prestataire** de soins et d'empêcher la transmission d'agents infectieux aux patients et entre patients.

PLAN SÉCURITÉ-PATIENT – LE BIEN-ÊTRE DES EQUIPES

Pour votre bien-être psychosocial

- ★ Une analyse de risques psychosociaux dans 5 services permettant aux travailleurs d'exprimer leurs difficultés et des réfléchir aux pistes d'amélioration.
- ★ Une enquête sur le Bien-être psychosocial rassemblant plus de 1000 réponses.
- ★ Une campagne de sensibilisation à la Prévention des Violences.



« **Tous les coups ne sont pas permis !** » et « **Notre hôpital n'est pas un ring** » sont les messages diffusés lors de la campagne sur les violences au travail. Les collaborateurs sont davantage confrontés à des violences verbales des patients, visiteurs, voire du personnel. Ils sont invités à les déclarer sur le formulaire ad hoc dans Ennov mais aussi à participer à la formation sur la prévention des violences.

Si le SIPP est un acteur important en matière de Bien-être, tous les acteurs du CHU œuvrent au quotidien pour éviter une certaine dégradation du Bien-être au travail. C'est un sacré défi dans le secteur hospitalier actuellement. Toutefois, au CHU, une série d'initiatives ont vu le jour dans ce sens.

Créer du lien entre les travailleurs :



- ★ Depuis 2019, les travailleurs se retrouvent 2 fois par an autour d'un goûter en plein air, lors des Happy Hours. Cocktail et dessert au menu, rires et photos en prime.
- ★ Les équipes ont l'occasion de réaliser un team building, destiné à se retrouver entre collègues dans un contexte différent.

Mettre en pratique des comportements managériaux favorisant le bien-être des équipes.



- ★ En mai 2022, deux journées d'étude ont rassemblé plus de 150 cadres afin de définir et d'encourager les comportements favorisant le bien-être des équipes.

Prendre soin de soi :



- ★ Les « ateliers Détente » permettent de se ressourcer : yoga, reiki, luminothérapie, hypnose, massages, etc.
- ★ Le Fonds des Blouses Blanches a notamment permis d'équiper nombre d'unités de soins de machines à café de qualité mais aussi d'équipements sportifs ou de relaxation (selon les sites) : un petit plus pour une journée agréable !

Un nouvel accompagnement professionnel :



- ★ Accompagnement/coaching de plusieurs séances permettant de se réorienter au sein du CHU dans le cadre d'un trajet de réintégration

Chacun peut collaborer activement à la mise en place de la politique du bien-être.

Tous les membres du personnel sont les acteurs de leur bien-être !

Prenez soin de votre sécurité et de votre santé ainsi que de celle de vos collègues selon votre formation et les instructions de votre ligne hiérarchique.



GESTION DOCUMENTAIRE

Sujet du mois

2023-01-01

Notre nouvelle collègue, Laurence Gilot, a rejoint l'équipe qualité, sa mission principale est de prendre en charge l'administration des entités dans Ennov. Elle assure les conversions PDF, lance les cycles de signatures, relance et modifie les signataires, réassigne les nouveaux émetteurs, interrompt le cycle de signature, diffuse les documents sur Ennov et répond aux questionnements des utilisateurs concernant Ennov Doc.

Le saviez-vous ?

Nous avons une adresse email destinée à recueillir toutes vos demandes Ennov : ennov@chuucnamur.uclouvain.be. Nous vous suggérons vivement de l'utiliser, votre message arrivera sur minimum plusieurs boîtes mail, nous prendrons rapidement votre demande en charge.



INDICATEURS QUALITÉ

EI en lien avec l'identito-vigilance en 2023 (CHU)

6

Exemples :

- Prélèvement sanguin sur le voisin de chambre du patient devant subir l'examen.
- Patient arrivé sans bracelet et à qui l'infirmière a demandé « Vous êtes bien Mr X ? » Ce à quoi le patient a répondu oui, alors que ce n'était pas lui.
- Erreur de patient lors de la réalisation de clichés.
- L'infirmier a préparé une poche de sang, et a constaté que ce n'était pas la bonne poche pour ce patient après l'avoir connectée.

Lors de chaque cap qualité, nous vous communiquons le nombre d'évènements indésirables déclarés sur les trois derniers mois.

Ci-contre donc les EI déclarés en janvier, février et mars 2023.

Dinant:
75

Namur:
86

Godinne:
105

DRISS:
6

ACTUALITÉ

Sujet du mois

Atelier qualité et sécurité

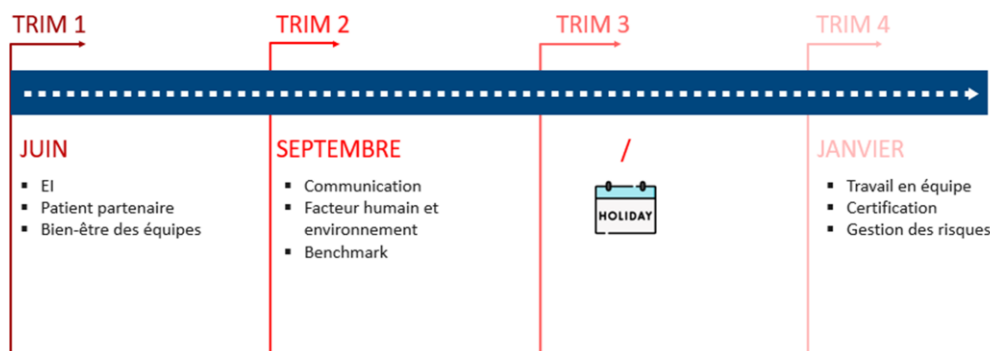


Chaque année une semaine est dédiée à la qualité et la sécurité de notre PREC. En 2023, nous proposons un nouveau concept qui se veut plus proche de la réalité des services.

NEW!

Quatre fois par an, des **ateliers qualité** seront organisés sur les 9 piliers du plan sécurité patient. Ceux-ci seront animés par le personnel qui détient l'expertise en ce domaine. Ils seront organisés dans les services concernés par le sujet traité.

Restez attentif ! les informations vont suivre. Mais sans attendre voici le planning de l'année 2023.



Equipe Qualité - DIPAQ

qualite.dipaq@chuucnamur.uclouvain.be

+32(0)81 42 48 48

aci@chuucnamur.uclouvain.be

+32 (0)81 42 30 87

Référents Qualité

Dinant : Valérie D'ans

Godinne : Fanny Francq

Sainte-Elisabeth : Sébastien Pinoy ff

DRISS : Sébastien Pinoy

Coordination ACI : Charlotte Martin

” Repenser
la
SÉCURITÉ
Renforcer
la **QUALITÉ** “