

ZOOM SUR

La méthode SAED : ça aide à communiquer !

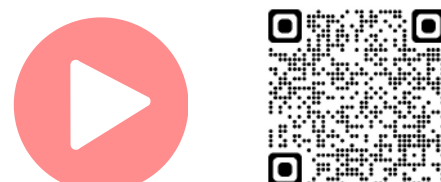
Les problèmes en lien avec la notion de travail en équipe sont retrouvés comme cause principale de 27% des EIAS (événements indésirables associés aux soins) (source HAS). Les HDL n'échappent malheureusement pas à cette règle... .

Dans 37% des cas, des problèmes de communication entre professionnels sont retrouvés. Les différences de personnalité, de culture, de comportement mais également les variations entre métiers ou spécialités engendrent des barrières de communication qui peuvent aboutir à une altération ou incompréhension entraînant un défaut de prise en charge du patient.

Un outil de communication simple existe et est à disposition : **SAED** (qui est utilisé en santé depuis 2002 et recommandé par l'OMS, la HAS...). Il permet à un professionnel de structurer sa communication orale de manière claire et concise et d'éviter les oublis .

S	Je décris la <i>SITUATION</i> actuelle concernant le patient	Je suis : nom/prénom/fonction/service Je vous appelle au sujet de : identité patient Motif de l'appel : Ses constantes vitales / signes cliniques
A	J'indique les <i>ANTECEDENTS</i> utiles, liés au contexte actuel	Date et motif de l'admission du patient Ses antécédents médicaux : allergies, etc... Les actes médicaux réalisés : opération, examen Traitements en cours Résultats examens labo/radio Situation habituelle du patient : douleur, confusion Evolution situation actuelle : minutes/heures/jours
E	Je donne mon <i>EVALUATION</i> de l'état actuel du patient	Je pense que le problème est : J'ai fait : L'état du patient s'aggrave
D	Je formule ma <i>DEMANDE</i> (d'avis, de décision, etc...)	Je souhaiterais que vous veniez voir le patient : Quand ? Pouvez-vous m'indiquer ce que je dois faire ?

! *Votre interlocuteur doit reformuler brièvement ces informations pour s'assurer de sa bonne compréhension puis conclure par sa prise de décision.*



»»»» Juin 2024, les médicaments

Qualinfos
Directeur de la publication : Laurent Donadille
Comité de rédaction : Sandrine Dame, Anne-Marie Simon, Frédérique Panisset, Sandy Combaud, Inès Leclerc
Conception & réalisation : Sandy Combaud, Inès Leclerc
Crédits photos : Tous droits réservés - Hôpitaux du Léman
Contact : pour transmettre vos idées, vos remarques ou vos articles, contactez s-combaud@ch-hopitauxduleman.fr

Qualinfos



Consultez-moi en ligne !

#2 -mai 2024

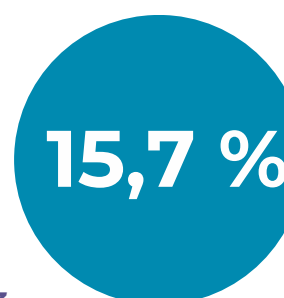


AU SOMMAIRE

LES CHIFFRES DU MOIS

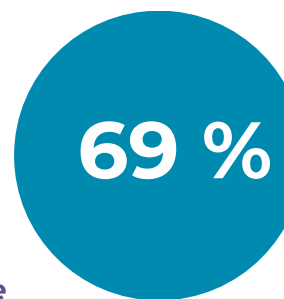
Chir. ambulatoire

Lettre de liaison validée et remise au patient le jour de la sortie



Source : IQSS (HAS) données 2023

Taux de patients ayant reçu le livret d'accueil



Source : questionnaire de sortie

A la Une.....2

L'hygiène des mains

Retour sur.....3

Le mois de la satisfaction patient
Audits "Patient traceur"

Zoom sur.....4

La méthode SAED : ça aide à communiquer

i Le 20 mai, diffusion de la nouvelle version du livret d'accueil

Fin mai début juin, parution du nouveau "PASS AMBU"

“ DES SOINS PROPRES ET SÛRS, C'EST ENTRE VOS MAINS ! ”



RETOUR SUR AVRIL

Le mois de la satisfaction patient

Au cours du mois d'avril, les résultats de l'enquête de satisfaction patient (questionnaire de sortie) de l'année 2023 ont été diffusés en ligne auprès de l'encadrement et des médecins.

Les taux de retour s'élevèrent à **11 %** pour le MCO et **34 %** pour la chirurgie ambulatoire.

Les principaux axes à travailler sont :

-Améliorer le taux de retour en sensibilisant les patients à remplir le questionnaire remis à la sortie.

-Mieux informer le patient à sa sortie : informations et consignes orales ainsi que la remise de la lettre de liaison.

gentillesse
écoute
top équipe soignant
disponibilité
merci

bienveillance
sympathique
accueil
gentillesse
sourire
sympa
positif
bravo
attente

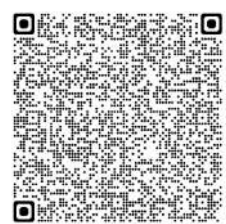
agréable
accueil
médecin
femme aide
respect
accompagnement

superbe
amabilité
professionnalisme
accueillant
efficace

sejour médical chambre
humain
incroyable
attention
confort
rassurant
remarquable

le monde rapide écoute qualité
superbe amabilité professionnalisme accueillant efficace
juridisciplinaire commentent

Vous pouvez consulter les résultats détaillés en scannant les QRcodes ci-dessous



Mot de passe : qualiteHDL



SATISFACTION PATIENT							
MCO	ACCUEIL	SEJOUR	SORTIE	MEDICO-SOIGNANTS	CHAMBRE	REPAS	GLOBAL
2023	65 %	73 %	53 %	77 %	54 %	47 %	69 %
2022	74 %	87 %	59 %	84 %	62 %	50 %	80 %

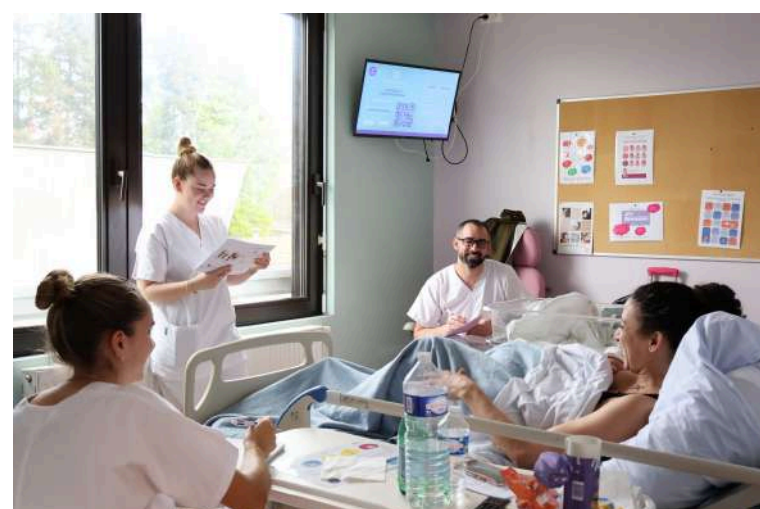
Chir.Ambu	AVANT HOSPITALISATION	PENDANT HOSPITALISATION	SORTIE	GLOBAL
2023	85 %	86 %	54 %	90,50 %
2022	87 %	79 %	56%	94,6 %

Audits patient traceur

Les étudiants en 3ème année de l'IFSI sont allés à la rencontre des patients traceurs.

Mercredi 10 et jeudi 11 avril, 79 étudiants en 3ème année d'études en soins infirmiers accompagnés par certains de leurs formateurs, se sont rendus dans les services à la rencontre des patients ainsi que dans les EHPAD à la rencontre des résidents.

Ainsi, en deux après-midi, 26 patients et résidents traceurs ont pu être rencontrés, tant dans les services de soins que dans les EHPAD.



Qu'est-ce que la méthode du patient traceur ?

Le patient traceur est une méthode d'évaluation et d'amélioration des pratiques définie par la Haute Autorité de Santé (HAS) qui consiste, à partir du séjour d'un patient hospitalisé, à analyser la prise en charge pluridisciplinaire et/ou pluri professionnelle en comparant la pratique réelle aux pratiques de référence (réglementation, manuel de certification pour les établissements de santé, référentiels de bonnes pratiques, référentiels spécifiques à l'équipe, etc.).

Elle prend en compte les perceptions du patient et de ses proches et les croise avec l'analyse de la prise en charge par les professionnels pour évaluer notamment les organisations, les interfaces entre secteurs et la coordination entre professionnels.

A LA UNE

Présentation de l'UPIAS et de l'EMH



Deux équipes œuvrent sur le terrain pour promouvoir l'hygiène des mains.

Intervient sur le site hospitalier

Unité de Prévention des Infections Associées aux Soins

Intervient au sein des ESMS (EHPAD, FAM) du Chablais

Equipe Mobile d'Hygiène

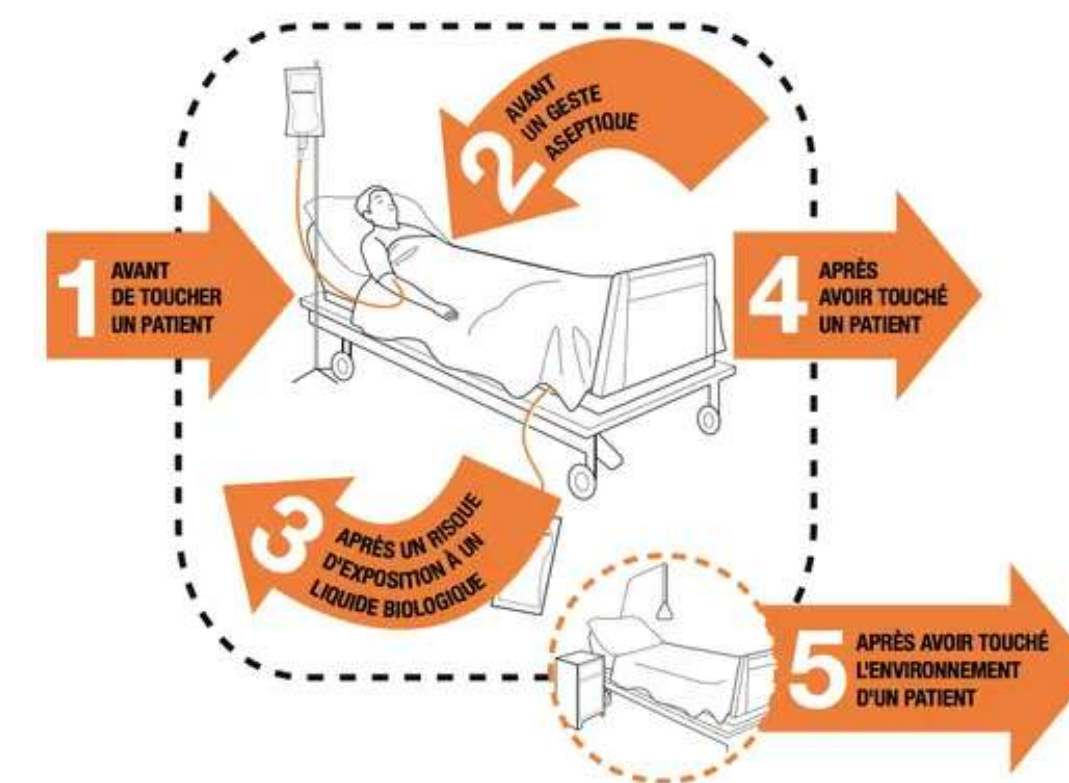
Leurs missions :

- Surveillance épidémiologique
- Gestion du risque épidémique
- Conseil - expertise
- Evaluations des Pratiques Professionnelles (EPP)
- Formation du personnel
- Prévention

Hygiène des Mains

Le saviez-vous ?

Depuis 2009 et à l'initiative de l'OMS, le 5 mai est la journée mondiale de l'hygiène des mains. Le chiffre 5 fait référence aux 5 doigts de la main, comme aux 5 indications en matière d'hygiène des mains



Les activités proposées ce mois-ci

- Le 21 mai les olympiades de l'hygiène :**
 - Stand pour le personnel au self de 11h30 à 14h00: quizz, jeu de l'oie "Mains Clean", boîte à coucou
 - remise du trophée ICSHA
- Du 2 mai au 31 mai Animations au sein des ESMS (EHPAD, FAM) du Chablais par l'Equipe Mobile d'Hygiène**
 - Jeux de l'oie "Mains Clean"
 - Concours créatifs des résidents sur le thème de l'hygiène des mains
- Quizz en ligne "Hygiène des mains" Source REPIAS**
Renseigner l'identifiant HDL74200
- Lancement module e-learning "Hygiène des Mains"**

