

# ACTUALITES

## Le Mot de la présidente de la Commission Des Usagers (CDU)



**Françoise TRABICHET MICHELA**  
Présidente de la Commission des Usagers

La Commission Des Usagers (CDU) est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins des personnes malades et de l'accueil de leurs proches.

Ses missions consistent entre autres à :

- Dégager des pistes d'amélioration à l'examen des plaintes et réclamations, des médiations, des EIG, des questionnaires de satisfaction et de sortie, et des parcours de soins.
- Élaborer un projet des usagers intégré au projet d'établissement.

La CDU est composée de professionnels des HDL, de représentants des usagers et des associations qui œuvrent ensemble à la réussite de ces objectifs.

Mon attachement au milieu hospitalier et mes 33 années d'expérience dans ce milieu m'ont conduite à intégrer la CDU en qualité de présidente. En tant que telle, je souhaite contribuer à la réussite collective de cette mission qui place l'utilisateur au cœur du dispositif de soin. Je suis impatiente de collaborer avec chacun d'entre vous et suis convaincue que, grâce à l'engagement de chacun, nous pourrions améliorer continuellement la qualité des soins.

## Succès de la Soirée sur les Directives Anticipées : 7 Saynètes qui font réfléchir !

Le 5 novembre dernier, le Collectif d'Improvisation du Léman, en collaboration avec les Hôpitaux du Léman, a organisé une soirée originale autour des directives anticipées, un thème sensible lié aux soins médicaux en cas de maladie grave ou de perte d'autonomie.

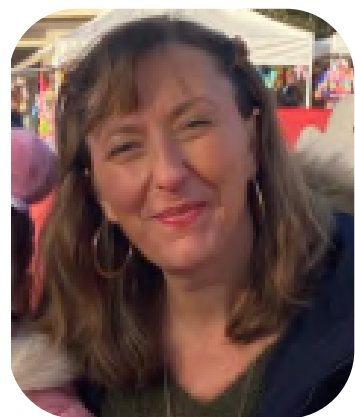
À travers 7 saynètes plus ou moins improvisées mêlant humour, émotion et réflexion, l'événement a captivé près de 100 participants, professionnels de la santé et usagers. Les scènes ont abordé des dilemmes éthiques et émotionnels de manière légère et accessible, incitant chacun à réfléchir sur ses choix en matière de fin de vie.

La soirée a été suivie d'un quiz et d'une séance de questions-réponses avec des médecins, renforçant ainsi la sensibilisation à ce sujet crucial.

**Une thématique délicate abordée avec tact.**



## Au Revoir ! Chers collègues,



C'est avec beaucoup d'émotion que je vous annonce mon départ du service Qualité-Gestion des risques et relations avec les usagers des Hôpitaux du Léman. Ayant réussi le concours d'entrée à l'EHESP, je pars pour 2 ans de formation et devenir Directrice d'Etablissement Sanitaire, Social ou Médico-social (D3S).

Cette expérience au sein des H.D.L. a été très enrichissante sur le plan professionnel et humain notamment grâce à mes missions plus spécifiques dans le domaine de la relation avec les usagers.

Je tiens à vous remercier pour ces 4 années passées ensemble. Grâce à vous, j'ai eu l'opportunité de continuer d'apprendre et de relever des défis stimulants (réalisation de patients traceurs par les élèves de l'IFSI, projet patient partenaire, travail sur les directives anticipées...).

L'ambiance, la collaboration et le soutien mutuel au sein de notre équipe qualité m'ont beaucoup marquée. Bien que je sois enthousiaste à l'idée de relever de nouveaux défis, je n'oublierai pas les moments partagés ici. Je vous souhaite à tous le meilleur, tant sur le plan professionnel que personnel, et j'espère que nos chemins se croiseront à nouveau.

**Anne-Marie SIMON, gestionnaire des risques**

## Qualinfos

Directeur de la publication : Laurent Donadille  
Comité de rédaction : Sandrine Dame, Anne-Marie Simon, Frédérique Panisset, Géraldine Liguori, 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 !

#7 NOVEMBRE/DECEMBRE 2024

## La lettre d'information Qualité et Gestion des Risques des Hôpitaux du Léman



## LES CHIFFRES DU MOIS

Nombre de Fiches d'Evènements indésirables déclarés en 2024



Source : Blue Medi

Nombre de déclarations d'Evènements Indésirables Graves en 2024



Portail ARS

## AU SOMMAIRE

RETOUR SUR .....2  
La semaine sécurité des patients

A LA UNE .....3  
Les déclarations d'évènements indésirables

ACTUALITES .....4  
Mot de la présidente de la Commission des Usagers  
Succès de la Soirée Directives Anticipées  
Départ de Madame Anne-Marie SIMON

Cette année encore, le service qualité a proposé un calendrier de l'Avent aux équipes soignantes avec de nouvelles questions portant sur la qualité des soins. Des questions personnalisées ont également été proposées pour certains secteurs d'activité. Les trois premières équipes gagnantes recevront un lot et les meilleures seront récompensées !

“ L'ÉQUIPE QUALITÉ VOUS SOUHAITE DE BONNES FÊTES DE FIN D'ANNÉE ”



# RETOUR SUR

12 M  
QUAL

## La Semaine sécurité des patients 2024

### Améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients



Chaque année, la Semaine de la Sécurité des Patients constitue un moment clé pour renforcer l'engagement de tous les acteurs de la santé dans la prévention des risques et l'amélioration de la qualité des soins.

Cette année, l'édition 2024 avait pour thème : "Améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients". Afin de répondre aux enjeux de ce thème, les Hôpitaux du Léman ont proposé plusieurs animations destinées tant aux professionnels de santé qu'aux patients.

Les objectifs de cette semaine étaient :

- de sensibiliser les professionnels de santé aux bonnes pratiques comme celles liées aux prélèvements sanguins.
- d'Informer les patients sur les risques de l'autodiagnostic et de l'automédication tout en les incitant à consulter des professionnels pour des conseils adaptés.

#### Pour les professionnels de santé

Le 19 novembre 2024, un atelier sur les bonnes pratiques des prélèvements sanguins a été organisé. Cette session visait à rappeler l'importance de respecter les protocoles afin de garantir des prélèvements de qualité essentiels pour des diagnostics précis. Afin de toucher un maximum de professionnels, ces ateliers seront proposés dans chaque unité de soins de l'hôpital.



#### Pour les patients

Dans un souci de sensibilisation à la fois préventive et éducative, un questionnaire en ligne anonyme a été mis en place sur l'ensemble du GHT Léman Mont Blanc pour recueillir les retours des patients sur leurs pratiques d'automédication et d'autodiagnostic. Ce questionnaire visait à comprendre les habitudes des patients et à les alerter sur les risques liés à ces pratiques. À la fin du questionnaire, des informations claires et accessibles ont été fournies aux participants leur indiquant comment consulter dans un délai court un professionnel de santé dans leur territoire (via les sites des Communautés Professionnelles des Territoriales de Santé), afin de les encourager à ne pas hésiter à demander un avis médical lorsqu'ils sont dans le doute.



Cette Semaine de la Sécurité des Patients a permis de transmettre des ressources tant pour les professionnels que pour les patients. Les Hôpitaux du Léman continueront à s'engager activement dans la promotion de la sécurité des patients et dans l'amélioration continue de la qualité des soins.

## ENQUETE AUTOMEDICATION/AUTODIAGNOSTIC 105 usagers (13/12/2024)

ont répondu au questionnaire en ligne sur l'autodiagnostic et l'automédication et pris connaissance des informations pour consulter un professionnel de santé dans le territoire (CPTS).

Pour consulter les résultats en ligne scandez le QR code



# A LA UNE

12 M  
QUAL

## La déclaration des Evènements Indésirables\* (EI)

### Pourquoi signaler un EI\* ?

Pour améliorer la qualité et la sécurité des soins des patients (cf. réglementation HAS en vigueur).

### Que faut-il signaler ?

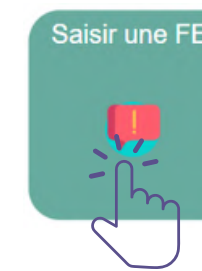
Tout évènement indésirable (incident, accident ou situation à risque), survenu dans l'établissement, préjudiciable à un patient/visiteur/professionnel (dont vigilances sanitaires).

### Qui signale ?

Chaque agent peut signaler un EI.

### Comment signaler ?

A partir de l'intranet, cliquer sur FEI, puis se connecter sur Blue Medi à l'aide du code utilisateur et mot de passe.



Renseigner tous les champs de la FEI le plus précisément possible et enregistrer.

### Qui est destinataire de la FEI ?

Selon la typologie de l'évènement sélectionnée par le déclarant dans la FEI, celle-ci est adressée automatiquement au Service Qualité, aux cadres des services concernés et des groupes spécifiques de professionnels (pharmacien, équipe douleur, responsable logistique...)

NB : Si besoin, le service Qualité redirige la FEI.

### Comment consulter la réponse apportée ?

Se connecter sur Blue Medi et cliquer sur



Puis sélectionner la ligne correspondante à la FEI et cliquer sur

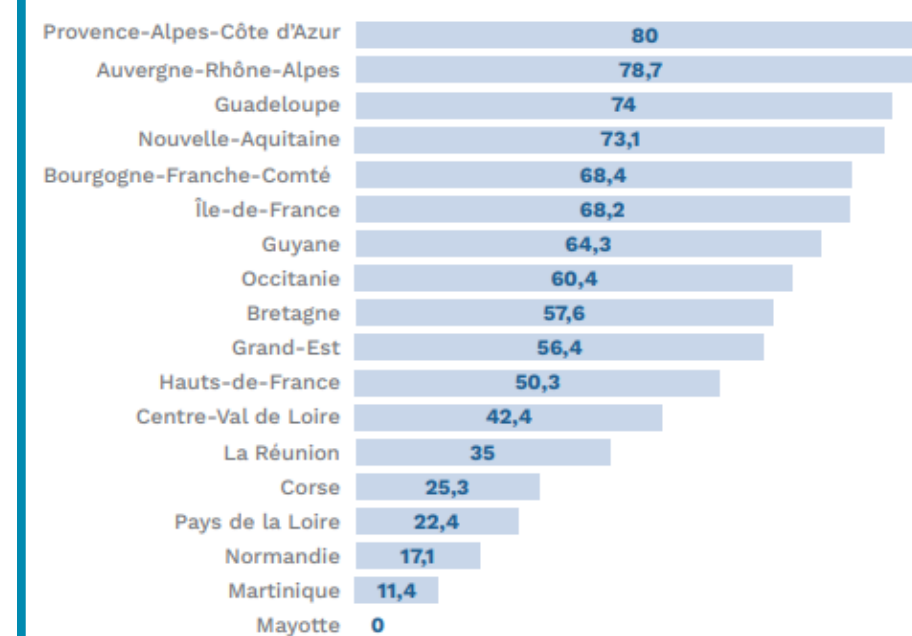


## Les Evènements Indésirables Graves (EIG)

Un Evènement Indésirable Grave (EIGS) est un évènement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne dont les conséquences peuvent être le décès, la mise en jeu du pronostic vital ou encore la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent, y compris une anomalie ou une malformation congénitale.

Le nombre de déclarations reçues à la HAS a augmenté de 71 % entre 2022 et 2023 avec 4083 EIGS enregistrés durant l'année 2023. Il existe cependant de fortes variations entre les régions françaises.

En 2023, les Hôpitaux du Léman n'ont déclaré que 2 E.I.G, ce qui laisse supposer un sous-signalment persistant.



### IMPORTANT

Il est important de rappeler qu'une région ayant un nombre élevé de déclarations n'est pas une région où il est plus dangereux de se faire soigner. Cela est certainement le reflet d'une culture de sécurité plus avancée.