

Introduction

Les fondamentaux

Les recommandations

La communication

Le bionettoyage

**La gestion d'une
épidémie**

**Le signalement, la
déclaration obligatoire**

Annexes

Auteurs

INFORMATION OU COMMUNICATION ?

- Informer :
 - Avertir
 - Mettre au courant
 - Donner des renseignements
 - > Informer le résidant sur le risque infectieux lié à la pose d'une sonde urinaire
- Communiquer :
 - Faire partager
 - > Communiquer son enthousiasme
 - Etre en relation
 - > Communiquer avec le résidant

POURQUOI

- Volonté délibérée de la structure
- Obligation
 - Référentiel angélique
 - Programme de lutte contre les infections
 - Réglementation
 - Pression des usagers
- Objectif
 - Transparence
 - Donner confiance (en interne, en externe)
 - Faire participer aux actions de prévention et de gestion du risque infectieux

COMITÉ DE PILOTAGE

- Composition
 - Directeur
 - Médecin coordonnateur
 - Infirmier(e) ou cadre de santé coordinateur ou référent
- Stratégie définie
 - Ne pas en sous-estimer l'importance
 - L'organiser par anticipation

PROFESSIONNELS CONCERNÉS

- Les salariés de la structure
- Les intervenants extérieurs
 - > Médecins et soignants libéraux et des autres établissements
- Le médecin coordonnateur
 - > Assure la coordination de l'ensemble des prestataires
- Les professionnels administratifs et techniques

Introduction

Les fondamentaux

Les recommandations

La communication

Le bionettoyage

**La gestion d'une
épidémie**

**Le signalement, la
déclaration obligatoire**

Annexes

Auteurs

QUAND

- En situation habituelle
 - > Quand ça va bien
 - Hors situation habituelle
 - > Quand ça va mal
 - En temps réel
- > La communication de crise n'est pas dissociable de la communication habituelle

LES OUTILS EN SITUATION HABITUELLE

- Manuel d'auto-évaluation de la convention tripartite
- Projet institutionnel
 - > Projet de vie
 - > Projet de soins
- Instructions (rédigées, validées, diffusées, accompagnées et évaluées)
- Rapport d'activité médicale
- Evaluations de pratiques professionnelles (EPP)
- Tableaux de bord

LES OUTILS EN SITUATION HABITUELLE

- Livret d'accueil
- Réunions
 - > Conseil d'établissement
 - > Réunion d'information...
- Formulaires permettant l'analyse et le suivi de la satisfaction, des réclamations et plaintes
- Tableaux de bord
 - > Indicateurs : consommation de produits hydroalcooliques
 - > % de personnels formés à l'hygiène
 - > Budget lié à la prévention du risque infectieux...
- Affiches, posters
- Communication orale

LES OUTILS HORS SITUATION HABITUELLE

- Communication orale avec traçabilité écrite
- Reconnaissance du problème
- Livret d'information spécifique (portage des ERG, portage ou infection à BMR en général, gale...)
- Réunions (en situation de crise...)
- Formulaires permettant analyse et suivi de la satisfaction, des réclamations et plaintes
- Descriptif des actions menées
- Présentation des résultats
 - > Disponibles
 - > Affichés)

Introduction

Les fondamentaux

Les recommandations

La communication

Le bionettoyage

**La gestion d'une
épidémie**

**Le signalement, la
déclaration obligatoire**

Annexes

Auteurs

COMMUNICATION AUX AUTRES INTERVENANTS DE LA STRUCTURE

- Coiffeur, pédicure, esthéticienne, animateur, bénévole...
 - > Communication et informations **adaptées**
 - > Respect de la **confidentialité**
- Communication et informations **indispensables pour la prévention des infections**
 - > Outils adaptés:
 - Ceux du grand public
 - Charte des bénévoles, des intervenants extérieurs
 - Communication orale

À L'EXTÉRIEUR DE LA STRUCTURE

- Objectif :
 - Rassurer
 - **Donner confiance**
- Par le **directeur**, l'encadrement
 - > Aux instances (= à la population)
 - > Aux financeurs
- En temps réel :
 - Évènements indésirables
 - > Voies protocolées: Ars, Cire, Arlin, Cclin
- Au minimum annuel :
 - Bilan, projets
 - Indicateurs **validés**, reconnus