

« Le Manager : quelle place pour influencer la culture sécurité ? »

Mettre en place un plan d'actions dans un groupement d'établissements après une mesure de la Culture Sécurité
Groupe DRACY SANTE

REQUA

4 Février 2021



Murielle CHAILLOU
Directrice Qualité et
Risques DRACY SANTE

Véronique HEINTZ
Directrice des Soins
Infirmiers
HOPITAL PRIVE DE LA
MIOTTE - Belfort

PRESENTATION du GROUPE

- 1 Groupe => 3 cliniques chirurgicales / SSR
 - Centre Orthopédique Médico-Chirurgicale de Dracy-le-Fort
 - Clinique du Parc d'Autun
 - Hôpital Privé de La Miotte de Belfort
- 3 démarches qualité et risques
- Démarche (HAS) et outils communs



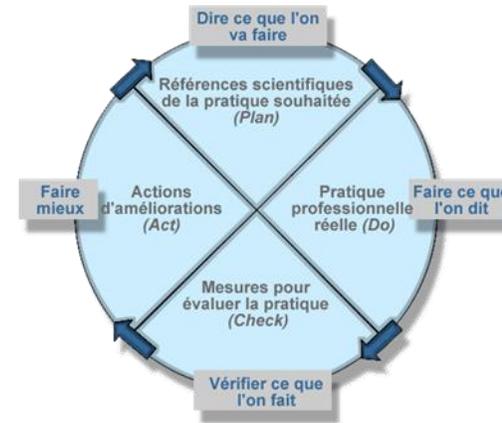
CHOIX de notre participation

Plusieurs participations

=>

- 2015
- 2017 (Projet PACTE / MOSTRA)
- Enquête Mémoire Master 2
- 2019

CHOIX de notre participation

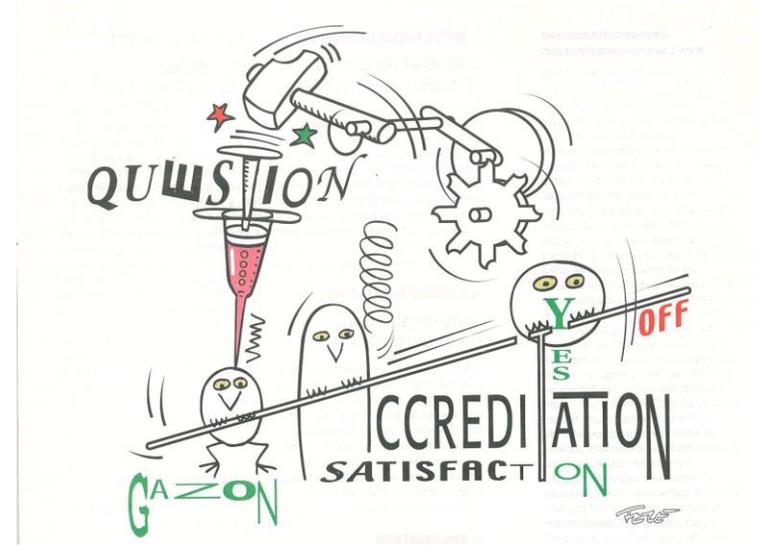


Ne pas rester sur ses acquis
et renforcer la culture sécurité

=>

- Identifier les points forts pour renforcer l'existant
- Repérer les points à améliorer
- Proposer de nouveaux axes d'amélioration

La PROBLEMATIQUE



Appréhender les raisons pour lesquelles les professionnels de santé ne s'approprient pas la culture de sécurité développée malgré les outils déployés

METHODOLOGIE RETENUE

- Evaluation obligatoire pour certaines des structures => taux de retours plus importants
- Relances +++ par les responsables de services
- Format papier pour certains et/ou accès via GED



RESULTATS de l'ETUDE 2019

- Difficultés dans l'interprétation des questions
- Retours => 1^{er} confinement !!!
- Envoi d'un tableau récapitulatif à l'ensemble de l'encadrement + Groupe + diffusion GED
- Retour rapide en COPIIL janvier 2021

RESULTATS de l'ETUDE 2019

Résultats

	National 2017	COMC	CDP	HPM
TAUX DE RETOURS		62,9%	76,0%	24,5%
1. Perception globale de la sécurité	57%	46%	40%	38%
2. Fréquence de signalement des événements indésirables	64%	50%	59%	61%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques	64%	49%	40%	55%
4. Organisation apprenante et amélioration continue	64%	47%	65%	43%
5. Travail d'équipe dans le service	75%	61%	64%	58%
6. Liberté d'expression	57%	46%	47%	55%
7. Réponse non punitive de l'erreur	39%	31%	17%	27%
8. Ressources humaines	40%	29%	31%	20%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	55%	34%	51%	36%
10. Travail d'équipe entre les services	47%	39%	53%	39%
MOYENNE	56%	43%	47%	43%

Légende :

en rouge les variations en négatif

en rouge jaune les cotations < à 50%

RESULTATS COMPARATIFS de l'ETUDE 2019

Résultats										
	National	COMC			CDP			HPM		
	2017	2017	2019	2019/ 2017	2017	2019	2019/ 2017	2017	2019	2019/ 2017
TAUX DE RETOURS		62,90%			76%			24,5%		
1. Perception globale de la sécurité	57%	45%	46%	1%	44%	40%	-4%	34%	38%	4%
2. Fréquence de signalement des évènements indésirables	64%	56%	50%	-6%	41%	59%	18%	63%	61%	-2%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques	64%	54%	49%	-5%	34%	40%	6%	45%	55%	10%
4. Organisation apprenante et amélioration continue	64%	52%	47%	-5%	38%	65%	27%	47%	43%	-4%
5. Travail d'équipe dans le service	75%	64%	61%	-3%	67%	64%	-3%	75%	58%	-17%
6. Liberté d'expression	57%	51%	46%	-5%	39%	47%	8%	62%	55%	-7%
7. Réponse non punitive de l'erreur	39%	30%	31%	1%	37%	17%	-20%	26%	27%	1%
8. Ressources humaines	40%	37%	29%	-8%	50%	31%	-19%	22%	20%	-2%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	55%	40%	34%	-6%	45%	51%	6%	37%	36%	-1%
10. Travail d'équipe entre les services	47%	40%	39%	-1%	47%	53%	6%	48%	39%	-9%

Légende :

en rouge les variations en négatif

en rouge jaune les cotations < à 50%

RESULTATS de l'ETUDE 2019

- Difficultés dans l'interprétation des questions
- Retours => 1^{er} confinement !!!
- Envoi d'un tableau récapitulatif à l'ensemble de l'encadrement + Groupe + diffusion GED
- Retour rapide en COPIIL janvier 2021

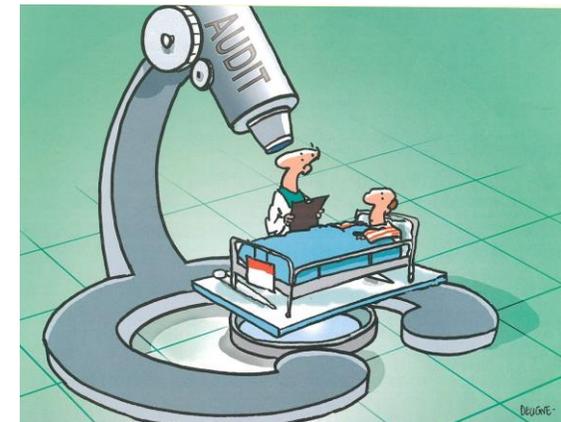
RESULTATS des différentes études

- Une culture sécurité existante et des notions de gestion des risques connues et reconnues
- Des notions de risques différents selon les professionnels
- Des objectifs identiques mais non communs
- Des outils déployés mais des résultats qui baissent (SAED/ Brief-Debrief/ Indicateurs de service/ Projet de services/ FEI sur la Ged avec analyse des FEI avec retours systématiques...)
- Minimisation du risque ?



CONSTATS au SEIN du GDS

- Il existe une culture au sein du Groupe
- MAIS
- Une culture sécurité existante mais fragile
 - Une culture sécurité à réaffirmer
 - Une culture sécurité à se réapproprier (maintenir le curseur)



Les ENSEIGNEMENTS

- S'engager sur une stratégie de plusieurs axes (vision politique et tactique / légitimer la stratégie/ Gestion des risques axe stratégique pour la Direction)
- S'engager avec un management impliqué (aide au pilotage/ aide à l'appropriation/ accompagnement ++)
- S'engager auprès de l'individu (adapter son dialogue/ l'individu comme porteur de la CS/ l'individu face à ses erreurs : comprendre et accompagner/ coatching ?)

PISTES de REFLEXIONS

- Un besoin d'un engagement renforcé de la Direction du Groupe et des Directions
- Fédérer autour d'un projet commun = la certification
- S'appuyer sur les outils qui fonctionnent (temps dédié, relais des managers sur le terrain, rappels en continu mais variés, suivi FEI, CREX ...)
- Renforcer et innover par des outils efficaces (Lesquels ? Coatching ? Personnalisation des actions pour développer l'appropriation?)
- Repeat after me ?
- Donner du temps et des moyens

MERCI DE VOTRE ATTENTION