

Réseau Qualité dédié à la santé : secteurs sanitaire, médico-social et soins de 1 ers recours

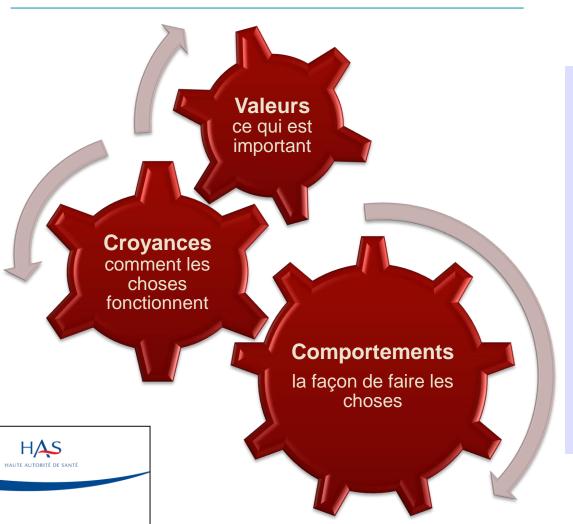
# Mesure de la Culture de Sécurité des soins : Résultats de la campagne régionale 2019

Hélène THOMET

Journée Régionale 04/02/2021



### Culture sécurité



La Culture Sécurité désigne un ensemble cohérent et intégré de comportements individuels et organisationnels, fondé sur des croyances et des valeurs partagées, qui cherche continuellement à réduire les dommages aux patients, lesquels peuvent être liés aux soins. (ESQH)

La culture de sécurité des soins :

du concept à la pratique

→ « façons d'agir, de ressentir et de penser partagées en matière de sécurité des soins »



### Culture de sécurité en 10 dimensions

Attentes et actions des responsables concernant la sécurité des soins

Soutien du management pour la sécurité des soins

Fréquence de signalement des événements indésirables

Ressources humaines

Travail d'équipe dans le service



Réponse non punitive à l'erreur

Culture de sécurité des soins



Travail d'équipe entre les services de l'établissement

Perception globale de la sécurité

Liberté d'expression

Organisation apprenante et amélioration continue

HAS – La culture de sécurité des soins : du concept à la pratique





Réseau Qualité dédié à la santé : secteurs sanitaire, médico-social et soins de 1 ers recours



# MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS





### Objectifs de la mesure

## **Objectifs**

- Mesurer le climat de sécurité des soignants
- Identifier les dimensions (ou thématiques) développées et celles à améliorer
- Agir sur les dimensions les moins développées

#### But

 Développer la culture de sécurité pour améliorer la sécurité des patients





### Retombées attendues pour les établissements

- Susciter des échanges entre professionnels sur la CS des soins
- Obtenir une mesure précise de la CS
- Permettre de cibler les points sur lesquels agir
- Améliorer la CS des unités de soins en ciblant les points à développer
- Une nouvelle mesure permettra de mesurer l'impact des actions





# Méthode et outil





## Etablissements et professionnels concernés

- Etablissements sanitaires adhérents du RéQua
- Soignants des établissements de santé publics et privés, d'un ou plusieurs pôles ou des services volontaires
- Tous les soignants

→ Professionnels dispensant des soins aux patients et travaillant à temps plein ou temps partiel dans l'unité de travail enquêtée





## Intérêts de la mesure pour les équipes

- Connaître les perceptions des professionnels sur des thèmes importants pour la sécurité des soins
  - Le travail d'équipe
  - La communication autour des erreurs et des problèmes
  - L'apprentissage par les erreurs
  - Les pratiques du management concernant la sécurité des soins
  - Etc.
- Susciter une réflexion sur le niveau actuel de la culture de sécurité et sa possible amélioration





- Utilisation d'un questionnaire auto-administré
- Outil validé par le Ccecqa : traduction française de l'outil Hospital Survey on Patient Safety Culture développé par l'AHRQ
  - Outil multidimensionnel
  - Validé
  - Mesure de la culture d'une unité de soins, d'un établissement de santé
  - Bonne faisabilité





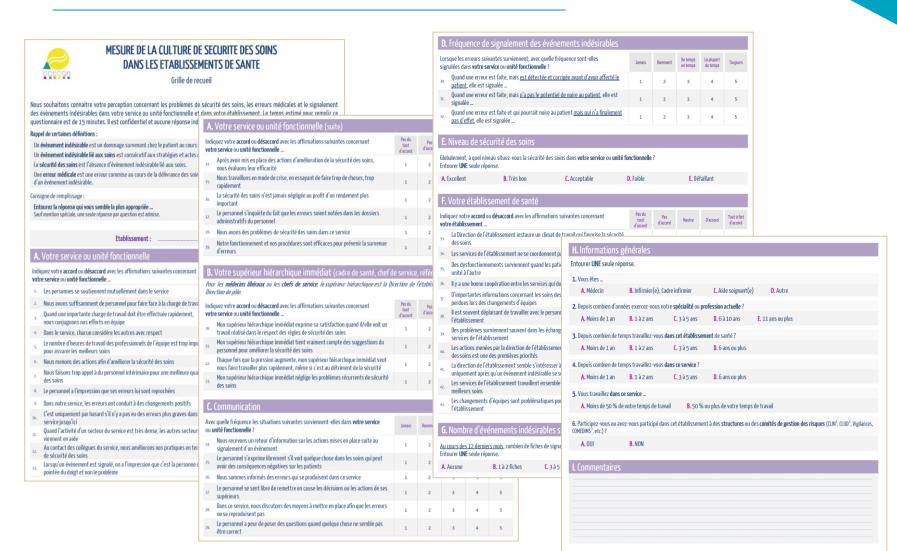


### Méthode

- Approche quantitative : mesure des perceptions et des attitudes
- 10 dimensions étudiées
- 2 items de résultats
  - Niveau de sécurité des soins dans le service
  - Nombre d'événements indésirables signalés











- 45 questions organisées en 7 sections
  - A. Votre service ou unité fonctionnelle
  - B. Votre supérieur hiérarchique immédiat
  - C. Communication
  - D. Fréquence de signalement des événements indésirables
  - E. Niveau de sécurité des soins
  - F. Votre établissement de santé
  - G. Nombre d'événement indésirables signalés

Résultats = répartition des 45 questions entre les 10 dimensions





- 6 items d'informations générales :
  - fonction
  - ancienneté professionnelle
  - ancienneté dans l'ES
  - ancienneté dans le service
  - temps de travail
  - participation à des structures de gestion des risques
- Une partie commentaires





Les résultats portent sur la proportion de réponses en faveur d'une culture sécurité / réponses positives

« La sécurité des soins n'est jamais négligée au profit d'un rendement plus important »

« Nous sommes informés des erreurs qui se produisent dans le service »



D'accord - Tout à fait d'accord

« Nous avons des problèmes de sécurité des soins dans ce service »

« Le personnel a peur de poser des questions quand quelque chose ne semble pas être correcte »

Formulation négative



Pas d'accord - Pas du tout d'accord





# Analyse des données





### Lecture des résultats

- 45 questions pour 10 dimensions
- Un score par dimension : moyenne des pourcentages de réponses positives données aux questions
  - Score ≤ 50 %: une dimension avec un fort potentiel d'amélioration
  - Score ≥ 75 %: une dimension développée
- Résultats au niveau du périmètre retenu (pas d'analyse par catégorie professionnelle)



# Résultats régionaux Campagnes 2015 et 2019



# Participation à l'enquête 2019

	Total	Moy.	Min.	Médian e	Max.
Nombre d'établissements engagés dans la campagne :	18				
Nombre d'établissements ayant répondu :	/				
Nombre de professionnels inclus :	1464	81	18	63	195
Nombre de répondants total :	788	44	14	33	143
Nombre de répondants pour l'analyse :	755	42	14	31	130
Taux de participation (%) :	53,8%				





# Caractéristiques des établissements 2019

	Etabliss	ements	Répondants			
Caractéristiques des établissements	nombre	%	nombre	%		
Statut :						
Public	4	22,2%	183	23,2%		
Privé	7	38,9%	254	32,2%		
Privé bnl	7	38,9%	351	44,5%		
Activité principale :						
МСО	8	44,4%	482	61,2%		
Santé Mentale	1	5,6%	20	2,5%		
SSR	8	44,4%	245	31,1%		
SLD	1	5,6%	41	5,2%		
HAD	0	0,0%	0	0,0%		
Taille des établissements (lits et places) :						
< 100	7	38,9%	168	21,3%		
100 - 299	11	61,1%	620	78,7%		
300 - 499	0	0,0%	0	0,0%		
500 +	0	0,0%	0	0,0%		





# Résultats régionaux 2019

Dimensions 1 à 10	Score
1. Perception globale de la sécurité	47%
2. Fréquence de signalement des évènements indésirables	58%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	60%
4. Organisation apprenante et amélioration continue	57%
5. Travail d'équipe dans le service	68%
6. Liberté d'expression	54%
7. Réponse non punitive à l'erreur	36%
8. Ressources humaines	32%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	44%
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	43%
La dimension est dite développée si →	score ≥ <b>75%</b>

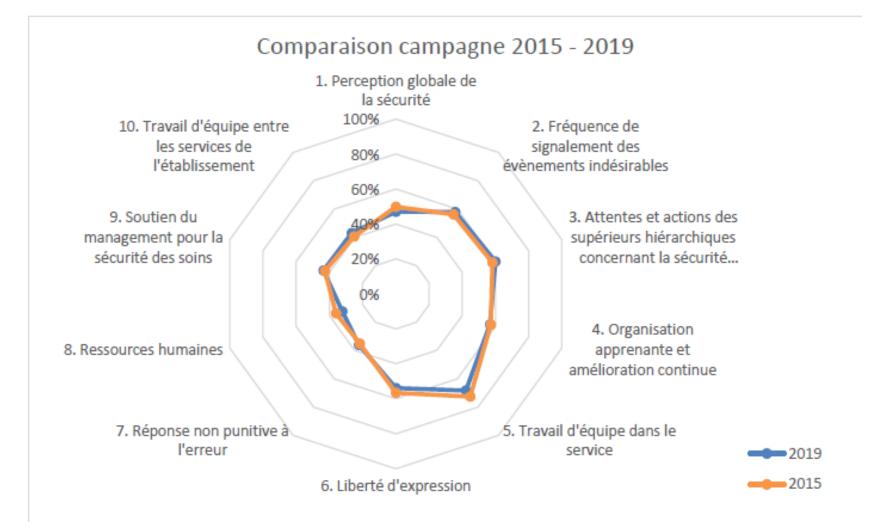


La dimension est dite à améliorer si →

score ≤ **50%** 



## Résultats régionaux 2015 - 2019







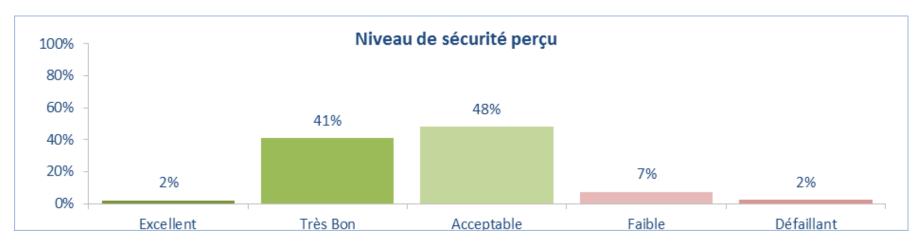
# Résultats régionaux 2019

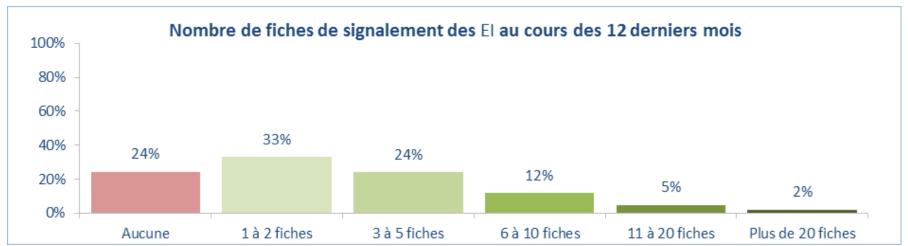
Dimensions du climat de sécurité	ES 1	ES 2	ES 3*	ES 4	ES 5	ES 6*	ES 7	ES 8*	ES 9	ES 10	ES 11	ES 12	ES 13	ES 14	ES 15*	ES 16
1. Perception globale de la sécurité										0				0		
2. Fréquence de signalement des évènements indésirables																
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins				0									0			
4. Organisation apprenante et amélioration continue																
5. Travail d'équipe dans le service																
6. Liberté d'expression																
7. Réponse non punitive à l'erreur																
8. Ressources humaines																
9. Soutien du management pour la sécurité des soins																
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement																
ES* Etablissements pour lesquels le taux de parcitipation de 60% n'a pas été atteint																
La dimension est dite développée si le sco	re est	>=75%														
Le score se situe en			Ō													
La dimension est dite à améliorer si le sco	re est	<=50%	Ŏ													





## Résultats régionaux 2019









## **Campagne inter régionale 2015**

La campagne inter-régionale • résultats inter-régionaux

### Les 10 dimensions de la Culture de Sécurité



			▼					
DIMENSIONS	Cce	Rsq	Req	Rqs	Rbn	Сер	Cap	
1. Perception globale de la sécurité	48	47	50	44	51	51	52	
2. Fréquence de signalement des El	60	59	56	46	58	58	59	
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques	63	63	58	60	63	61	64	
4. Organisation apprenante et amélioration continue	57	59	57	55	61	58	64	
5. Travail d'équipe dans le service	70	70	73	74	74	75	78	
6. Liberté d'expression	56	55	57	51	58	56	59	
7. Réponse non punitive à l'erreur	36	30	35	28	36	34	37	
8. Ressources humaines	33	30	36	34	35	37	31	
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	40	36	43	40	46	42	41	
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	39	36	41	44	40	41	45	

dimension développée →

score ≥ **75%** 

dimension à améliorer →

score ≤ **50**%



## Les enseignements principaux

- Aucune dimension réellement développée (>75%) au niveau régional
- Dimensions les moins développées : liées au rôle des managers
  - Ressources humaines, Réponse non punitive à l'erreur,
     Travail d'équipe entre les services de l'établissement et
     Soutien du management pour la sécurité des soins
- → Marge de progrès global, perception d'un soutien insuffisant des managers pour la sécurité des soins





# Les enseignements principaux

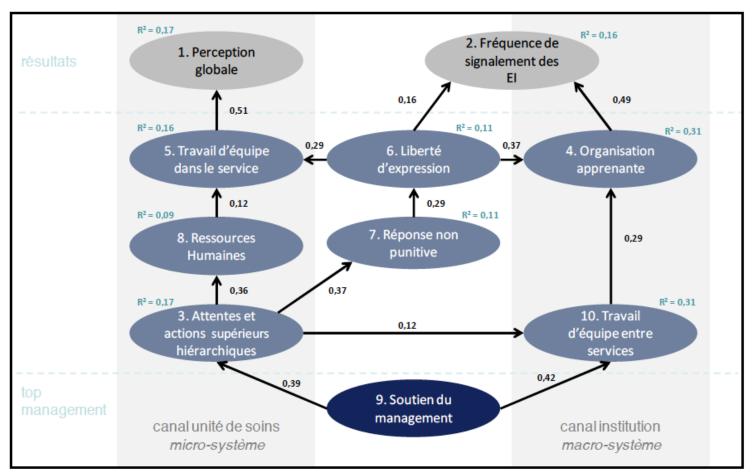
- Soutien du management
  - Résultat moyen de 72% aux Etats-Unis (630 établissements) en 2016
    - Rôle majeur des Rencontres sécurité ?
  - En région, progression dans 3 établissements entre 2015 et 2019 sur cette dimension → seuls établissements avec amélioration du niveau global





## Mesure de la culture sécurité

• Modèle hiérarchique de la Culture Sécurité









Réseau Qualité dédié à la santé : secteurs sanitaire, médico-social et soins de 1 ers recours

# Merci de votre écoute

Journée Régionale 04/02/2021