



# Comprendre et agir suite à une mesure de la Culture Sécurité

Journée Régionale Réqua

Le manager : quelle place pour influencer la  
culture sécurité ?

# L'enquête culture sécurité



Résultat sur 10 dimensions

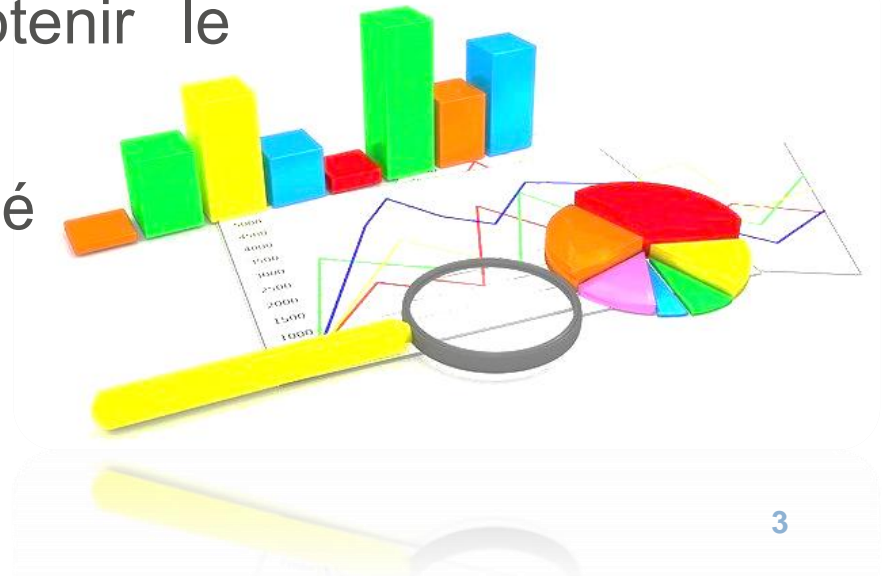
# L'enquête culture sécurité

= Outil de diagnostic et de pilotage du changement

***Ce n'est pas un résultat se suffisant à lui-même***

Sa réalisation permet :

- de faire **comprendre aux équipes** ce qu'est la culture de sécurité et en quoi c'est important ; afin d'obtenir le **développement d'une culture de sécurité**
- d'évaluer **leur maturité** en termes de culture sécurité
- d'identifier des **objectifs d'amélioration**



# Quel intérêt de travailler sur les représentations ?

- Représentations : croyances, connaissances et opinions produites et partagées par les individus



PERCEPTION DU RISQUE –  
CONSCIENCE DE LA SITUATION



AFFECTE LE COMPORTEMENT –  
ACTIONS INDIVIDUELLES

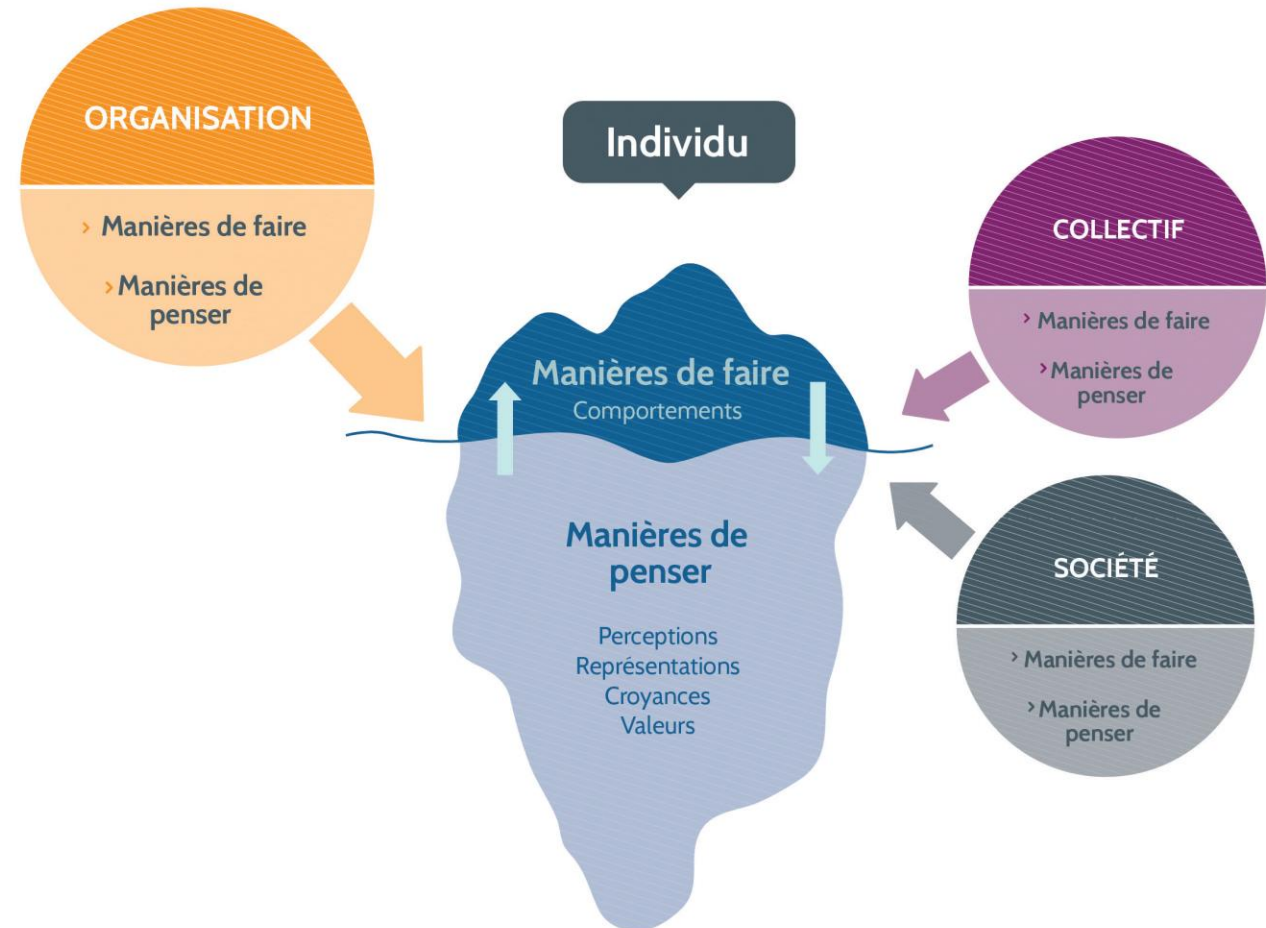


INCIDENCE SUR TRAVAIL EN  
ÉQUIPE – SÉCURITÉ DU PATIENT

# Rôle du manager : Instaurer et maintenir une culture

La réaction des managers quand on leur signale une situation dangereuse influencera les perceptions des agents sur la place donnée à la sécurité, et leur prochain comportement de signalement.

ICSI, La culture de sécurité : comprendre pour agir



# Le guide HAS/FORAP



**Avec ces outils l'analyse de l'enquête est préparée, discutée partagée elle évolue et s'enrichit avec le concours des équipes de soins**

# Les résultats



## 1. Analyse du déroulement de l'enquête

- ⇒ Comment s'est déroulée l'enquête culture de sécurité ?
- ⇒ Comment notre équipe se situe-t-elle par rapport à des secteurs d'activité qui lui ressemblent ?
- ⇒ Quelle est la composition de notre équipe ?
- ⇒ Quelles sont les catégories professionnelles qui ont répondu à l'enquête ?
- ⇒ Y a-t-il des circonstances/éléments qui ont pu impacter les résultats de l'enquête ?
- ⇒ Le taux de participation est-il suffisamment important ?

# Les résultats



## 2. Analyse approfondie des résultats

- ⇒ Quels sont les résultats obtenus aux questions niveau de sécurité des soins perçus dans le service et nombre d'EI signalés ?
- ⇒ Quelles sont les dimensions considérées comme développées, c'est-à-dire avec un score > 75 % ?
- ⇒ Quelles sont les 3 dimensions les plus développées ?
- ⇒ Quelles sont les 3 dimensions les moins développées ?
- ⇒ Existe-t-il des écarts entre les perceptions et les pratiques de l'équipe ?
- ⇒ Y a-t-il des questions où les réponses « neutres » sont majoritaires ?
- ⇒ Y a-t-il des verbatim ? Quelle est leur nature ?



# Les résultats



## 3. Analyse de l'existant

- ➔ Quelles sont les valeurs et les priorités de notre établissement, de notre équipe, en termes de sécurité des patients ?
- ➔ Quels sont les éléments (actions, méthodes, outils) déjà mis en place pour améliorer la sécurité des patients ?
- ➔ En cas d'enquête antérieure, quels ont été les résultats ?

# Concertation équipe



## Synthèse de l'analyse

- ⇒ Est-ce que ces résultats vous étonnent ?
- ⇒ Est-ce que cela vous correspond ? Est-ce que vous vous reconnaissez ?
- ⇒ Au regard de tout ce qui a été discuté, votre perception globale de la sécurité a-t-elle évoluée par rapport à votre réponse au questionnaire ?
- ⇒ Finalement, comment nous positionnons-nous, collectivement, en termes de culture de sécurité sur une échelle de 0 à 10 ?

# Discussion sur la base des 4 composantes

## → Les 4 composantes CS au service de l'action

Objectif : repositionner les résultats de l'enquête culture sécurité dans l'objectif global d'amélioration de la culture de sécurité

### Intérêts :

- permettre une prise de recul par rapport aux scores obtenus pour chaque dimension et faciliter les échanges
- ne pas créer de nouvelles obligations d'action

# Concertation équipe

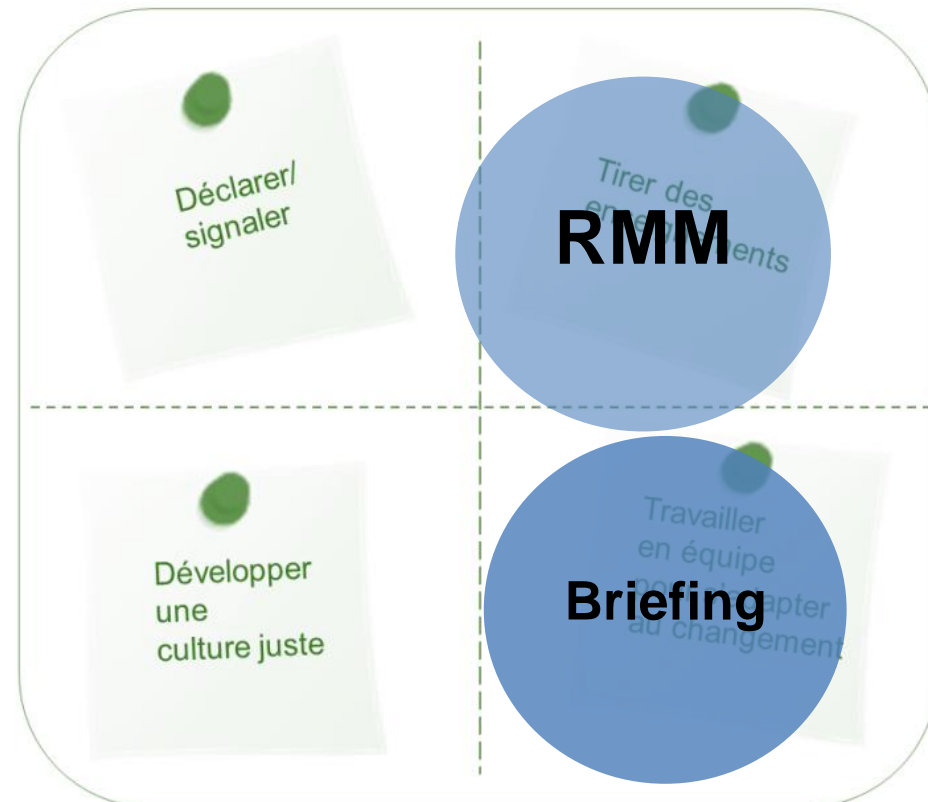


## Identification des objectifs d'amélioration

⇒ Comment ce que nous faisons bien participe à développer les 4 composantes ?

### *Exemple*

RMM et Briefing déjà en place



# Concertation équipe



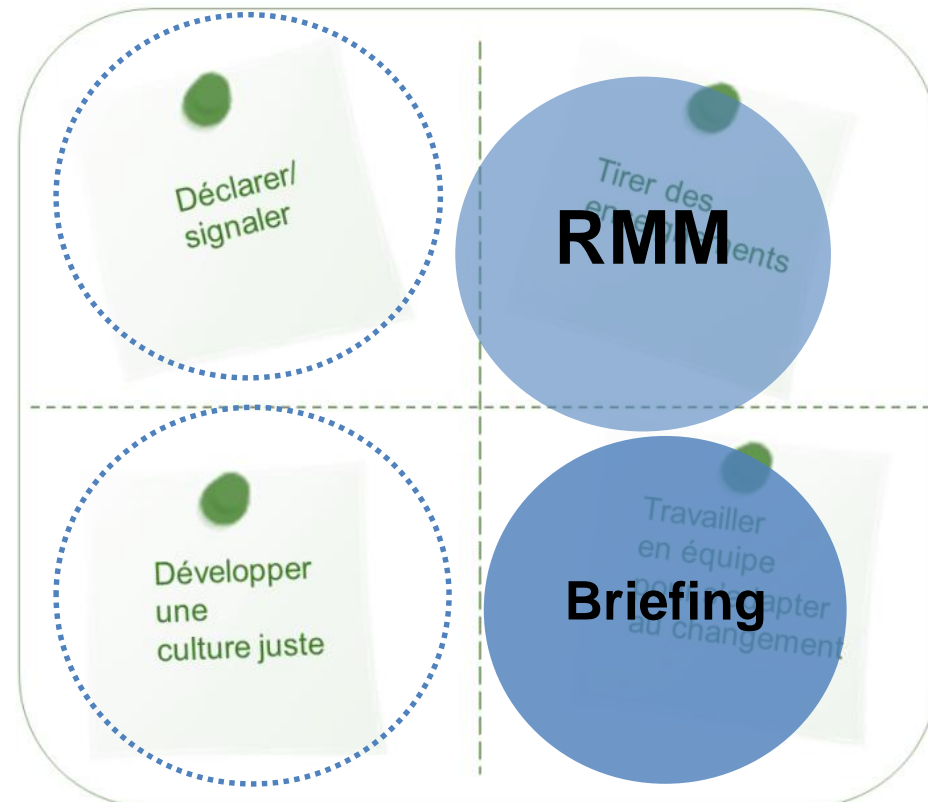
## Identification des objectifs d'amélioration

⇒ Quelle(s) composante(s) n'est (ne sont) pas développée(s) ou doi(ven)t être renforcée(s) ?

### *Exemple*

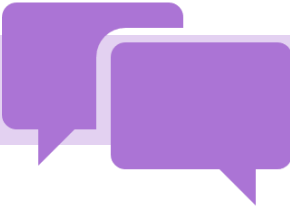
Déclaration EIAS doit être améliorée et culture juste doit être développée

»» Fixation de 2 ou 3 objectifs d'amélioration réalistes et pertinents



# Concertation équipe

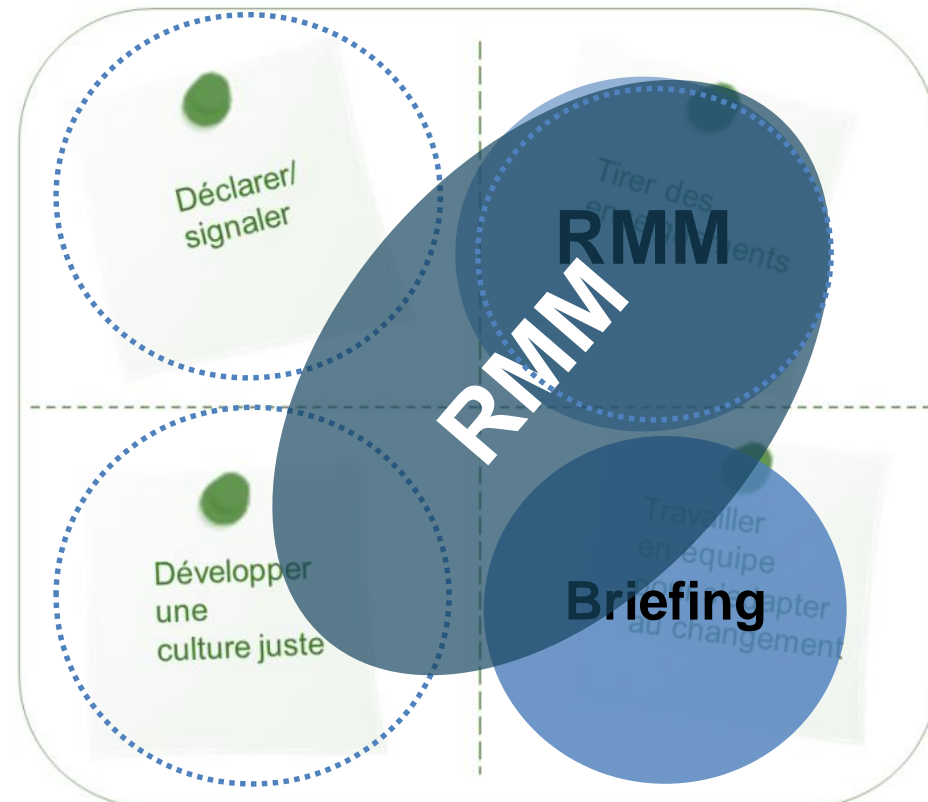
## Choix des actions/outils/méthodes pour AGIR



⇒ Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ou fait différemment ?

### *Exemple*

L'amélioration du fonctionnement de la RMM



# Concertation équipe

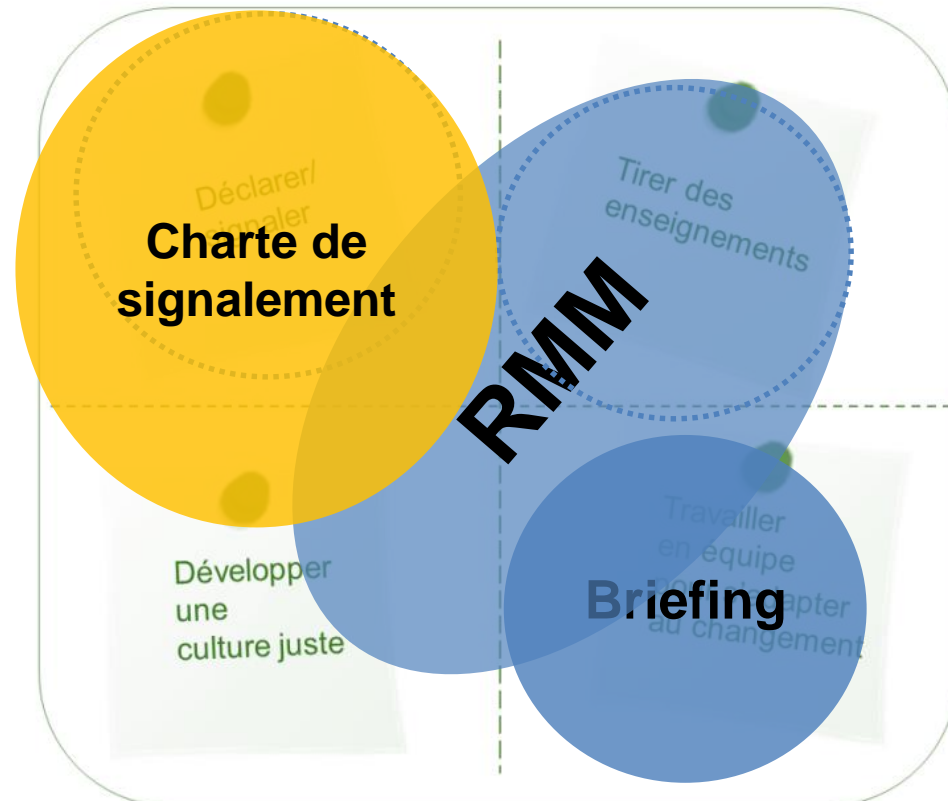


## Choix des actions/outils/méthodes pour AGIR

⇒ Quelle(s) nouvelle(s) action(s) pourrions-nous mettre en place ?

### *Exemple*

Mise en place d'une charte de signalement



# Concertation équipe



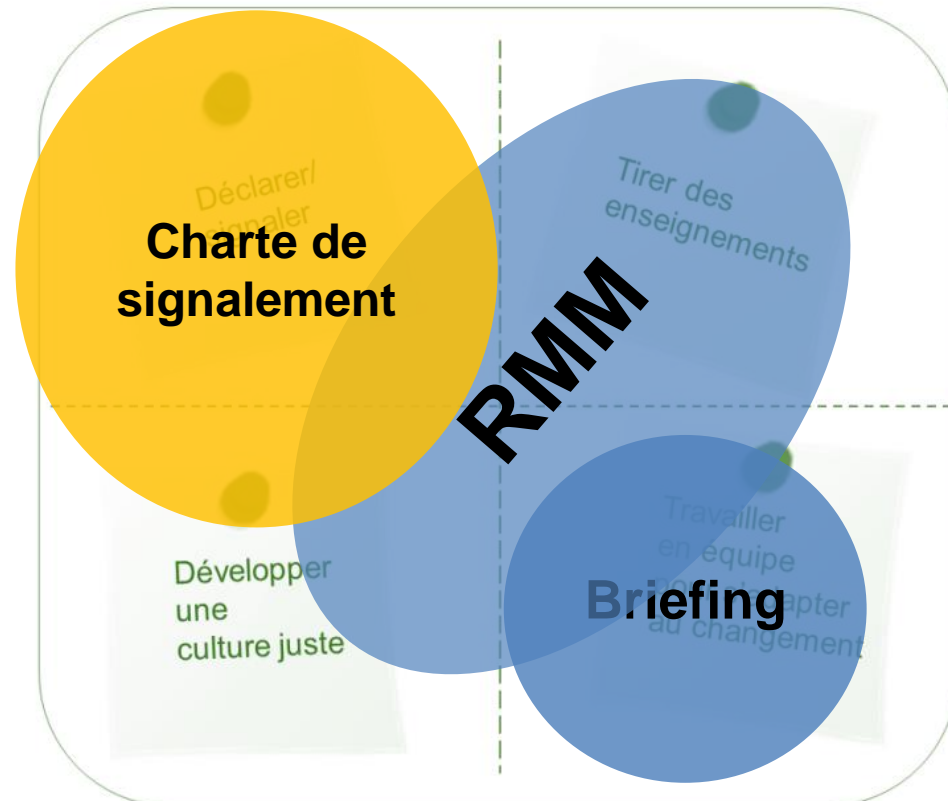
## Choix des actions/outils/méthodes pour AGIR

➔ Est-ce suffisant ?



2 à 3 actions maximum

Garder en tête qu'une action peut participer à développer plusieurs composantes





# Conclusion



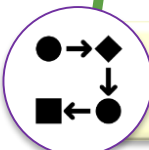
-Un engagement de l'équipe managériale



Soutien et exemplarité des managers



-Une implication de tous les acteurs



Une combinaison d'actions



Du temps !