



Centre  
Jean PERRIN

unicancer Clermont Auvergne Métropole

# Culture de sécurité au Centre Jean PERRIN

Une évolution de l'enquête de culture de sécurité vers un accompagnement au développement de culture de sécurité

Christèle PAGEOT

Ingénieure Qualité, Gestion des risques, Développement Durable

# SOMMAIRE

1. Culture de Sécurité : Résultats des enquêtes
2. Pour qui est utile l'enquête sur la culture de sécurité ? A quoi cela sert ?
3. Quelle future utilisation ?

# SOMMAIRE

- 1. Culture de Sécurité : Résultats des enquêtes**
2. Pour qui est utile l'enquête sur la culture de sécurité ? A quoi cela sert ?
3. Quelle future utilisation ?

# Projet Culture de Sécurité

- ◆ Participation au projet CLARTE 2012 et 2013

- Anesthésie

- Bloc opératoire

- Radiothérapie



Outil de mesure de la culture de sécurité validé par le CCECQA (version française 2009 du questionnaire HSOPSC développé par l'AHRQ)



- ◆ Participation au projet régional 2015

- élargissement aux personnels en contact avec le patient



unicancer Clermont Auvergne Métropole

# Taux de participation

		Anesthésie	Bloc opératoire	Radiothérapie
1 <sup>er</sup> recueil JANV-MARS / 2012	Nbre salariés concernés	16	24	50
	Taux Participation	44%	75%	94%
2 <sup>ème</sup> recueil JANV-FEV / 2013	Nbre salariés concernés	20	22	44
	Taux Participation	30%	68%	57%

3 <sup>ème</sup> recueil Nov-dec 2015	Nbre salariés concernés (élargissement aux personnels en contact avec le patient)	<b>CENTRE JEAN PERRIN</b> Nb de répondants / Nb de professionnels (taux de participation) : 114 / 284		
	Taux Participation	<b>40,1%</b>		

\* 1<sup>er</sup> recueil : papier – 2<sup>ème</sup> recueil et 3<sup>ème</sup> : internet individuel

Taux de participation < 60% : résultats non représentatifs du périmètre ⇒ **DONC PRUDENCE DANS L'UTILISATION DES RESULTATS SI TAUX BAS**

# Résultats 2015 : forte disparité selon les départements

Les 10 dimensions de la Culture de Sécurité explorées par le questionnaire

IMAGERIE

BLOC SSPI

RXTH

Dimensions 1 à 10	Score	Score	Score
1. Perception globale de la sécurité	71%	79%	67%
2. Fréquence de signalement des évènements indésirables	40%	78%	79%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	62%	64%	36%
4. Organisation apprenante et amélioration continue	67%	88%	83%
5. Travail d'équipe dans le service	65%	79%	50%
6. Liberté d'expression	68%	63%	60%
7. Réponse non punitive à l'erreur	46%	62%	30%
8. Ressources humaines	42%	50%	53%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	70%	69%	51%
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	34%	53%	29%

Dimension développée = Score  $\geq$  75%

Dimension à améliorer = Score  $<$  50%



unicancer Clermont Auvergne Métropole

# Résultats 2015 : disparité en comparaison avec la région AURA ?

Tableau 4 : Scores des 10 dimensions de la culture de sécurité de la campagne

Dimensions	Scores	CJP
		Score
1. Perception globale de la sécurité	51%	64%
2. Fréquence de signalement des événements indésirables	58%	59%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	61%	50%
4. Organisation apprenante et amélioration continue	59%	71%
5. Travail d'équipe dans le service	75%	64%
6. Liberté d'expression	56%	60%
7. Réponse non punitive à l'erreur	34%	44%
8. Ressources humaines	37%	47%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	42%	58%
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	41%	34%

La dimension est dite développée si

Score  $\geq$  75 %

La dimension est dite à améliorer si

Score  $\leq$  50 %

# Résultats : Evolution favorable dans le temps

BLOC OPERATOIRE		2012	2013	2015
Dimensions		M1	M2	Score
1. Perception globale de la sécurité		46%	78%	79%
2. Fréquence de signalement des événements indésirables		56%	74%	78%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins		63%	73%	64%
4. Organisation apprenante et amélioration continue		57%	77%	88%
5. Travail d'équipe dans le service		75%	80%	79%
6. Liberté d'expression		68%	67%	63%
7. Réponse non punitive à l'erreur		37%	55%	62%
8. Ressources humaines		30%	60%	50%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins		50%	65%	69%
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement		44%	39%	53%

Dimension développée = Score  $\geq$  75%

Dimension à améliorer = Score  $<$  50%

# Résultats : Evolution favorable ou pas dans le temps

RADIOTHERAPIE		2012	2013	2015
Dimensions	M1	M2	Score	
1. Perception globale de la sécurité	56%	83%	67%	
2. Fréquence de signalement des événements indésirables	68%	81%	79%	
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	49%	62%	36%	
4. Organisation apprenante et amélioration continue	80%	93%	83%	
5. Travail d'équipe dans le service	56%	77%	50%	
6. Liberté d'expression	63%	70%	60%	
7. Réponse non punitive à l'erreur	38%	42%	30%	
8. Ressources humaines	61%	68%	53%	
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	56%	38%	51%	
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	31%	29%	29%	

Dimension développée = Score  $\geq$  75%

Dimension à améliorer = Score  $<$  50%

# Communication

- Responsables des services
- Comité Qualité
- Conférence médicale d'établissement
- Comité de direction

A l'échelle de l'unité

Taux de réalisation fort env 80%

2012-2013 : Analyse, Rédaction communautaire d'un plan d'actions, intégration pour suivi dans la revue de direction

A l'échelle de l'établissement

Taux de réalisation faible < 30%

Absence de Directeur de soins

2015 : Pas d'analyse, pas de plan d'action

# Exemple d'actions déployées (2013-2014)

## A l'échelle de l'unité :

- Sensibilisation des professionnels lors des entretiens annuels à la déclaration
- CREX (*cellule de retour d'expérience*) commune aux différents services : bloc - chirurgie - anesthésie, avec plus de participants
- Communication et discussions avec l'ensemble des professionnels sur le thème réponse non punitive à l'erreur
- Réalisation d'intercrex



unicancer Clermont Auvergne Métropole

## A l'échelle de l'établissement

- Positionner les CREX comme instance décisionnelle avec un levier économique
- Formation intra-entreprise sur les différentes méthodes de gestion des risques

Exemple d'action non réalisée : La direction générale ou le président de la CME participe aux CREX (1 réunion /an)

# SOMMAIRE

1. Culture de Sécurité : Résultats des enquêtes
- 2. Pour qui est utile l'enquête sur la culture de sécurité ? A quoi cela sert ?**
3. Quelle future utilisation ?

# L'enquête Culture de sécurité

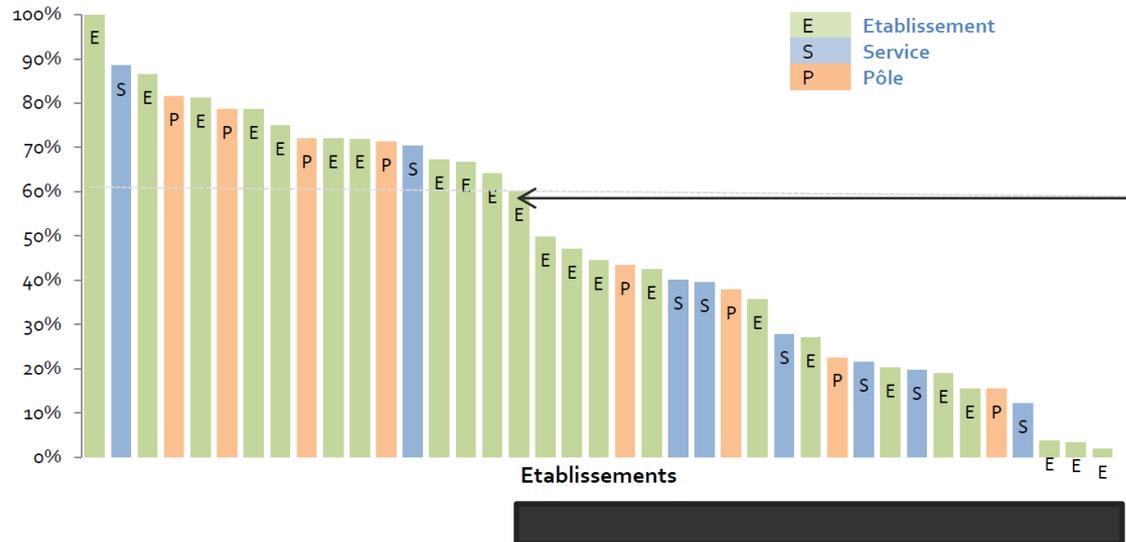
## Pour qui est-ce utile ?

1. La **cellule qualité** : des indicateurs permettant de comprendre une unité (ses points forts, ses blocages,) et donc de cibler les actions
2. La **hiérarchie des unités** : professionnels dépendants
3. Les **directions ou les instances** ? Notion trop conceptuelle, trop éloignée des 1ères préoccupations prioritaires

# L'enquête Culture de sécurité

## A quoi cela sert ?

Figure 1 : Taux de participation des 39 établissements participants  
 Les différentes couleurs représentent les différents niveaux de mesure (périmètre) choisis par les établissements :



Taux de participation à l'enquête 2015 région AURA  
**60% des entités : résultats non représentatifs**

*Si le taux de participation n'est pas suffisamment important, que faire des résultats ?*

Quelles sont les préconisations recommandées si les résultats sont < 60% : doit-on présenter les résultats ? doit-on faire des choix ? doit-on mettre en place des actions ? doit-on se servir de résultats non représentatifs ? jusqu'à quel % ?....

# L'enquête Culture de sécurité

## A quoi cela sert ?

Liens entre

Evolution positive observée dans le temps de la mesure de la culture de sécurité

Actions d'amélioration

Sécurité dans la prise en charge des patients



**Donner du sens**

# SOMMAIRE

1. Culture de Sécurité : Résultats des enquêtes
2. Pour qui est-ce utile ? A quoi cela sert ?
- 3. Quelle future utilisation ?**

# Comment rendre compréhensible la complexité de la culture de sécurité sans la dénaturer?

## Les étapes successives de culture de sécurité

Culture de sécurité : un nouvel indicateur ?



Pourquoi devons-nous perdre notre temps sur les problèmes de sécurité des soins?

Culture pathologique

Nous prenons la culture de sécurité des soins au sérieux et nous agissons face à un accident

Culture réactive

Nous avons des systèmes en place pour gérer la sécurité des soins

Culture bureaucratique

Nous sommes toujours en alerte, nous avons toujours à l'esprit les problèmes de sécurité des soins qui pourraient survenir

Culture proactive

La gestion de la sécurité des soins fait partie intégrante de tout ce que nous faisons

Culture générative

Culture de sécurité : pas si simple ? A quelle échelle ?



Jean PERRIN

unicancer Clermont Auvergne Métropole

Westrum R. A typology of organisational cultures. Qual Saf Health Care 2004;13 Suppl 2:ii22-7.

# Se comparer ?

## Intérêt d'une comparaison inter-régionale dans des secteurs d'activités similaires ?

**Utile si** l'établissement qui a les meilleurs résultats sur un item donné, partage les éléments qui **explique les bons scores** obtenus selon lui :

- ✓ Comment il est organisé ?
- ✓ Comment gère t-il sa démarche ?
- ✓ Quelles ressources sont allouées à la gestion des risques ?
- ✓ Comment il ...

et qu'ils puissent y avoir des **échanges**. Est-ce possible ?

# Complexité : Distinguer et Lier ?

Enquête Culture de sécurité : 1 élément

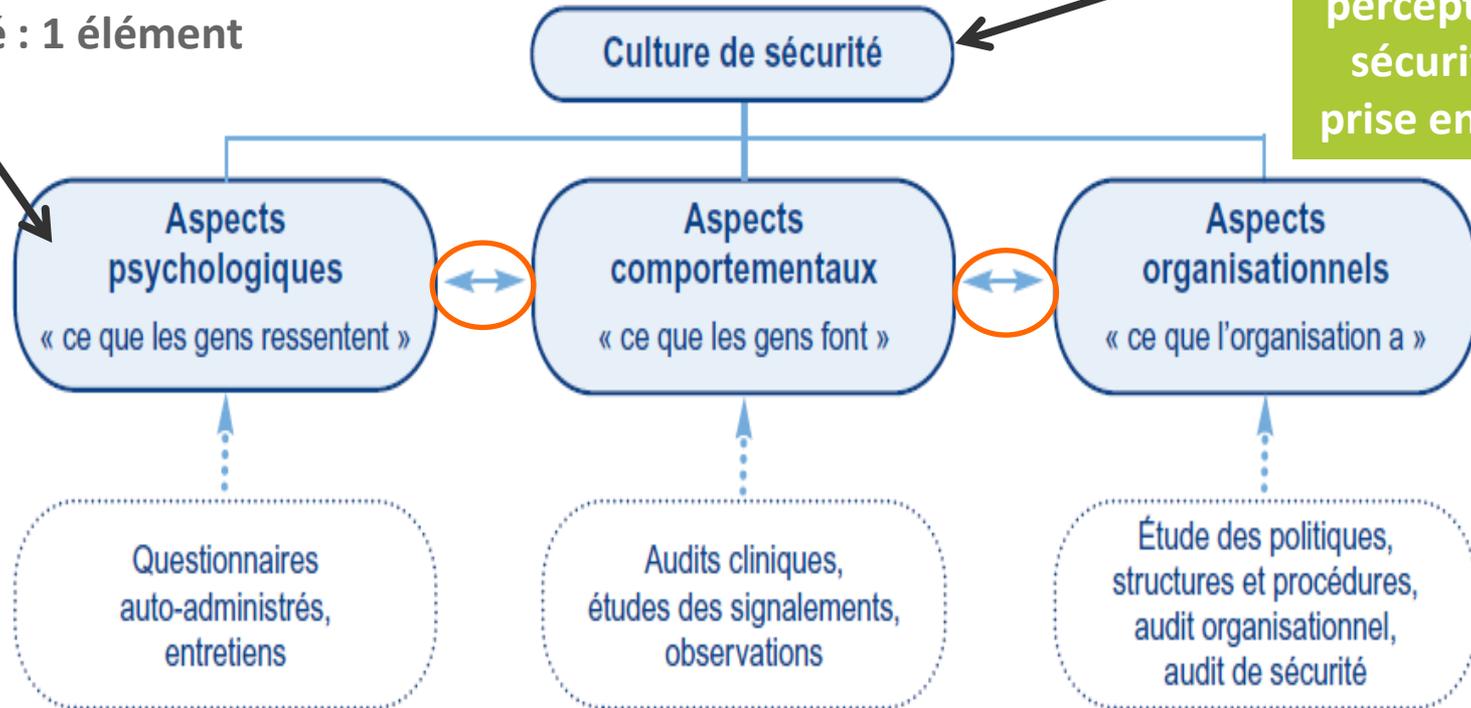


Figure 1. L'évaluation de la culture de sécurité repose sur différentes approches

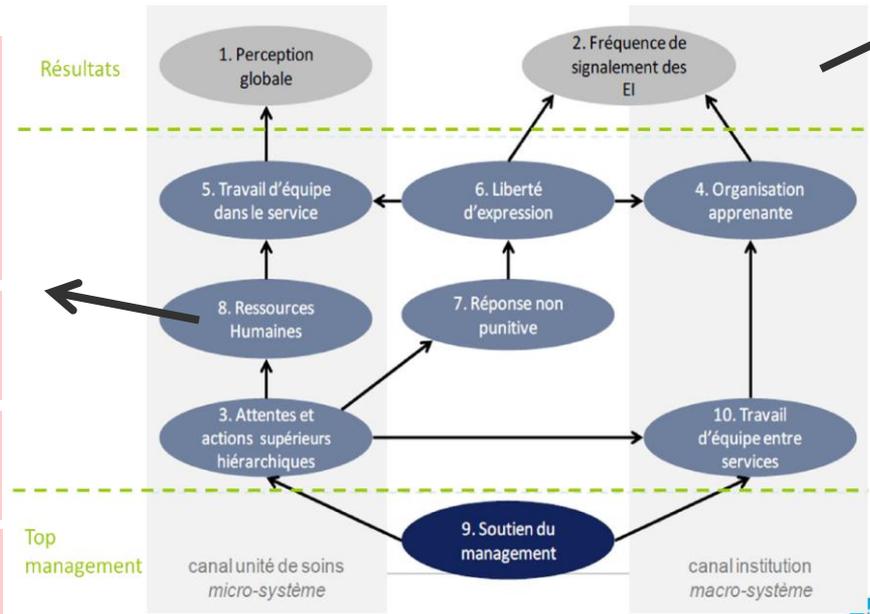
Voir site HAS

liens avec les autres éléments qui vont permettre d'expliquer, de justifier, de comprendre, de montrer la complexité de la démarche de sécurité de la PEC du patient

# Distinguer et Lier ?

## Dimensions, résultats de terrain, comportements, organisation, satisfaction des patients ....

- Dimension 8 => Score 45%**  
Nombre d'heures supplémentaires ?  
Taux d'absentéisme ?  
Taux de turn over ?
- Entre-aide entre collègues  
Réunion de service ?
- Participation aux ateliers gestion de risques ?
- Politique de remplacement  
Polyvalence ? Formation ?
- Nombre de réclamations patients ? Satisfaction ?



Exemples

**Dimension 4 => Score 75%**  
Affichage dans service des REX  
Taux de Participation aux CREX  
Nombre de personnes différentes qui font des déclarations ?  
Poster dans des séminaires

Nombre d'interCrex  
Participation du management au CREX  
Déclaration du management  
Liberté de parole

CREX instance de décision  
Organisation permettant la participation au CREX  
Participation des professionnels aux actions (définition, mise en place)

Nombre de EIGS déclarés à l'ARS  
Satisfaction patients

Lien Qualité de vie au travail

# Analyse collective « positive » : moteur du changement

**CAS 1 : Dimension FAIBLE: Comment faire pour améliorer le score ?  
Qu'est ce qui bloque dans votre service ? Quelles actions mettre en place ?**

**CAS 2 : Dimension FORTE : se servir des pratiques vertueuses de l'équipe comme levier positif pour entrainer les composantes faibles ou manquantes à se renforcer par l'exemple (boucle de rétroaction +)**

## ACCOMPAGNEMENT

⇒ **Aller dans les autres secteurs pour partager ses bonnes expériences (valorisation)**

Les 10 dimensions de la Culture de Sécurité explorées par le questionnaire			
	IMAGERIE	BLOC SS <sup>1</sup>	RXTH
Dimensions 1 à 10	Score	Score	Score
1. Perception globale de la sécurité	71%	79%	67%
2. Fréquence de signalement des évènements indésirables	40%	78%	79%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	62%	64%	36%

# CONCLUSION : Accompagner le développement de la culture de sécurité en 3D

Tous différents => adaptation au contexte

Management

**Sécurité** : une priorité dans chacune de ses décisions

P... **Facteurs Humains**  
(Moi)  
(Dimensions 1, 6, ... )



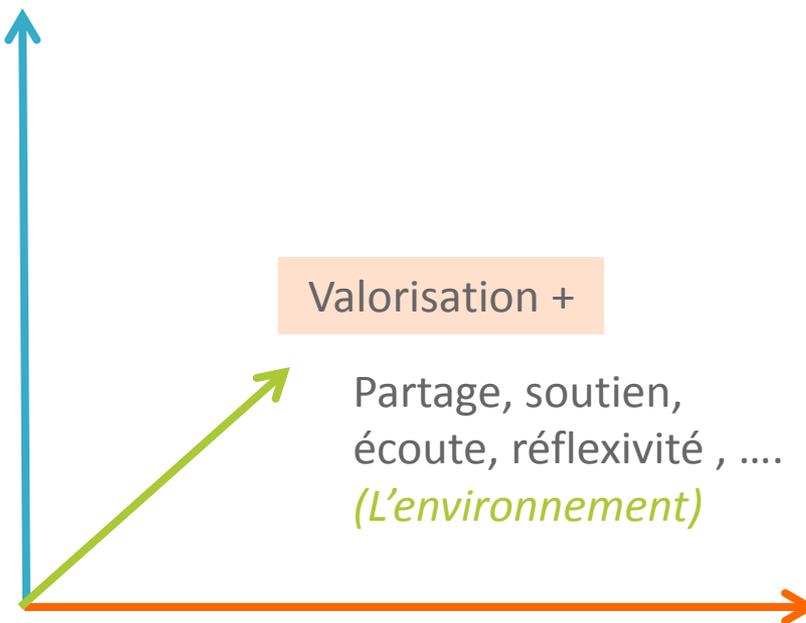
Une Aventure quotidienne  
=> Cela s'apprend

Centre  
Jean PERRIN

unicancer Clermont Auvergne Métropole

Valorisation +

Partage, soutien,  
écoute, réflexivité , ...  
(L'environnement)



Conduite du changement en mode transversal  
Collaboration, Responsabilisation,  
Communication....  
(Les autres) (Dimensions 5, 10, ...)

Travail en équipe  
(dont Usagers)

Merci de votre attention