



MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS

EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

RAPPORT DE RÉSULTATS

Etablissement :

Etablissement DEMO

Périmètre de
la mesure :

Collectif de travail DEMO

Date d'édition
du rapport :

23/04/2024

SRA :



MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

La culture de sécurité des soins

La culture de sécurité des soins (CSS) 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 ».

Il est important de développer la culture de sécurité parce qu'elle a un impact positif sur la sécurité des patients et qu'elle est un prérequis indispensable à l'efficacité des outils et des méthodes de gestion des risques mis en œuvre.

Le développement de la culture de sécurité est un projet qui s'inscrit dans la durée et qui nécessite l'engagement et l'implication de tous les acteurs au sein de l'établissement (professionnels de santé et management).

Mesurer la culture de sécurité nécessite de s'intéresser à différents aspects psychologiques, comportementaux et organisationnels, c'est-à-dire évaluer ce que les professionnels ressentent (les perceptions et valeurs), ce que les professionnels font (les pratiques habituelles), et ce que l'organisation a défini (les structures et procédures).

L'outil de mesure de la culture de sécurité des soins

L'outil de mesure est la version française, testée et validée par le Ccecqa, du questionnaire *Hospital Survey On Patient Safety Culture (HSOPSC)* de l'*Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)*.

Il a été révisé en 2023 par un groupe de travail de la FORAP, afin d'adapter le vocabulaire utilisé aux pratiques actuelles, sans modifier le sens original des items.

L'outil est composé de 43 items au total :

- 40 items organisés selon cinq grandes sections, permettent de recueillir les perceptions et les attitudes des professionnels en lien avec la sécurité des soins. Chaque item est rapporté à une des dix dimensions considérées comme importantes pour la culture de sécurité,
- 2 items de résultats et 1 item d'information générale.

Aucun item n'est obligatoire. Si un professionnel ne se sent pas concerné par une question, il peut ne pas y répondre. En fin de questionnaire, un espace est réservé au recueil des commentaires du répondant.

Lecture des résultats

Le rapport de résultats d'une mesure, présente, pour le **collectif de travail** concerné :

- une description de l'échantillon : période de recueil ; % de participation ; profil des répondants ; complétude des réponses ;
- un état des lieux de la culture de sécurité : scores moyens par dimension correspondant à la moyenne des proportions de réponses positives des items composant la dimension ;
 - lorsque le score moyen d'une dimension est **égal ou supérieur à 75%**, la dimension est dite **développée** ; si ce score est **inférieur ou égal à 50%**, la dimension est dite **à améliorer** ;
 - un diagramme radar à 10 dimensions permet d'apprécier le niveau de développement de la culture de sécurité selon chaque dimension et d'identifier celles à améliorer en priorité.
- un focus sur la perception globale de la sécurité : mise en regard du niveau de sécurité des soins perçu et de la dimension (score et items) « Perception globale de la sécurité des soins » ;
- un focus sur le signalement des évènements indésirables (EI) ;
- les points forts, les perspectives d'amélioration et les points sur lesquels il y a le moins de consensus ;
- le détail des 10 dimensions de la culture de sécurité selon leurs items. Les réponses aux items qui composent chaque dimension sont présentées selon un diagramme en barre à trois secteurs (réponses en faveur d'une CS développée, réponses neutres, réponses en faveur d'une CS à améliorer).
- l'ensemble des commentaires des répondants du collectif de travail concerné.

ATTENTION : Dans le cas d'un faible taux de participation (inférieur à 60%), l'interprétation et l'utilisation des résultats sont limitées. En effet, il n'est pas possible dans ce cas, de généraliser les résultats obtenus à l'ensemble des professionnels du collectif de travail concerné.

MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

Les 10 dimensions de la culture de sécurité des soins et leurs définitions

1. Perception globale de la sécurité	La sécurité des soins n'est jamais négligée au profit d'un rendement plus important, le fonctionnement et les procédures du service permettent de prévenir la survenue d'erreurs, et il y a peu de problèmes relatifs à la sécurité des soins dans le service.
2. Fréquence de signalement des événements indésirables	Les erreurs suivantes sont signalées : 1) les erreurs détectées et corrigées avant d'avoir affecté le patient, 2) les erreurs qui n'ont pas le potentiel de nuire au patient, et 3) les erreurs qui peuvent nuire au patient, mais qui restent finalement sans effet.
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	Les supérieurs hiérarchiques félicitent le personnel quand le travail est réalisé dans le respect des règles de sécurité des soins, prennent en considération les suggestions du personnel pour améliorer la sécurité des soins, ne négligent pas la sécurité lorsqu'il faut travailler plus rapidement, et ne négligent pas les problèmes récurrents de sécurité des soins.
4. Organisation apprenante et amélioration continue	Dans le service, le personnel est informé des erreurs survenues, reçoit un retour d'information sur les actions mises en place, et discute des moyens possibles pour prévenir les erreurs. Les erreurs conduisent à des changements positifs et l'efficacité de ces changements est évaluée.
5. Travail d'équipe dans le service	Dans le service, les personnels se soutiennent mutuellement, se traitent avec respect et travaillent en équipe. Ensemble, elles améliorent leurs pratiques de sécurité des soins.
6. Liberté d'expression	Le personnel s'exprime librement s'il voit quelque chose qui peut nuire à un patient, et n'hésite pas à questionner la hiérarchie.
7. Réponse non punitive à l'erreur	Le personnel n'a pas l'impression que ses erreurs et ses signalements sont retenus contre lui, ni que ses erreurs sont notées dans les dossiers administratifs.
8. Ressources humaines	Il y a suffisamment de personnel pour faire face à la charge de travail, le nombre d'heures travaillées est adapté à une qualité optimale des soins, et le personnel n'essaie pas de faire trop de choses trop rapidement.
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	La direction de l'établissement instaure un climat de travail qui favorise la sécurité des soins, elle ne s'intéresse pas à la sécurité des soins uniquement après qu'un événement indésirable se soit produit, et ses actions montrent que la sécurité des soins est la première des priorités. Les services de l'établissement travaillent ensemble pour fournir aux patients les meilleurs soins.
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	Les services de l'établissement coopèrent et se coordonnent afin de fournir aux patients des soins de qualité. Il est rarement déplaisant de travailler avec le personnel des autres services. Il y a rarement des problèmes lorsque d'importantes informations concernant les soins des patients sont transmises entre les services et au cours des changements d'équipe.

MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

Description de l'échantillon

Période de recueil : entre le 30/12/99 et le 30/12/99

Nombre total de répondants : 106

Nombre total de professionnels ciblés : 151

Taux de participation (%) : 70%

Tableau 1. Répondants et taux de participation selon la filière professionnelle

	N répondants	% répondants	N professionnels ciblés	Taux de participation
Administrative	10	9,4	18	55,6
Paramédicale	68	64,2	92	73,9
Médicale	7	6,6	16	43,8
Educative et psychosociale	0	-	2	-
Logistique / technique	16	15,1	18	88,9
Autre	4	3,8	5	80,0
Non réponse	1	0,9	-	-
Total	106	100,0	151	70,2

*NB : Le taux de participation étant >= à 60%,
les résultats peuvent être généralisés à l'ensemble des professionnels du périmètre concerné.*

Complétude des données :

Nombre de réponses avec une complétude = 100% : **95 (90%)**

Nombre de réponses incluses dans l'analyse (complétude >=50%) : **106 (100%)**

Détails de la complétude des réponses (N=106) :

% de complétude	nombre de réponses
moins de 10%	0 (0%)
[10 à 25%[0 (0%)
[25 à 50%[0 (0%)
50% et +	106 (100%)

MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

Etat des lieux de la culture de sécurité des soins

Tableau 2. Les 10 dimensions de la culture de sécurité des soins

	Score moyen
1. Perception globale de la sécurité	52%
2. Fréquence de signalement des événements indésirables	64%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	75%
4. Organisation apprenante et amélioration continue	63%
5. Travail d'équipe dans le service	73%
6. Liberté d'expression	56%
7. Réponse non punitive à l'erreur	34%
8. Ressources humaines	30%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	38%
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	34%

La dimension est dite

DEVELOPPEE

si le score moyen est

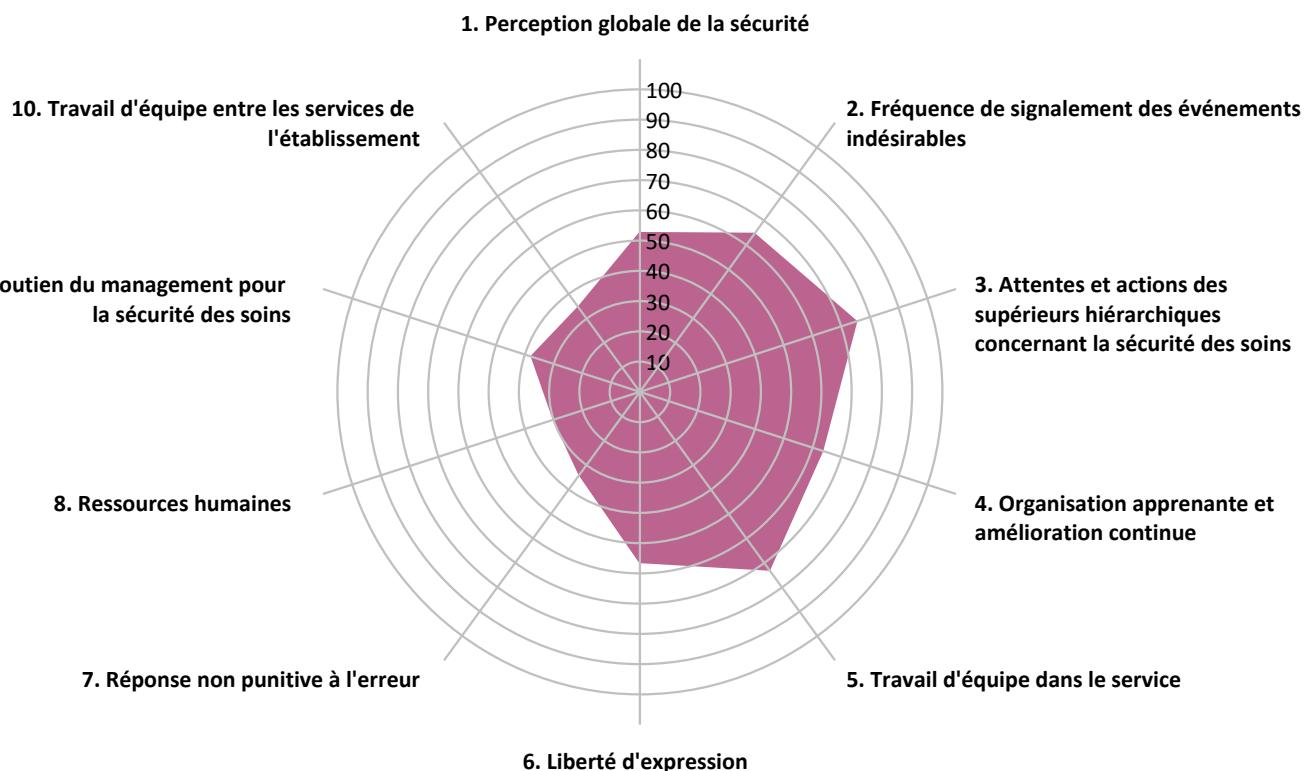
A AMELIORER

>= 75%

<= 50%

NB : La dimension est dite "en cours de développement" si le score moyen est compris entre 50 et 75%
(en fond bleu dans le Tableau 2)

Figure 1. Diagramme des 10 dimensions de la culture de sécurité des soins



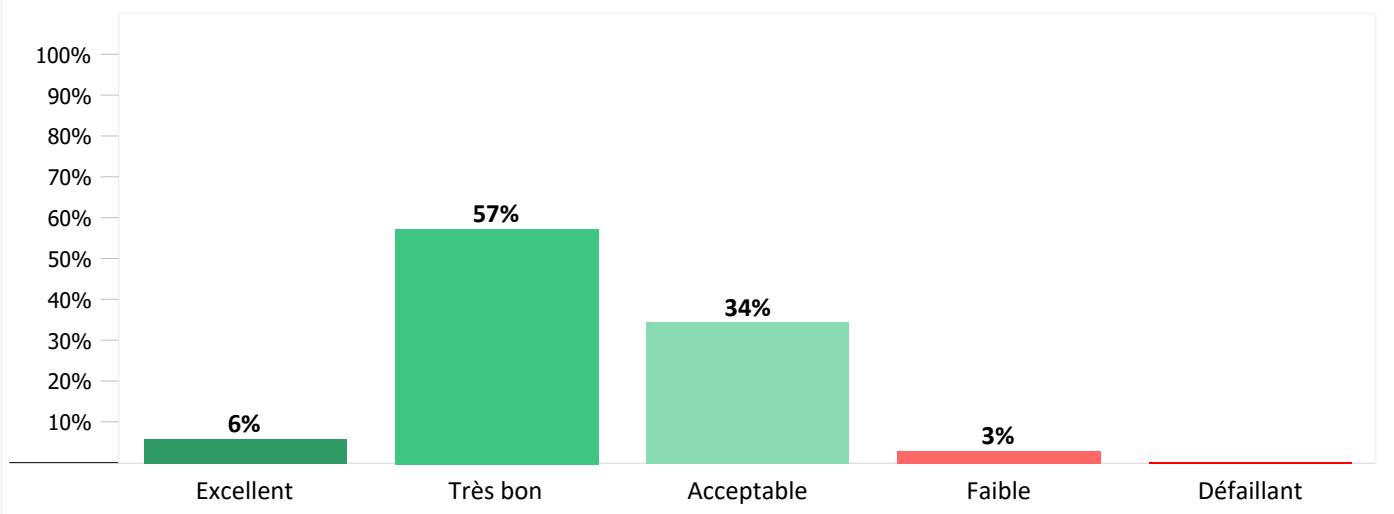
MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

Perception globale de la sécurité des soins

Professionnels du collectif de travail ayant répondu à la question : **105** / 106 professionnels inclus dans l'analyse

Figure 2. Globalement, à quel niveau situez-vous la sécurité des soins dans votre collectif de travail ?

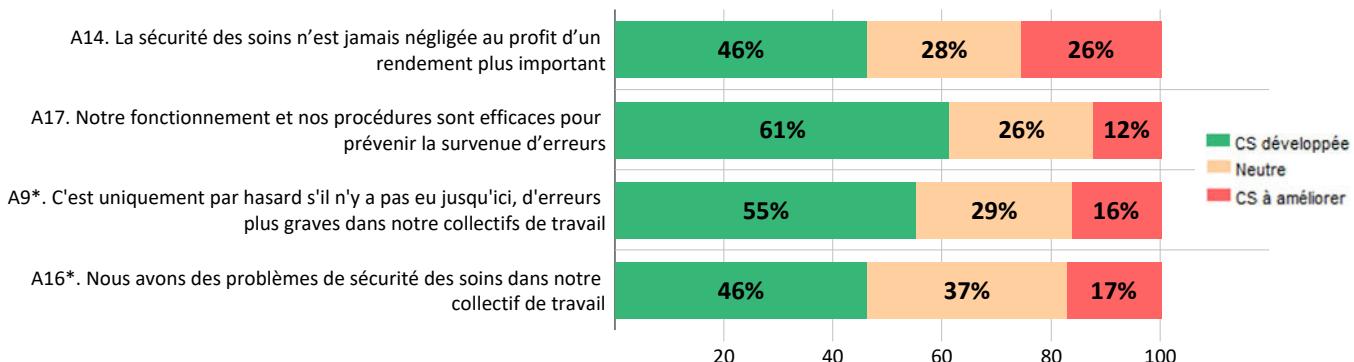


Score de la dimension correspondante et détail des items :

(*) Items à formulation négative : dans ce cas le % de CS développée (vert) correspond aux % de réponses négatives et le % de CS à améliorer (rouge) aux % de réponses positives.

1. Perception globale de la sécurité

52%



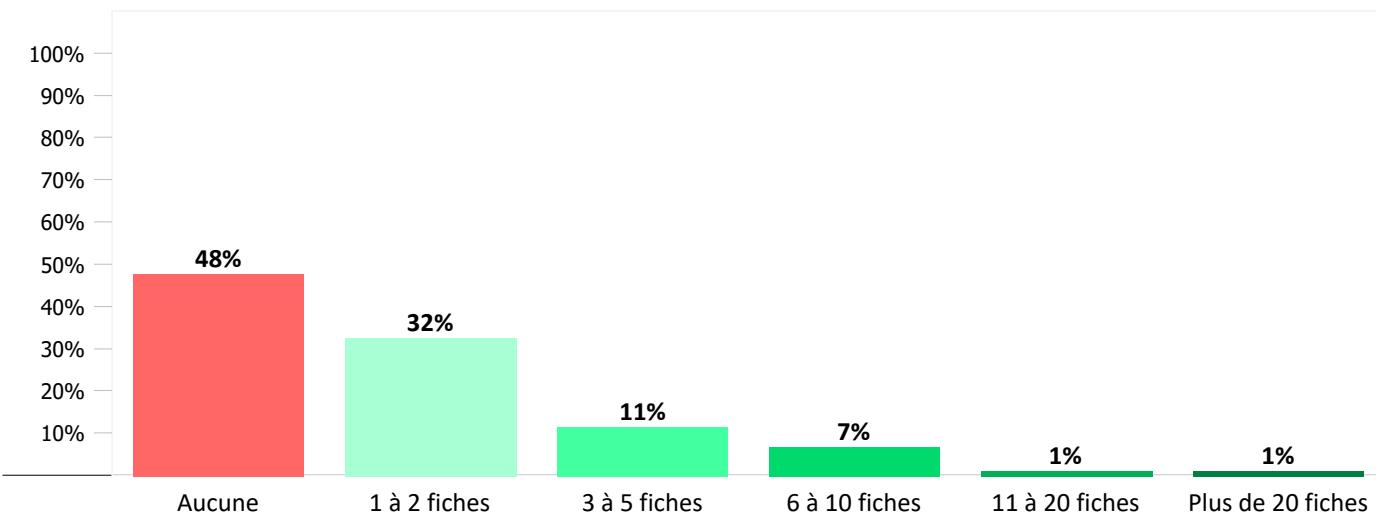
MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

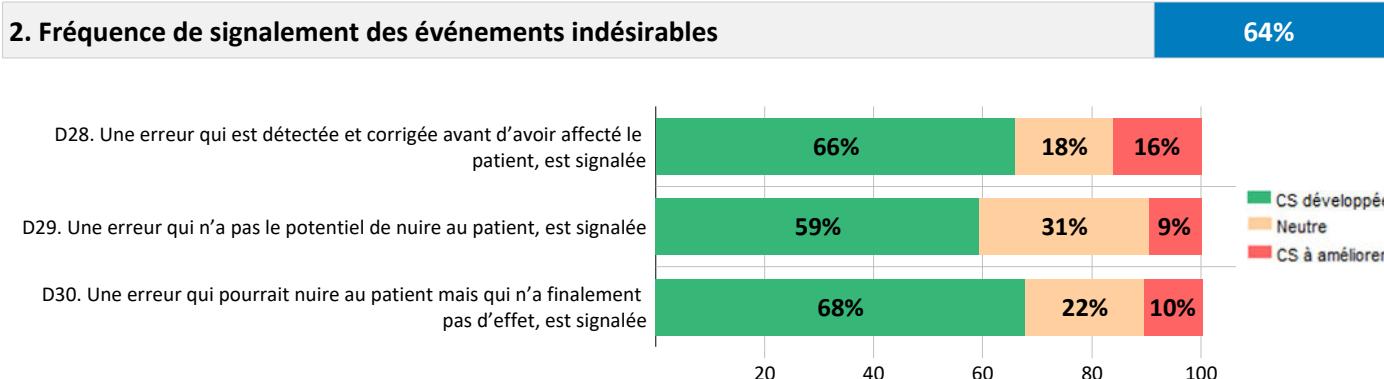
Focus sur le signalement des Evénements Indésirables - EI

Professionnels du collectif de travail ayant répondu à la question : **105** / 106 professionnels inclus dans l'analyse

Figure 3. Au cours des 12 derniers mois, combien de fiches de signalement d'EI avez-vous remplies et transmises ?



Score de la dimension correspondante et détail des items :



MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

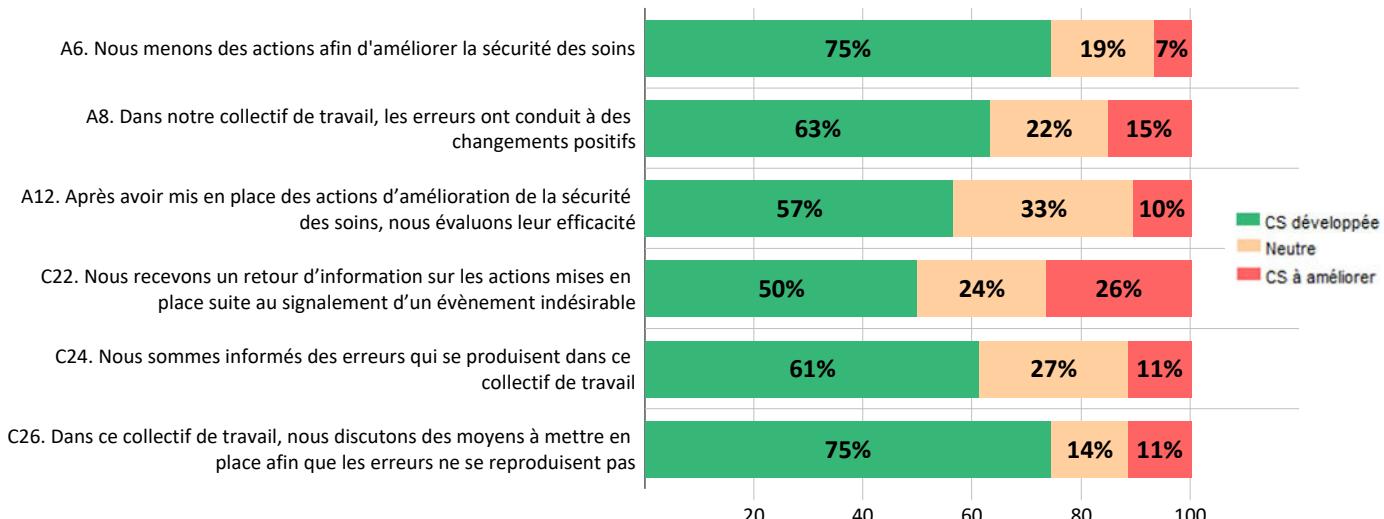
Freins et leviers au signalement des EI

(*) Items à formulation négative : dans ce cas le % de CS développée (vert) correspond aux % de réponses négatives et le % de CS à améliorer (rouge) aux % de réponses positives.

Score des dimensions et détail des items :

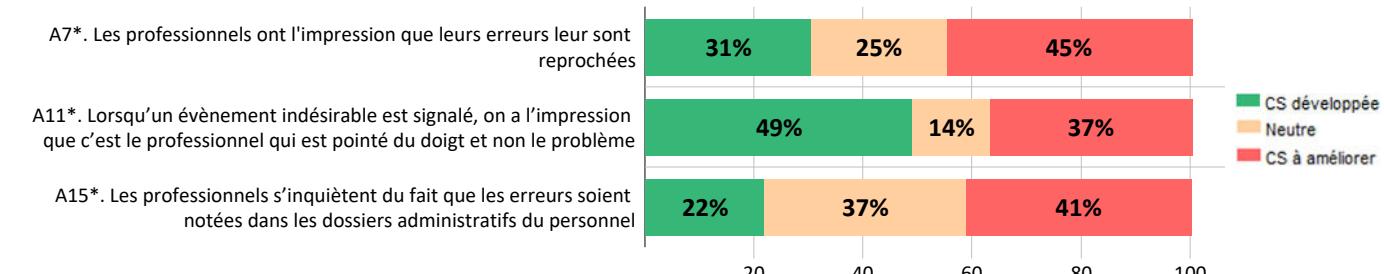
4. Organisation apprenante et amélioration continue

63%



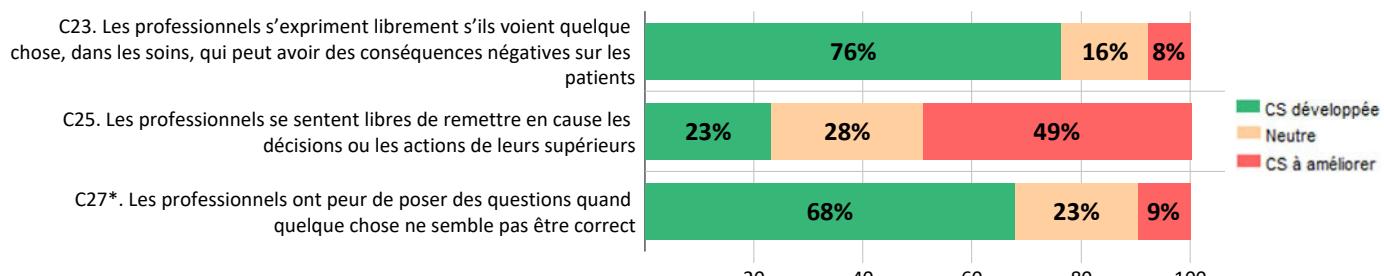
7. Réponse non punitive à l'erreur

34%



6. Liberté d'expression

56%



MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

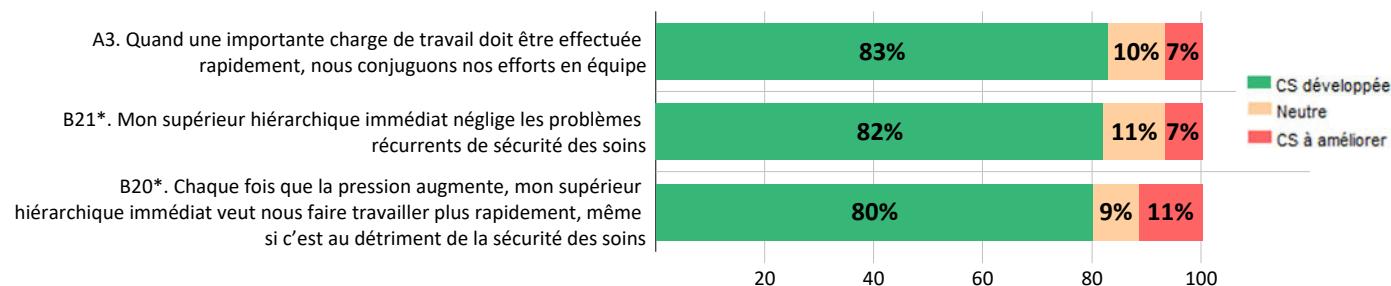
Vos points forts

(*) Items à formulation négative : dans ce cas le % de CS développée (vert) correspond aux % de réponses négatives et le % de CS à améliorer (rouge) aux % de réponses positives.

Les trois dimensions aux scores les PLUS élevés :

	Score moyen
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	75%
5. Travail d'équipe dans le service	73%
2. Fréquence de signalement des événements indésirables	64%

Les trois items (de ces trois dimensions) aux taux de réponses POSITIVES les PLUS importants



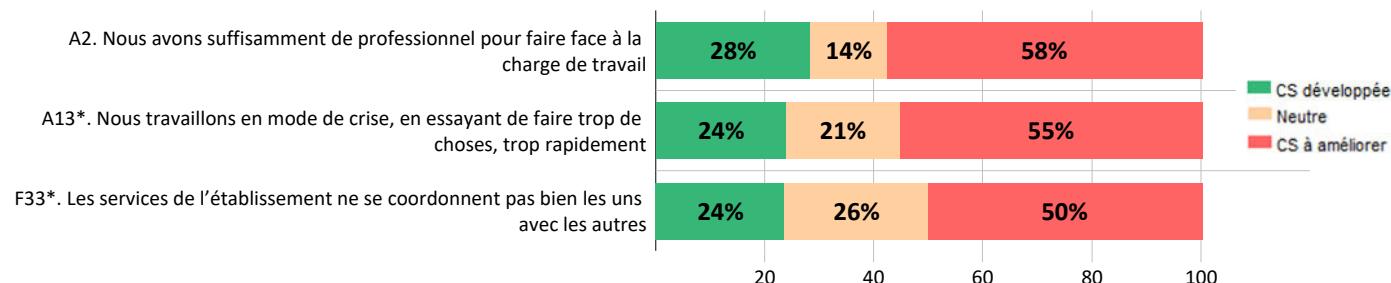
Vos perspectives d'amélioration

(*) Items à formulation négative : dans ce cas le % de CS développée (vert) correspond aux % de réponses négatives et le % de CS à améliorer (rouge) aux % de réponses positives.

Les trois dimensions aux scores les MOINS élevés

	Score moyen
8. Ressources humaines	30%
7. Réponse non punitive à l'erreur	34%
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	34%

Les trois items (de ces trois dimensions) aux taux de réponses NEGATIVES les PLUS importants



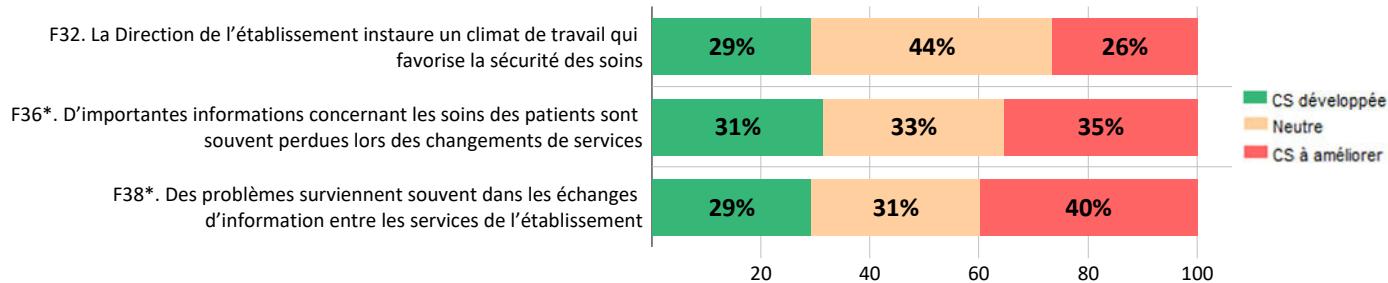
MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

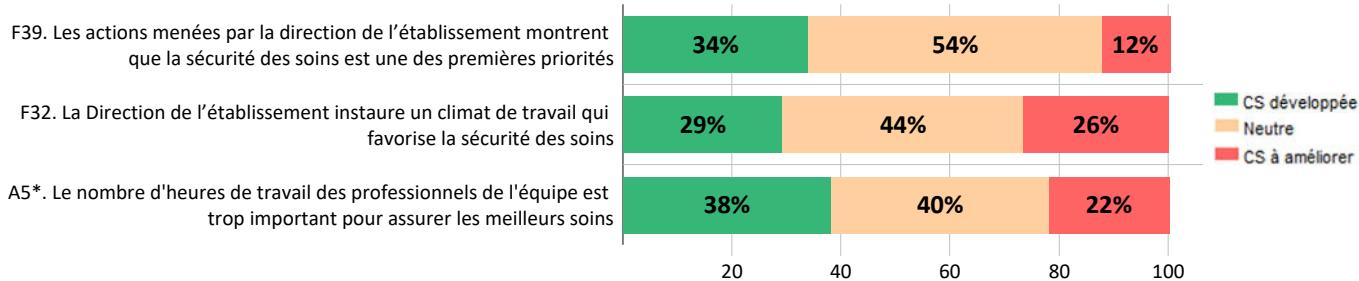
Les points sur lesquels il y a le moins de consensus

(*) Items à formulation négative : dans ce cas le % de CS développée (vert) correspond aux % de réponses négatives et le % de CS à améliorer (rouge) aux % de réponses positives.

Les trois items totalisant les taux de réponses POSITIVES et NEGATIVES les plus importants



Les trois items totalisant les taux de réponses NEUTRES les plus importants



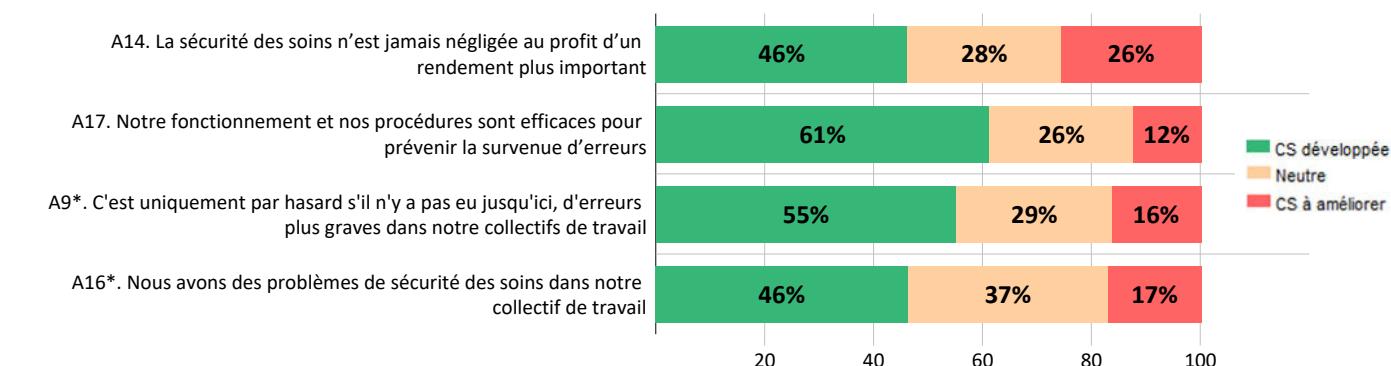
MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

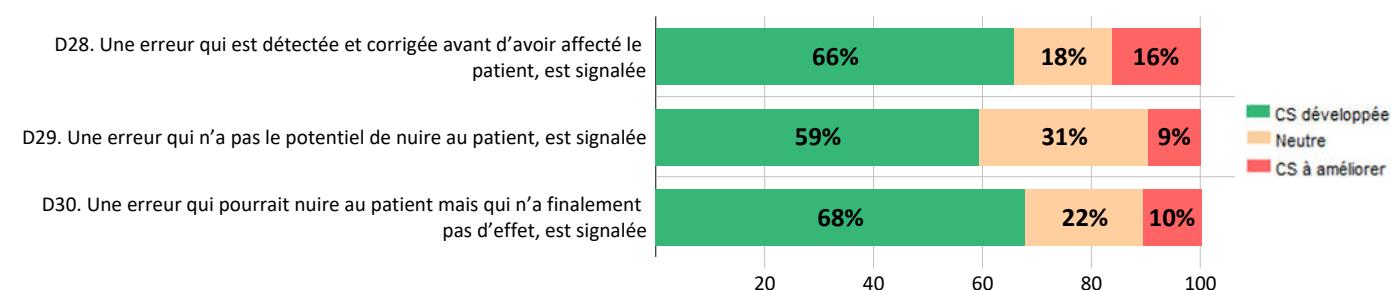
Détail des 10 dimensions selon leurs items (1)

(*) Items à formulation négative : dans ce cas le % de CS développée (vert) correspond aux % de réponses négatives et le % de CS à améliorer (rouge) aux % de réponses positives.

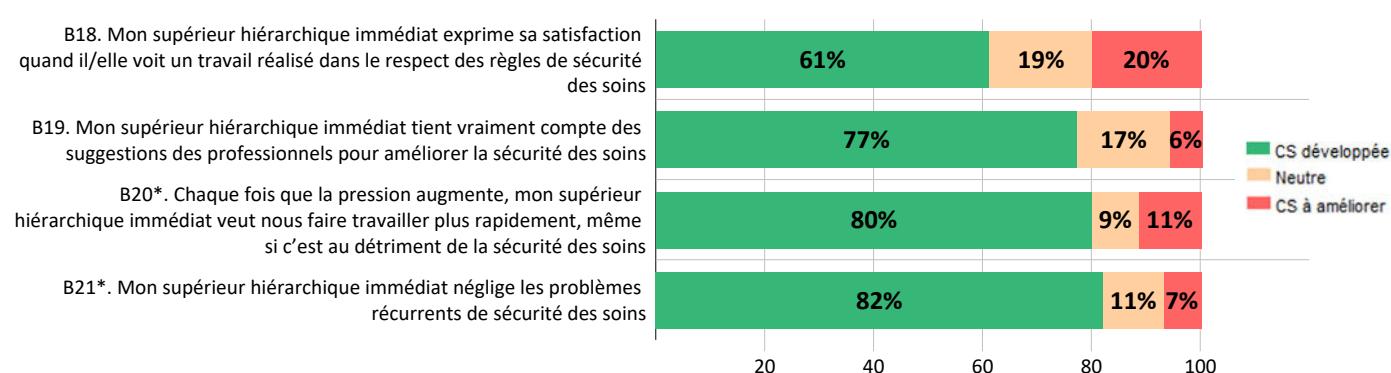
1. Perception globale de la sécurité



2. Fréquence de signalement des événements indésirables



3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins



MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

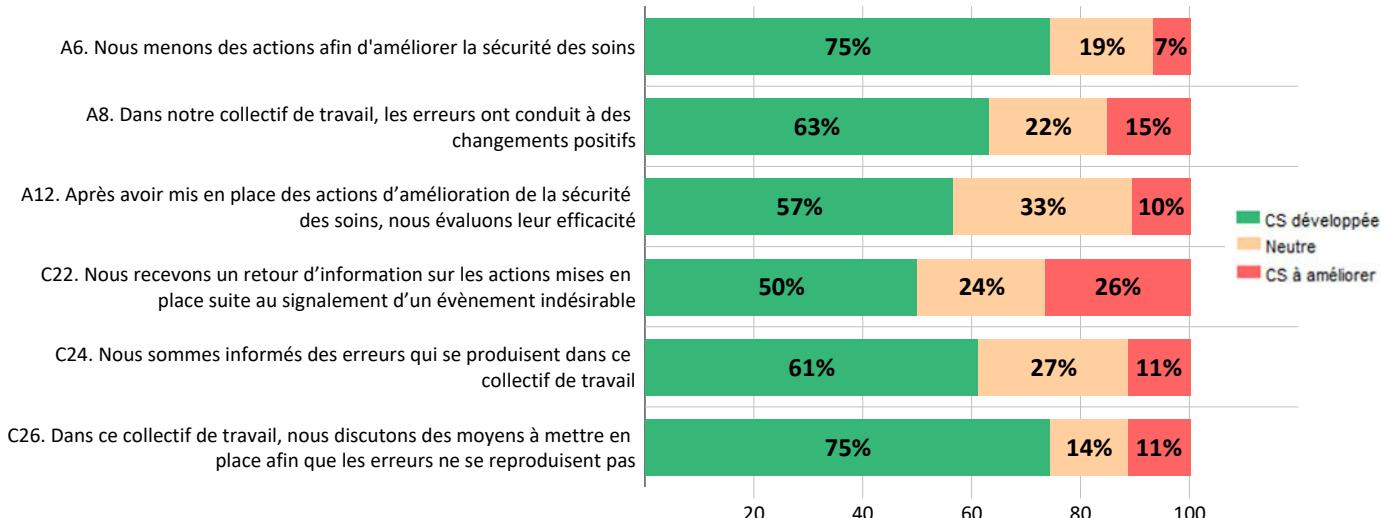
Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

Détail des 10 dimensions selon leurs items (2)

(*) Items à formulation négative : dans ce cas le % de CS développée (vert) correspond aux % de réponses négatives et le % de CS à améliorer (rouge) aux % de réponses positives.

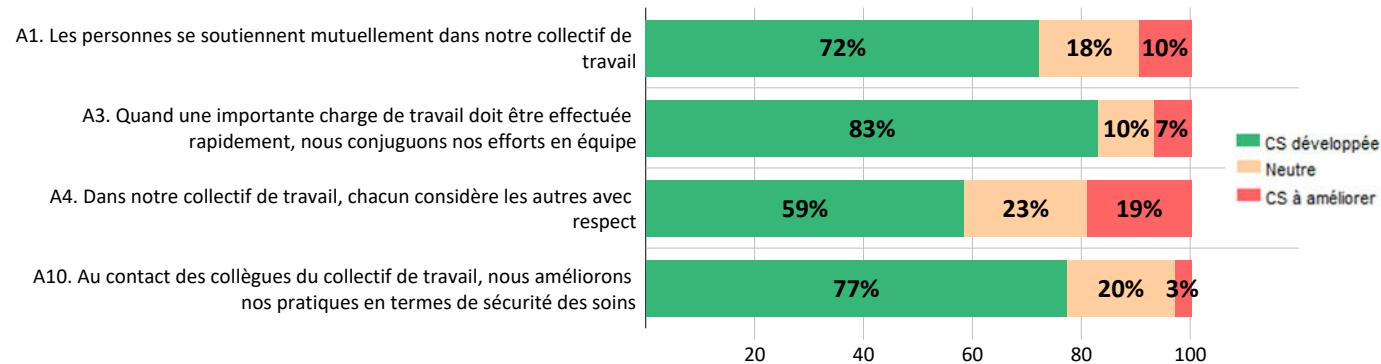
4. Organisation apprenante et amélioration continue

63%



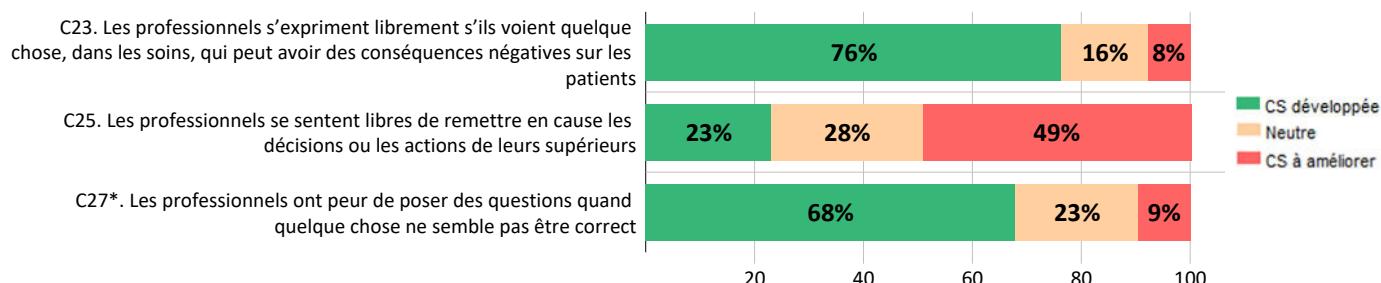
5. Travail d'équipe dans le service

73%



6. Liberté d'expression

56%



MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

Détail des 10 dimensions selon leurs items (3)

(*) Items à formulation négative : dans ce cas le % de CS développée (vert) correspond aux % de réponses négatives et le % de CS à améliorer (rouge) aux % de réponses positives.

7. Réponse non punitive à l'erreur

34%

A7*. Les professionnels ont l'impression que leurs erreurs leur sont reprochées

31% 25% 45%

A11*. Lorsqu'un événement indésirable est signalé, on a l'impression que c'est le professionnel qui est pointé du doigt et non le problème

49% 14% 37%

A15*. Les professionnels s'inquiètent du fait que les erreurs soient notées dans les dossiers administratifs du personnel

22% 37% 41%

CS développée (vert), Neutre (orange), CS à améliorer (rouge)

20 40 60 80 100

8. Ressources humaines

30%

A2. Nous avons suffisamment de professionnel pour faire face à la charge de travail

28% 14% 58%

A5*. Le nombre d'heures de travail des professionnels de l'équipe est trop important pour assurer les meilleurs soins

38% 40% 22%

A13*. Nous travaillons en mode de crise, en essayant de faire trop de choses, trop rapidement

24% 21% 55%

CS développée (vert), Neutre (orange), CS à améliorer (rouge)

20 40 60 80 100

9. Soutien du management pour la sécurité des soins

38%

F32. La Direction de l'établissement instaure un climat de travail qui favorise la sécurité des soins

29% 44% 26%

F39. Les actions menées par la direction de l'établissement montrent que la sécurité des soins est une des premières priorités

34% 54% 12%

F41. Les services de l'établissement travaillent ensemble pour fournir aux patients les meilleurs soins

63% 32% 5%

F40*. La direction de l'établissement semble s'intéresser à la sécurité des soins uniquement après qu'un événement indésirable se soit produit

24% 39% 38%

CS développée (vert), Neutre (orange), CS à améliorer (rouge)

20 40 60 80 100

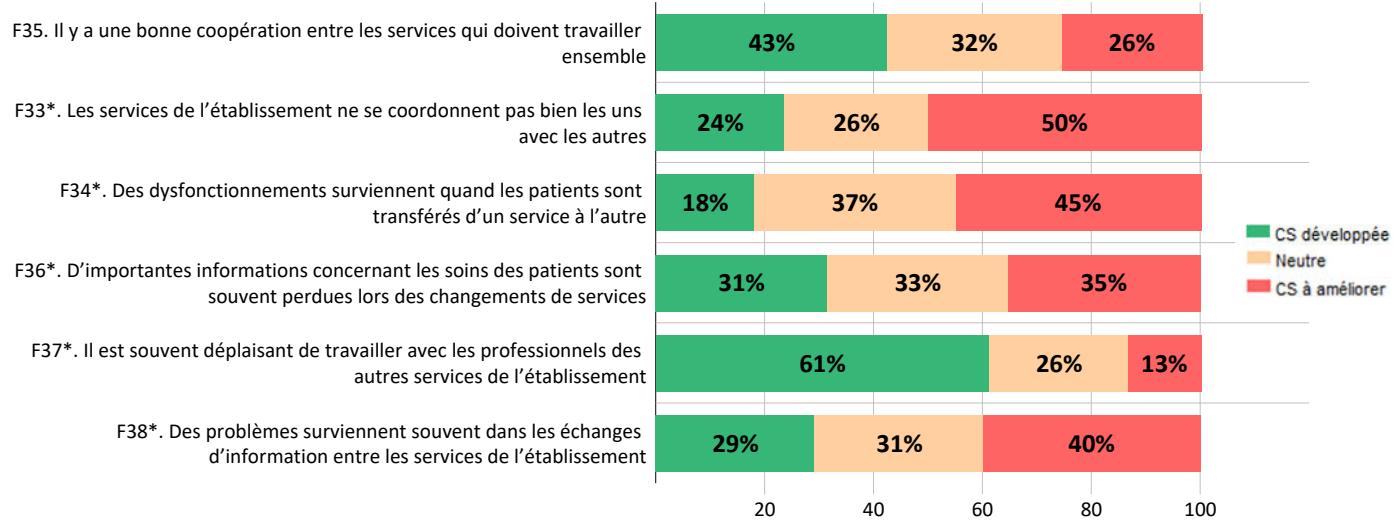
MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

Détail des 10 dimensions selon leurs items (4)

(*) Items à formulation négative : dans ce cas le % de CS développée (vert) correspond aux % de réponses négatives et le % de CS à améliorer (rouge) aux % de réponses positives.

10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement 34%



MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Etablissement DEMO - Collectif de travail DEMO - 23/04/2024

Commentaires

Nombre total de commentaires : 7

Bla bla bla bla bla bla bla

Bla bla bla bla bla bla Bla bla bla bla bla bla

Bla bla bla bla bla bla bla

Bla bla bla bla bla bla Bla bla bla bla bla bla Bla bla bla bla bla bla

Bla bla bla bla bla