

Séminaire « Culture sécurité : comprendre et agir »

Culture sécurité

Concept, évaluation et restitution des résultats

Une journée ordinaire ... (1)

Jeudi après midi, unité A Ortho-Traumato : 1IDE + 1EIDE + 1AS
6 retours de bloc dont 2 patients de + de 80 ans,
2 entrées des Urgences, 5 entrées pour le bloc du vendredi

19h : IDE fatiguée, stressée, pressée, préparation PSE héparine
patient chambre 4701

qd alarme ECG + SaO₂, chambre 4715 , Mr S. 88 ans

→ « je vais m'occuper de Mr S., je vérifierai et brancherai le PSE
après »

Retour IDE 60' plus tard : EIDE a branché le PSE...
vérification par IDE : erreur vitesse (surdosage)

→ reprogrammation PSE

contrôle TCA, avis interne demandé

→ reproches, changement équipe 30 minutes plus tard

À la relève : IDE bouleversée et en pleurs, en congés pour 2 jours.



.... suite et fin

(2)

En congés se souvient qu'elle n'a pas fait de déclaration d'incident.

Revient 2 jours plus tard et remplit la fiche de déclaration d'incident. Pas de conséquence pour le patient.

Le lendemain appel à son domicile du cadre infirmier qui souhaite explications

Convocation pour entretien avec chef de service le jour suivant
→ reproche de n'avoir pas fait la déclaration immédiatement + défaut de supervision de l'EIDE.

→ noté dans son dossier personnel

Pause avec collègues : « tu n'aurais pas du déclarer un incident qui n'a pas provoqué de dommage »

A l'avenir il ne déclareront pas pour ne pas risquer la même chose...



Plan de présentation

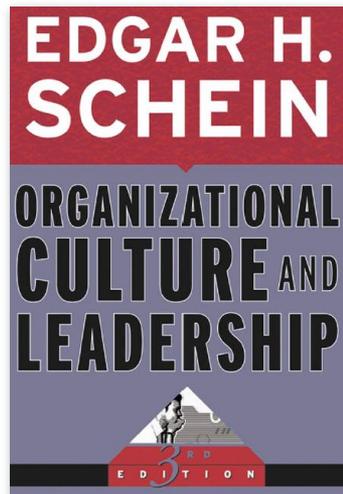
- 01** – Qu'est-ce que la culture sécurité ?
- 02** – Pourquoi réaliser une enquête culture sécurité ?
- 03** – Comment réaliser une enquête culture sécurité ?
- 04** – Comment analyser et comprendre les résultats d'une enquête culture sécurité ?
- 05** – Comment agir ?

Plan de présentation

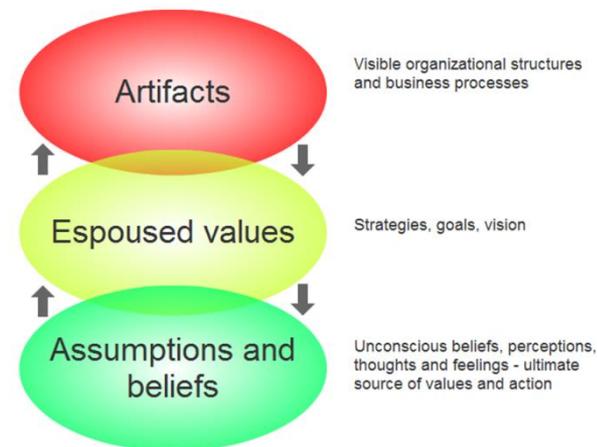
- 01** – Qu'est-ce que la culture sécurité ?
- 02 – Pourquoi réaliser une enquête culture sécurité ?
- 03 – Comment réaliser une enquête culture sécurité ?
- 04 – Comment analyser et comprendre les résultats d'une enquête culture sécurité ?
- 05 – Comment agir ?

Culture organisationnelle (E. Schein)

« C'est un ensemble d'hypothèses partagées, apprises par le groupe, qui lui a permis de résoudre des problèmes d'adaptation externe et d'intégration interne, et qui ont fonctionné de manière suffisamment satisfaisante pour qu'elles soient considérées comme valides et par conséquent enseignées aux nouveaux membres du groupe comme étant la manière appropriée de percevoir, penser et ressentir par rapport à ces problèmes. »



Three Levels of Culture (Schein)



1991 : document AIEA : INSAG-4



« Culture de sureté » :

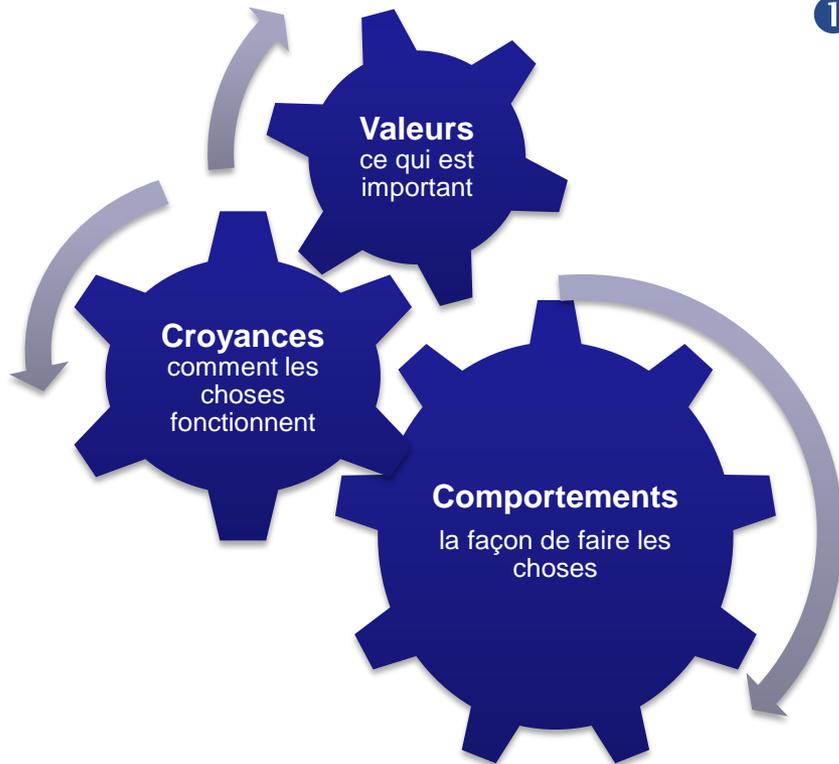
« Ensemble des caractéristiques et des attitudes qui, dans les **organismes** et chez les **individus**, font que les questions relatives à la **sureté** bénéficient, **en priorité**, de l'attention qu'elles méritent en raison de leur importance. »

→ se manifeste dans 2 grands domaines :

- l'**organisation** mise en place par la hiérarchie,
- l'**attitude** des individus qui en résulte.

Définition

Culture sécurité = Ensemble de manières de faire et de penser qui contribuent à la sécurité ¹ + Partagées et transmises par un groupe ou une organisation ²



⇒ Éléments **indispensables** et **indissociables** pour parler de culture de sécurité

Référence : Guide concept à la pratique HAS
European Society for Quality in Health Care [ESQH]

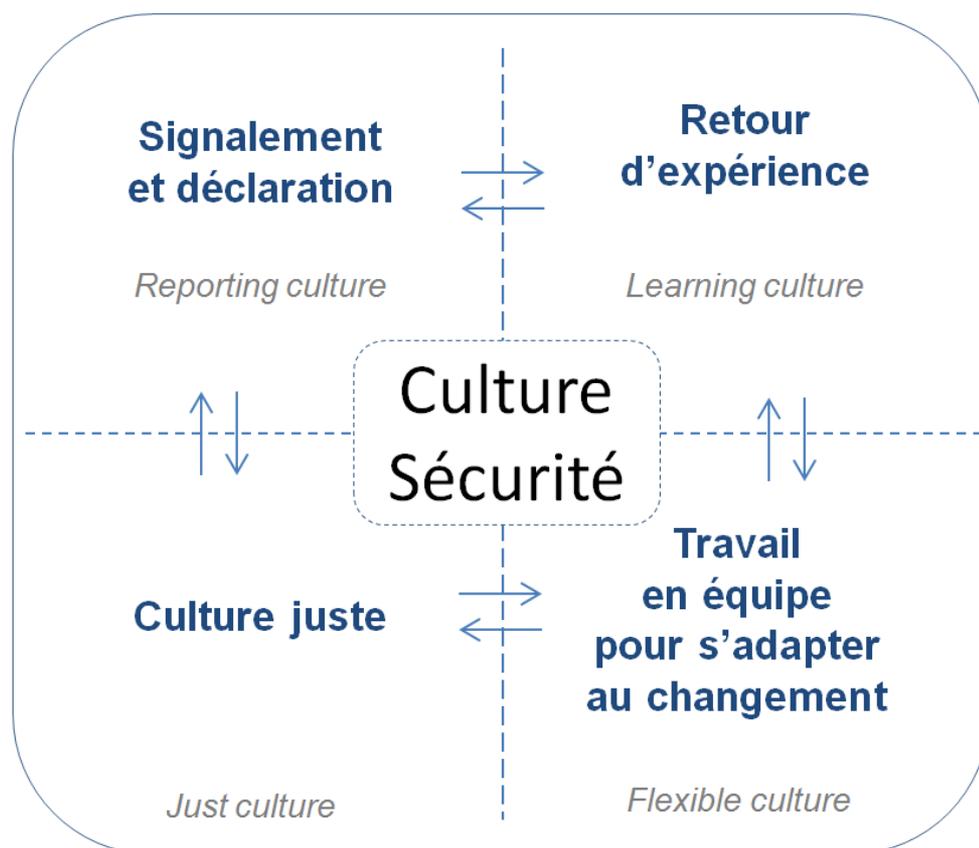
Niveaux de maturité



Modèle HRO

- Anticiper
- Surveiller
- Répondre
- Apprendre

Les 4 composantes de la culture sécurité



Plan de présentation

- 01 – Qu'est-ce que la culture sécurité ?
- 02 – Pourquoi réaliser une enquête culture sécurité ?**
- 03 – Comment réaliser une enquête culture sécurité ?
- 04 – Comment analyser et comprendre les résultats d'une enquête culture sécurité ?
- 05 – Comment agir ?

L'enquête culture sécurité

= Outil de diagnostic et de pilotage du changement

Ce n'est pas un résultat se suffisant à lui-même, ou une inspection ou encore un contrôle.

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**

Référence : Guide utilisation de la mesure FORAP

Plan de présentation

- 01 – Qu'est-ce que la culture sécurité ?
- 02 – Pourquoi réaliser une enquête culture sécurité ?
- 03 – Comment réaliser une enquête culture sécurité ?
- 04 – Comment analyser et comprendre les résultats d'une enquête culture sécurité ?
- 05 – Comment agir ?

En pratique

Questionnaire diffusé et + souvent utilisé = HSOPSC, traduit de l'anglais en français par CCECQA

Modalités de recueil :

- Plateforme e-FORAP
- Formulaire *via* tableur
- Impression Papier questionnaire

Questionnaire Culture Sécurité
(AHRQ, traduit et validé par le CCECQA)

Ce questionnaire permet de connaître votre opinion sur les problèmes de sécurité des soins, des erreurs, et le signalement des événements indésirables. Il est destiné aux professionnels de l'équipe soignante et assureur qui travaillent au sein d'un établissement de soins de santé.

Indiquez votre accord ou votre désaccord avec les affirmations suivantes concernant votre service ou votre unité fonctionnelle. Cochez la réponse qui vous semble la plus appropriée.

Identification du service ou de l'unité fonctionnelle : _____ heures : _____ minutes

Merci de noter l'heure de DÉBUT de remplissage

SECTION A - Votre Service ou votre Unité Fonctionnelle

Indiquez votre accord ou votre désaccord avec les affirmations suivantes concernant votre service ou votre unité fonctionnelle. Cochez la réponse qui vous semble la plus appropriée.

	1	2	3	4	5	
1. Les personnes se succèdent mutuellement dans le service.						
2. Nous accords suffisamment de personnel pour faire face à la charge de travail.						
3. Quand une importante charge de travail doit être effectuée rapidement, nous conjugons nos efforts en équipe.						
4. Dans le service, chacun considère les autres avec respect.						
5. Le nombre d'événements de travail des professionnels de l'équipe est trop important pour assurer une qualité optimale des soins.						
6. Nous menons des actions afin d'améliorer la sécurité des soins.						
7. Nous faisons très appel à du personnel externe pour assurer une qualité optimale des soins.						
8. Le personnel a l'impression que ses erreurs lui sont reprochées.						
9. Dans notre service, les erreurs ont conduit à des changements positifs.						
10. C'est uniquement par hasard s'il y a eu des erreurs plus graves dans le service jusqu'à moi.						
11. Quand l'activité d'un secteur de service est très dense, les autres secteurs se voient en aide.						
12. Au contact des collègues du service, nous améliorons nos pratiques en termes de sécurité des soins.						
13. Lorsqu'un événement est signalé, on a l'impression que c'est la personne qui est partie du lit et non la procédure.						
14. Après avoir mis en place des actions d'amélioration de la sécurité des soins, nous ne sommes pas efficaces.						
15. Nous travaillons en mode de crise, en essayant de faire trop de choses, trop rapidement.						
16. La sécurité des soins n'est jamais négligée au profit d'un rendement plus important.						
17. Le personnel s'inquiète du fait que les erreurs soient notées dans les dossiers admissibilité du personnel.						
18. Nous avons des problèmes de sécurité des soins dans ce service.						
19. Notre fonctionnement et nos procédures sont efficaces pour prévenir le survenue d'erreurs.						

Quelle que soit la modalité : anonymat des répondants garantie

i Dans le cadre des RS et de PACTE, cout de l'enquête pris en charge par HAS, contacter votre SRA

Le questionnaire

Version française
validée scientifiquement
= **exploration sur 10
dimensions**



Plan de présentation

- 01 – Qu'est-ce que la culture sécurité ?
- 02 – Pourquoi réaliser une enquête culture sécurité ?
- 03 – Comment réaliser une enquête culture sécurité ?
- 04 – Comment analyser et comprendre les résultats d'une enquête culture sécurité ?**
- 05 – Comment agir ?

Nouveau guide

① Nouveau guide HAS/FORAP + outils à venir



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

Plan de présentation

- 01 – Qu'est-ce que la culture sécurité ?
- 02 – Pourquoi réaliser une enquête culture sécurité ?
- 03 – Comment réaliser une enquête culture sécurité ?
- 04 – Comment analyser et comprendre les résultats d'une enquête culture sécurité ?
- 05 – Comment agir ?**

En pratique

Étape 3 : Conduite du changement

Comme toute démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité,

le changement souhaité doit s'inscrire dans une **démarche projet** avec le concours d'une **équipe projet**

Pour finir, 3 documents indispensables

❶ Le guide « du concept à la pratique » (HAS)



❷ Le guide d' « utilisation de l'outil de mesure » avec questionnaire (FORAP)



❸ Le guide « comprendre et agir » (HAS-FORAP)

(à venir)

