ENQUETE CULTURE DE SECURITE DES SOINS

02 AVRIL 2019

GROUPE UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

SSR VAL ROSAY

Un groupe de Assurance Maladie

INTRODUCTION

SSR VAL ROSAY: 305 lits en HC

50 places d'HDJ

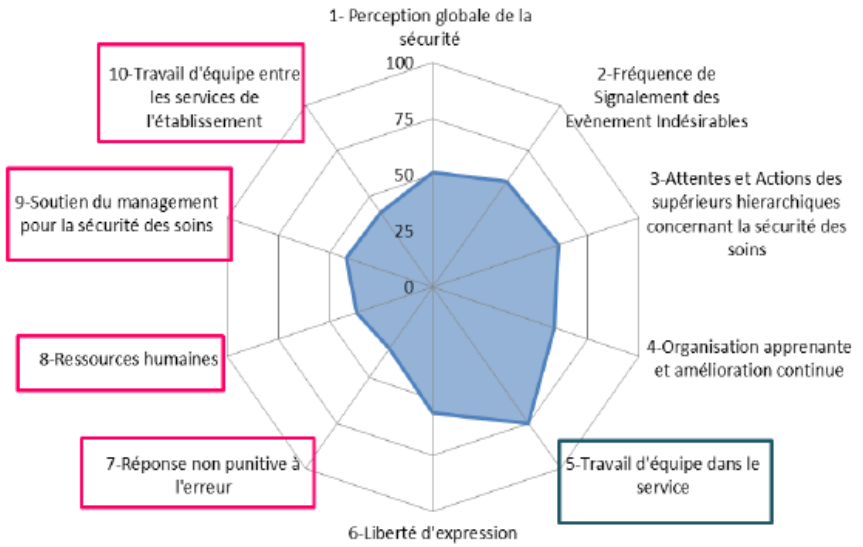
2013-2014 : Regroupement de 4 établissements sur le site du SSR VAL ROSAY

Visite de Certification V2010 en décembre 2014:

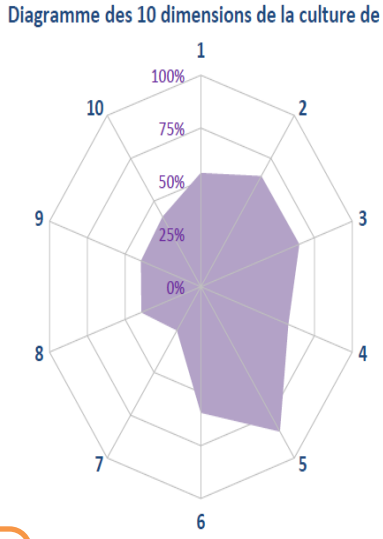
Critère 8a : Programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins : **RESERVE**

Critère 8f : Gestion des évènements indésirables : **RESERVE**

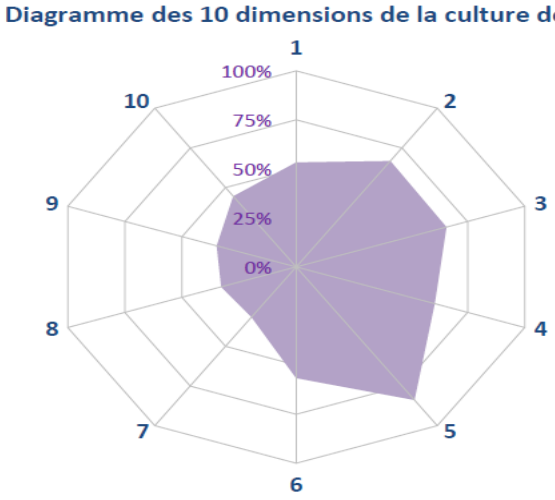
RESULTATS REGION AUVERGNE RA 2015



RESULTATS SSR VAL ROSAY 2015



RESULTATS SSR VAL ROSAY 2017



PRINCIPALES REMARQUES

Prudence vis-à-vis des résultats:

-Les conditions dans lesquelles les soignants ont répondu à l'enquête

-Certaines questions difficiles à comprendre

-40 questions dont 16 à comprendre dans le sens inverse

Taux de participation

2015	2017
70,00%	66%

2015

Dimensions 1 à 10	Score
1. Perception globale de la sécurité	54%
2. Fréquence de signalement des évènements indésirables	65%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	65%
4. Organisation apprenante et amélioration continue	58%
5. Travail d'équipe dans le service	85%
6. Liberté d'expression	59%
7. Réponse non punitive à l'erreur	25%
8. Ressources humaines	39%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	40%
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	41%

La dimension est dite **développée** si →	score ≥ **75%**
La dimension est dite **à améliorer** si →	score ≤ **50%**

2017

Dimensions 1 à 10	Score
1. Perception globale de la sécurité	53%
2. Fréquence de signalement des évènements indésirables	67%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	66%
4. Organisation apprenante et amélioration continue	61%
5. Travail d'équipe dans le service	84%
6. Liberté d'expression	57%
7. Réponse non punitive à l'erreur	32%
8. Ressources humaines	33%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	35%
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	45%

METHODOLOGIE

- Présentation des résultats globaux et identification des 2 dimensions à travailler en priorité *(Réponse non punitive à l'erreur et Soutien du Management pour la sécurité des soins):*

  -CME (validation d

  -COPIL QGDR

  -Réunion de Cadres de Santé

- Présentation des résultats personnalisés dans chaque unité de soins

  -7 Unités de Soins

  - Le Service HDJ

EXEMPLE DE RESULTATS

Comparatif des résultats

Résultats sur l'ensemble du Val Rosay

Dimensions de la culture de sécurité	Scores
1. Perception globale de la sécurité	54 %
2. Fréquence de signalement des évènements indésirables	65 %
3. Attentes/actions hiérarchie concernant la sécurité	65 %
4. Organisation apprenante et amélioration continue	58 %
5. Travail d'équipe dans le service	85 %
6. Liberté d'expression	59 %
7. Réponse non punitive à l'erreur	25 %
8. Ressources humaines	39 %
9. Soutien du management pour la sécurité	40 %
10. Travail d'équipe entre les services	41 %

Résultats de l'unité 1 EST PNEUMOLOGIE

Dimensions de la culture de sécurité	Scores (%)
1. Perception globale de la sécurité	66
2. Fréquence de signalement des évènements indésirables	66
3. Attentes/actions hiérarchie concernant la sécurité	75
4. Organisation apprenante et amélioration continue	59
5. Travail d'équipe dans le service	86
6. Liberté d'expression	62
7. Réponse non punitive à l'erreur	32
8. Ressources humaines	63
9. Soutien du management pour la sécurité	48
10. Travail d'équipe entre les services	38

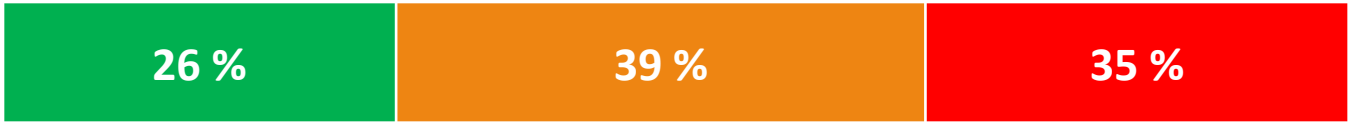
Dimension à améliorer **Dimension développée**

FOCUS SUR LES DIMENSIONS À AMÉLIORER :
RÉPONSE NON PUNITIVE À L'ERREUR

SCORE : 32 %

- Item 1 : Le personnel n'a pas l'impression que ses erreurs lui sont reprochées

- Item 2 : Lorsqu'un évènement est signalé, on n'a pas l'impression que c'est la personne qui est pointée du doigt mais le problème



- Item 3 : Le personnel ne s'inquiète pas du fait que les erreurs soient notées dans les dossiers administratifs du personnel

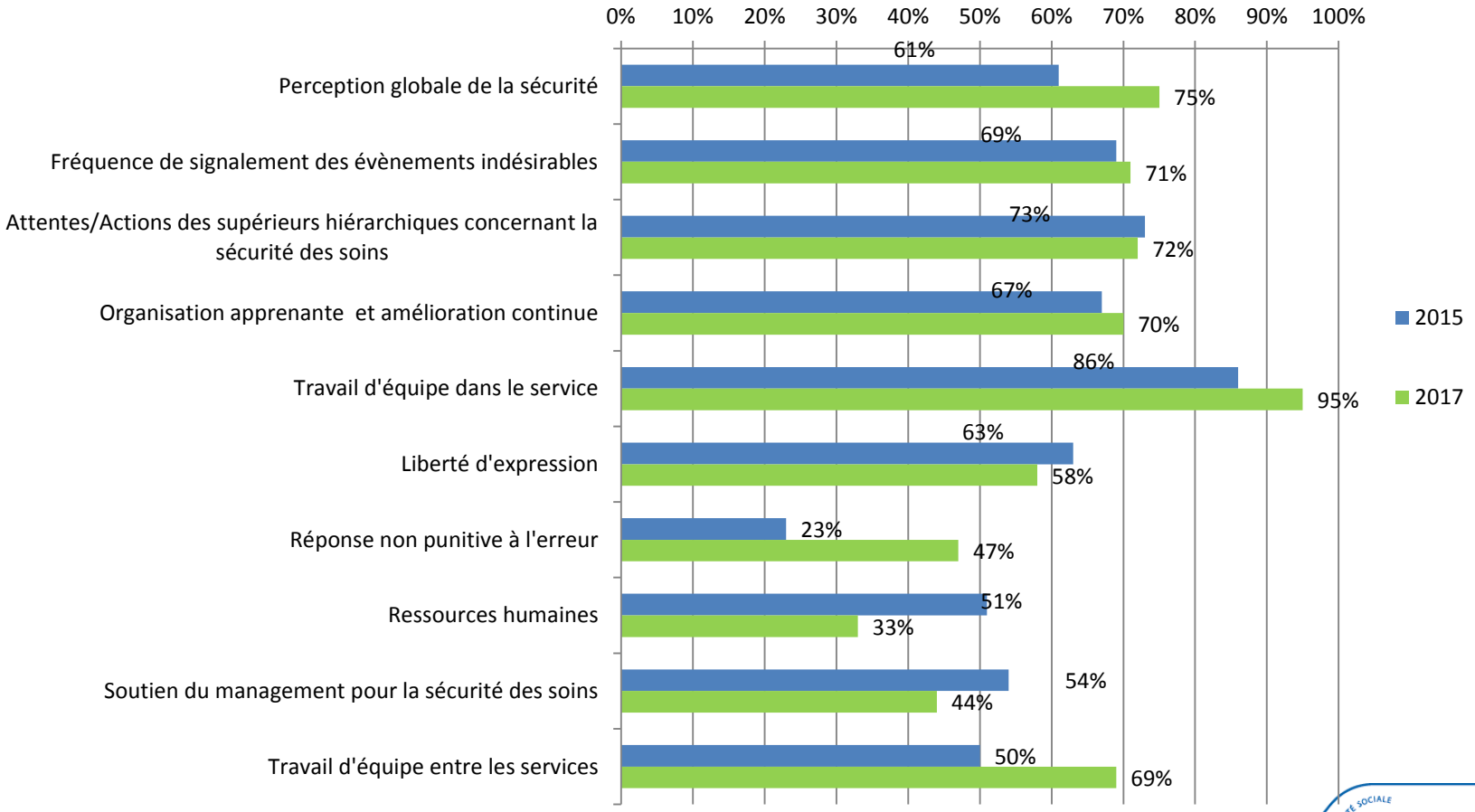
Réponses positives | Réponses neutres | Réponses négatives

Un groupe de L'Assurance Maladie

Taux de Participation

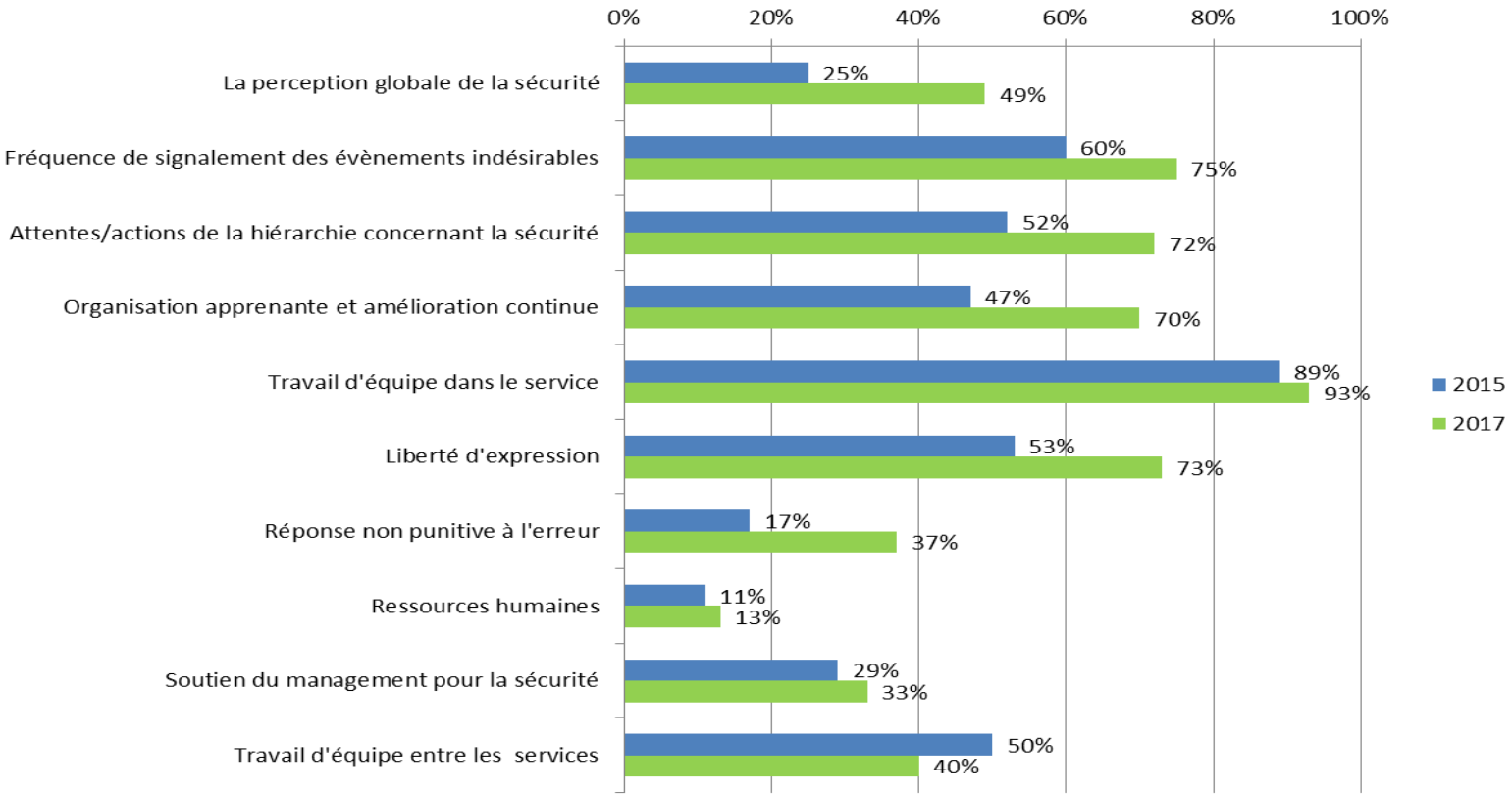
	2016	2017
Taux de participation	55,2%	69%

RESULTATS DU 1 NORD



Taux de Participation	2015	2017
	88%	73%

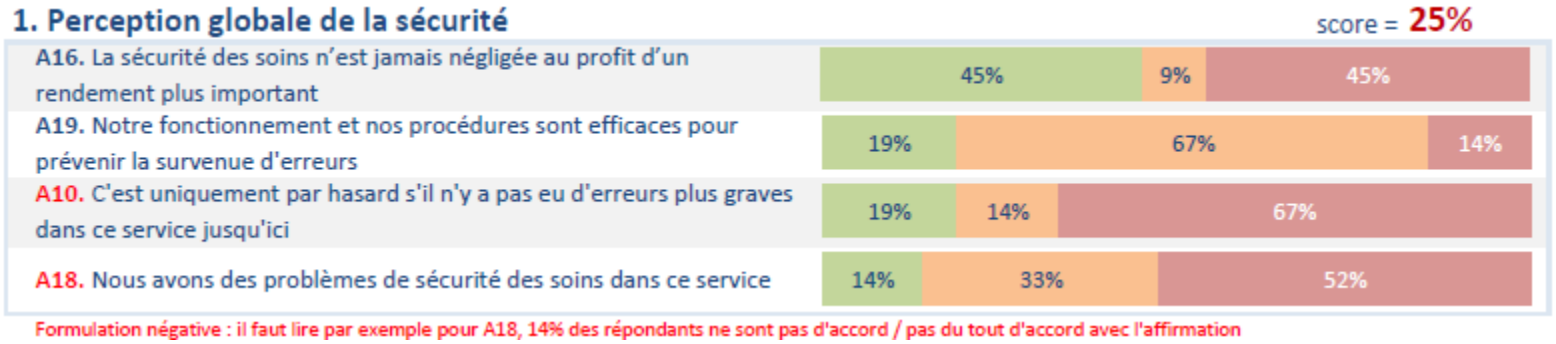
RESULTATS DU 4 NORD



Exemple

PERCEPTION GLOBALE SECURITE

2015



2017

LES ACTIONS MISES EN PLACE SUITE AUX RESULTATS DE L'ENQUETE CULTURE SECURITE DES SOINS

Identifier les 2 dimensions à travailler en urgence

Réponse non punitive à l'erreur et

Soutien du Management pour la Sécurité des Soins

1° Action: En lien avec la dimension « Réponse non punitive à l'erreur »

☞Renforcer les compétences en GDR (PRS 2012-2017)

les formations suivies:

-Analyse de processus

-Analyse systémique (méthode ORION)

☞Mise en place des CEEI et CREX

LES ACTIONS MISES EN PLACE SUITE AUX RESULTATS DE L'ENQUETE CULTURE SECURITE DES SOINS

2° Action: En lien avec la dimension « Réponse non punitive à l'erreur »

- Participation au groupe de travail « culture juste » (Arbre décisionnel)

3° Action :Réalisations de modules de sensibilisation:

Gestion des Risques niveau 1,niveau 2,Analyse systémique

4° Action :Réalisation d'un poster affiché dans toutes les unités de soins et repris dans les modules de sensibilisation à la GDR niveaux 1 et 2 et au module de sensibilisation à l'annonce du dommage associé aux soins

5°Action: Création du groupe des Référents EI dans chaque unité de soins

Evénement Indésirable Grave

Je déclare

J'ai confiance

J'ai des garanties

- Charte du signalement responsable
- Politique Qualité Sécurité des soins
- Formations Gestion des Risques

- FEI
- Cellules d'étude FEI

- CREX
- Etude de l'arbre décisionnel
- Soutien Psychologique

Plans d'actions

Organisation Salarié

GROUPE HOSMAR UGECAM

SSR VAL ROSAY

upe de Sécurité sociale L'Assurance Maladie

LES ACTIONS MISES EN PLACE SUITE AUX RESULTATS DE L'ENQUETE CULTURE SECURITE DES SOINS

5° Action: En lien avec la dimension « Soutien du Management pour la sécurité des Soins »

- Participation à l'étude expérimentale « visite managériales (rencontres sécurité) avec le CEPPRAAL en 2016 et avec la HAS en 2017-2018
- Repositionnement des Cadres de Santé en tant que Référents QGDR

PROCHAINE ENQUÊTE CULTURE SÉCURITÉ

SEPTEMBRE 2019

Merci de votre attention