



Mesure de la Culture de Sécurité des Soins auprès des établissements de santé

Campagne nationale FORAP - HAS

Marie-José STACHOWIAK - Coordinatrice
Hanna CHAS - Ingénieure qualité

Modalités techniques

[● REC] • Enregistrement du webinaire



• Documents de la campagne



- N'hésitez pas à poser vos questions dans le tchat
- Nous y répondrons à la fin de la présentation

Sur le site internet



Sommaire

- ✔ Présentation de la STARAQS
- ✔ Rappel du contexte de la campagne nationale de mesure de la culture de sécurité des soins
- ✔ Le déroulement de votre enquête
 - Le pilotage interne
 - Le périmètre de votre enquête
 - Les professionnels concernés
 - Le questionnaire
 - Le recueil des données
 - Le rapport d'enquête
- ✔ L'accompagnement par la STARAQS

La STARAQS est heureuse de vous accueillir

✔ Structure d'Appui A la qualité et à la Sécurité des soins de l'Ile de France

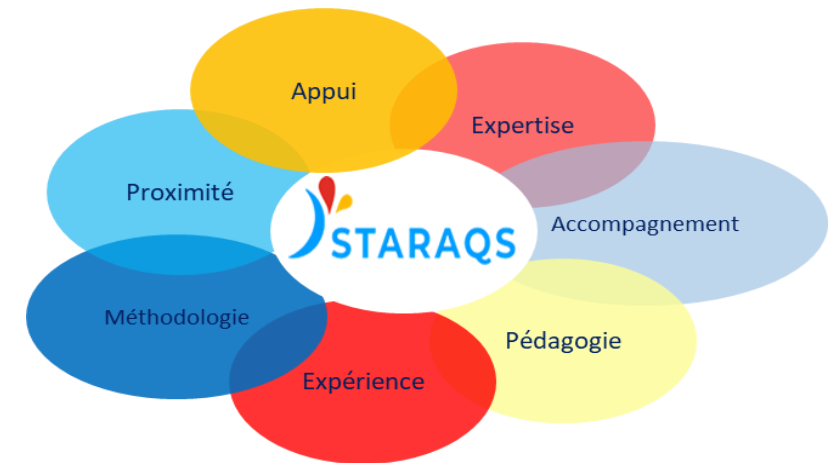
- Créée en 2016 pour répondre au décret de novembre 2016
- Structure indépendante de l'ARS portée juridiquement par l'association GRRIFES, Réseau de professionnels en charge de la qualité et de la gestion des risques (<https://www.staraqs-idf.fr>)
- Organisme de formation certifié Qualiopi

✔ Notre champ d'actions : l'Ile-de-France

- Les établissements de santé
- Les structures et services médico sociaux
- Les soins primaires en Ile-de-France

✔ Nos missions réglementaires concernent

- L'appui à la déclaration et à l'analyse des Evénements Indésirables Graves associés aux soins (EIGS)
- L'accompagnement des projets qualité et gestion des risques
- L'appui à la certification en établissements de santé



L'expérience de la STARAQS

- ✔ Participation à l'enquête nationale de la Culture Sécurité des Soins (CSS) en EHPAD en 2022, organisée par la FORAP : participation de 50 EHPAD, 1 118 professionnels répondants en Ile-de-France
- ✔ Réalisation de l'enquête CSS en ES dans le cadre du programme PACTE IDF, piloté par la STARAQS
- ✔ Réalisation d'enquêtes auprès des ES, des maternités et des ESMS non déclarants
- ✔ La promotion de la culture qualité - sécurité
 - L'appui des professionnels lors de la survenue d'un EIGS dans le cadre des déclarations sur le portail national
 - Des webinaires de formation aux EIGS
 - L'élaboration de guides (chutes, fausses routes, conduites suicidaires, accouchement accompagné à domicile, etc.)

Contexte de la campagne

- ✔ Un questionnaire validé par le Ccecqa qui a donné lieu à une enquête inter-régionale
- ✔ 1ère campagne nationale de mesure de la culture de sécurité des soins auprès des établissements de santé organisée par la FORAP
- ✔ Promu par la Haute Autorité de Santé et suivi par l'OCDE* pour de nombreux pays
- ✔ Webinaire national de lancement le mardi 21 mars organisé par la FORAP et la HAS

(*) Organisation de Coopération et de Développement Economique

Champ d'application

- ✓ Ensemble des établissements de santé volontaires de la région Ile de France
- ✓ Etablissements de santé publics et privés



Objectif de la campagne



Mesurer la perception de la culture de sécurité auprès des professionnels

Cela nécessite de s'intéresser à différents **aspects psychologiques, comportementaux et organisationnels**, c'est-à-dire à évaluer les perceptions et les valeurs, les représentations des professionnels.

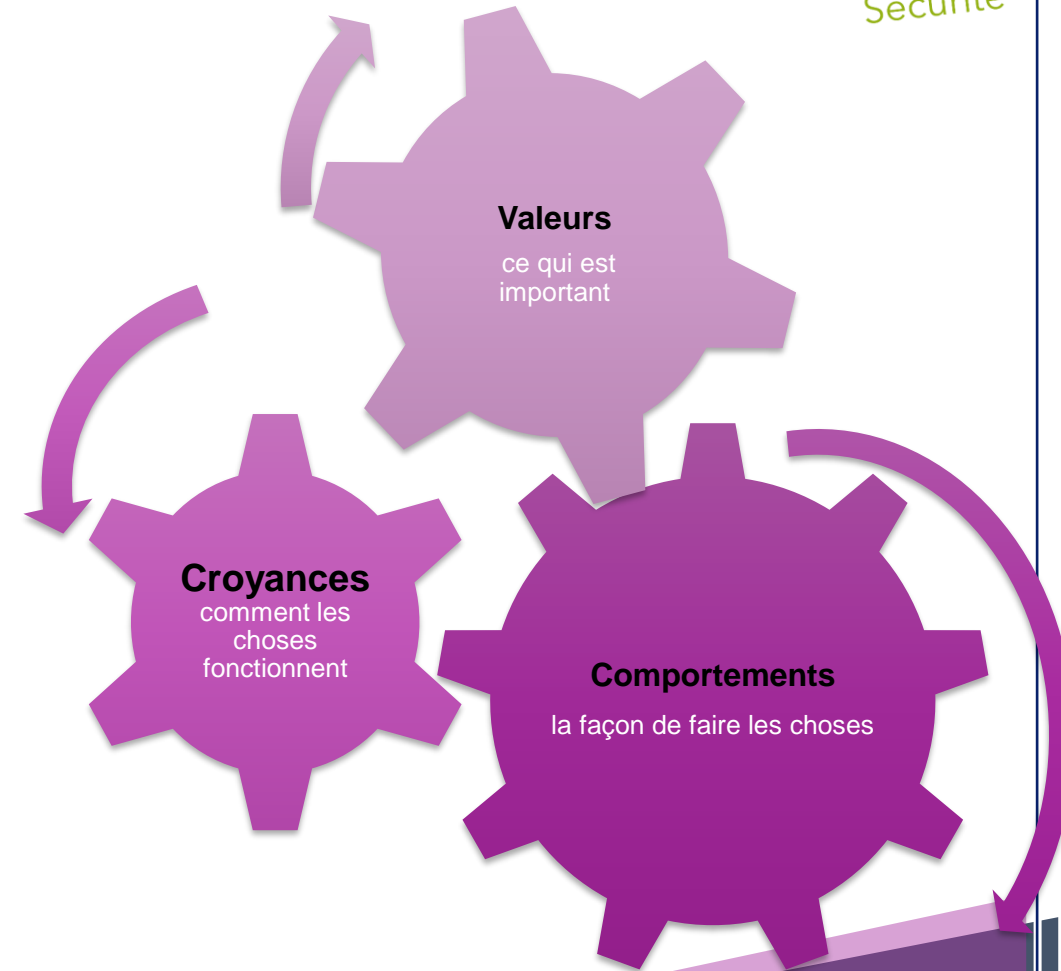
Cette mesure présente un intérêt pédagogique fort et permet déjà de faire progresser la culture sécurité par une simple prise de conscience de son existence.

La culture de sécurité, c'est quoi ?



« Un ensemble de **manières de faire** et de manières de **penser**, qui contribuent à la sécurité du patient et qui sont **partagées** collectivement au niveau de l'organisation (équipes, établissements de santé) (HAS) »

« Un ensemble cohérent et intégré de **comportements** individuels et organisationnels, fondé sur des **croyances** et des **valeurs** partagées, et qui cherche continuellement à réduire les dommages aux patients, lesquels peuvent être liés aux soins » (European Society for Quality in Healthcare)



La culture de sécurité, c'est quoi ?



Les 4 composantes de la culture de sécurité



Organisation apprenante
sûre
informée
fiable



**« La culture sécurité,
c'est ce qui reste
lorsqu'on a le dos tourné »**



Mesurer la culture de sécurité, pourquoi ?

- ✔ Partager les enseignements issus des analyses locales, afin de proposer au niveau **régional**, un plan d'action en faveur de l'acculturation des professionnels des établissements de santé.
- ✔ Disposer d'un état des lieux **national** de la culture de sécurité des professionnels exerçant des soins, dans les établissements de santé.

Mesurer la culture de sécurité, pour vous !

- ✔ Disposer d'un diagnostic (partagé) de la culture de sécurité des professionnels **à l'échelle de l'établissement ou de collectifs de travail** identifiés.
- ✔ Définir, après analyse des résultats avec les professionnels, des **actions** permettant d'améliorer les dimensions de la culture de sécurité les moins développées.

Pour quels bénéfices ?

Cette enquête vous permet de :

- ✔ Disposer d'un état des lieux de la CSS dans votre établissement
- ✔ Expliquer la CSS aux équipes et son importance
- ✔ Définir collectivement des actions permettant de développer la CSS et la qualité de vie au travail
- ✔ Disposer d'un outil de conduite du changement
- ✔ Renforcer la culture partagée entre professionnels
- ✔ Valoriser la culture de sécurité lors de votre certification HAS à travers l'enquête

La clefs du succès !



Les résultats sont représentatifs à partir d'un **taux de participation > 60%**

Après avoir pris connaissance du **guide de campagne**, une **auto-évaluation** permet de :

- Vous assurer que **toutes les conditions** pour réaliser l'enquête avec succès sont présentes
- Aider à définir votre **périmètre d'enquête** : totalité de l'établissement ou collectifs de travail



Identifier le périmètre de la mesure



- ✔ Une **mesure globale** au niveau de l'établissement n'est pas forcément la plus appropriée, hormis dans les établissements de **taille modérée**, avec une **activité unique ou des activités similaires**.
- ✔ Par ailleurs, le **niveau de culture de sécurité** n'est **pas homogène** au sein d'un établissement de santé.
- ✔ Il est donc préférable de réaliser la mesure de la culture de sécurité sur des **collectifs de travail clairement identifiés**.

Identifier le périmètre de la mesure : les collectifs de travail*



Il peut se définir par un groupe de professionnels appartenant au même établissement :

- ✓ qui a en commun la prise charge des patients d'une spécialité ou d'un parcours défini
- ✓ qui dispose de règles de fonctionnement définies, mises en œuvre et reconnues
- ✓ dont les membres ont nécessairement besoin de communiquer, de coopérer et de s'alerter

Exemples :

- ✓ Unité fonctionnelle, service, pôle : découpage administratif
- ✓ Bloc, activité d'endoscopie, sismothérapie, prise en charge de RAAC (réhabilitation améliorée après chirurgie), salle de césarienne : logique de fonctionnement commun sur un parcours / activités

* *le partage de règles de métiers et de critères sur la qualité du travail. [...] Il se construit par la reconnaissance des compétences, la confiance, les échanges sur les valeurs. La vitalité du collectif se mesure par les réélaborations des règles* CAROLY Sandrine, « Collectif de travail », dans *Psychologie du Travail et des Organisations. 110 notions clés. Paris, Dunod, coll. Psycho Sup, 2016, pp. 101-104.*

Professionnels concernés par la mesure



Cette enquête s'adresse à tous les professionnels qui :

- ✓ Dispensent des soins en contact avec le patient au cours de sa prise en charge
- ✓ Travaillent à temps plein ou à temps partiel
- ✓ Interviennent au moins une fois par semaine
- ✓ Sont présents dans le service depuis au moins un mois

Par exemple :

- ✓ Médecins, y compris les internes
- ✓ Cadres de santé
- ✓ Infirmiers, y compris étudiants infirmiers
- ✓ Aides-soignants
- ✓ Agents de services hospitaliers
- ✓ Masseur-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens, enseignants en activité physique adaptée, diététiciens, psychologues, assistantes sociales
- ✓ Brancardiers (s'ils sont affectés de manière directe au service / collectif de travail)
- ✓ Secrétaires médicales
- ✓ Pharmacien, préparateurs en pharmacie, s'ils interviennent auprès du patient au cours de sa prise en charge

Votre campagne - Pilotage indispensable



Le **pilote** : porte la campagne et ses résultats au plus haut niveau d'engagement de l'établissement impulse et soutient la démarche au sein de l'établissement et auprès de l'ensemble des professionnels.

Le **référent** : assure la conduite opérationnelle pour une participation optimale des professionnels

- Prend connaissance du guide de campagne et de la fiche de repères du référent, du kit documentaire,
- Prépare l'enquête :

- Participe à l'identification du périmètre
- Participe au choix et au mode de diffusion de collecte
- Définit le calendrier interne
- Personnalise, imprime et choisit les lieux d'affichage

- Organise les réunions de présentation auprès des professionnels
- Diffuse l'enquête
- Mobilise les professionnels
- Traite les données et édite le-s rapport-s



FORAP
Fédérer Mutualiser Innover
La force qualité-sécurité en santé

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Campagne nationale FORAP - HAS

MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS
AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

GUIDE DE LA CAMPAGNE

Le **comité de pilotage** :

- Membres de la gouvernance : directeur, directeur QGR, Pt CME, directeur des soins, CGRAS
- Professionnels de santé : cadres de santé, responsables des « collectifs de travail »
- 1 ou des membres de l'équipe QGR
- Vous pouvez associer des Représentants des Usagers

Votre campagne - Pilotage indispensable



- ✔ **Informier et sensibiliser les professionnels concernés** sur les objectifs et les retombées attendues de la campagne, les règles de confidentialité, le mode de recueil des données, la restitution des résultats, leur implication nécessaire dans la définition et la mise en place d'actions d'amélioration, etc.
- ✔ **Informier les instances** dont les organisations représentatives des salariés et le Comité Stratégique d'Etablissement CSE (réunions d'instances, affichage, courrier électronique, journal interne, etc.)
- ✔ **Analyser les résultats** en comité de pilotage
- ✔ **Restituer les résultats** et définir un plan d'actions

Une communication indispensable



Pour obtenir une participation élevée des professionnels, il est recommandé de :

- ✔ Développer une **communication globale** sur le projet à l'ensemble des professionnels (affichage, courrier électronique, journal interne)
- ✔ Instaurer une **communication ciblée** pour les professionnels du / des collectif-s de travail participants (réunion d'information, staff, transmissions IDE jour/nuit)
- ✔ **Entretenir la communication par des rappels** tout au long de la période de recueil pour inciter un maximum de professionnels à participer

Le questionnaire de l'enquête



Le questionnaire à renseigner par les professionnels du collectif de travail / service participant, est **anonyme** et à renseigner de manière **individuelle et autonome** (20 minutes).

Composé de **43 questions** réparties dans **7 sections** :



Aucun item n'est obligatoire.

A. Votre collectif de travail

Indiquez votre accord ou désaccord avec les affirmations suivantes concernant votre collectif de travail ...		Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre*	D'accord	Tout à fait d'accord
1.	Les professionnels se soutiennent mutuellement dans notre collectif de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Nous avons suffisamment de professionnels pour faire face à la charge de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Quand une importante charge de travail doit être effectuée rapidement, nous conjuguons nos efforts en équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Dans notre collectif de travail, chacun considère les autres avec respect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Le nombre d'heures de travail des professionnels de l'équipe est trop important pour assurer les meilleurs soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Nous menons des actions afin d'améliorer la sécurité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. Fréquence de signalement des événements indésirables

Lorsque les erreurs suivantes surviennent, avec quelle fréquence sont-elles signalées dans votre collectif de travail ?		Jamais	Rarement	De temps en temps	La plupart du temps	Toujours
28.	Une <u>erreur</u> qui est détectée et corrigée avant d'avoir affecté le patient, est signalée ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	Une <u>erreur</u> qui n'a pas le potentiel de nuire au patient, est signalée ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	Une <u>erreur</u> qui pourrait nuire au patient mais qui n'a finalement pas d'effet, est signalée ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. Niveau de sécurité des soins

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

- Excellent
 Très bon
 Acceptable
 Faible
 Défaillant

F. Votre établissement de santé

Indiquez votre accord ou désaccord avec les affirmations suivantes ...		Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre*	D'accord	Tout à fait d'accord
32.	La Direction de l'établissement instaure un climat de travail qui favorise la sécurité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'accès au questionnaire



Les données sont recueillies via la **PLATEFORME eFORAP**

e-FORAP

La plateforme

2 modes de recueil possibles :

- ✔ **Recueil papier** : les formulaires complétés collectés sont saisis sur la plateforme eFORAP par le référent de la campagne. Permet généralement un meilleur taux de participation
- ✔ **Recueil dématérialisé** : questionnaire en ligne via une URL (PC, smartphone)

Le respect de l'anonymat implique l'impossibilité d'identifier les non-répondants, d'où l'importance de l'organisation de l'accès au questionnaire.

Période de recueil des données

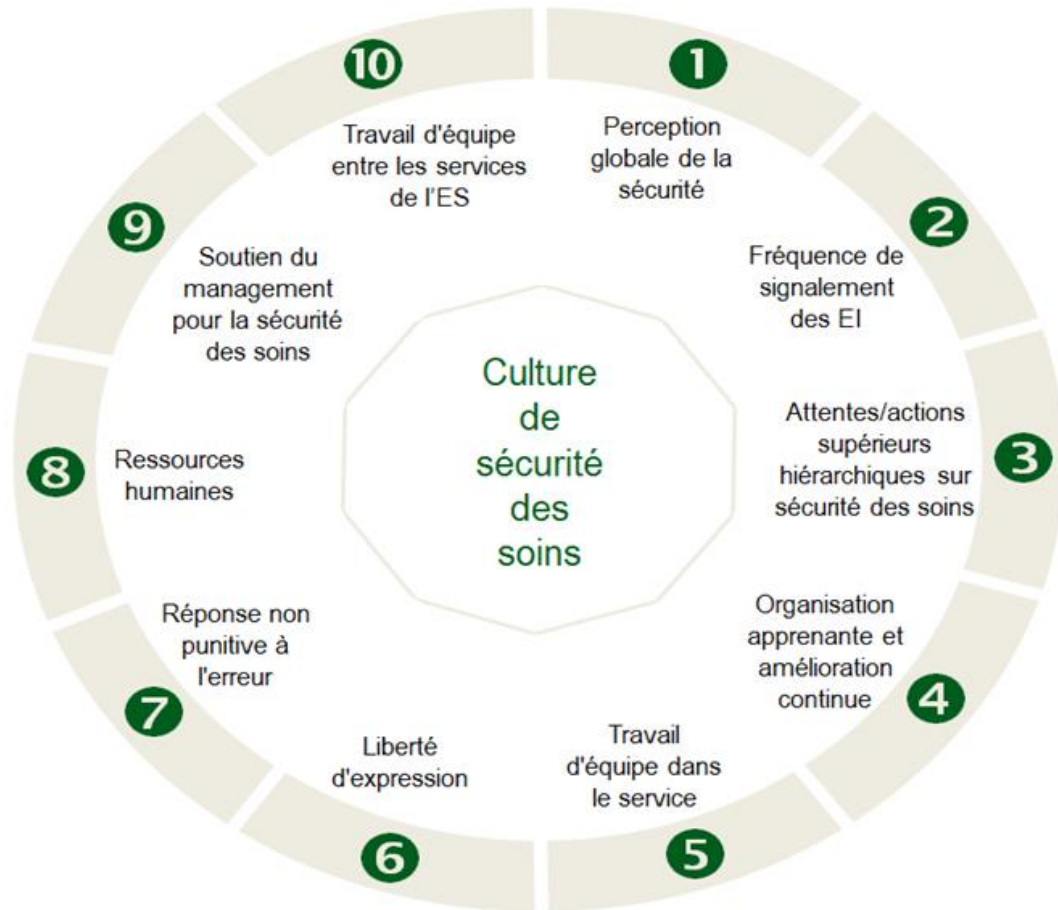
6 semaines, entre le 1er mai et le 30 juin 2023

Votre rapport d'enquête

- ✔ Téléchargé directement depuis la plateforme eFORAP (PDF)

- ✔ Résultats pour le collectif de travail
 - ✔ Une description de l'échantillon : période de recueil ; participation totale et par filière professionnelle ; profil des répondants ; complétude des réponses.
 - ✔ Un état des lieux de la culture de sécurité : scores des **10 dimensions de la CSS** permet d'apprécier le niveau de développement de la culture de sécurité selon chaque dimension et d'identifier celles à améliorer en priorité.

Votre rapport d'enquête



L'enquête explore **10 dimensions** de la CSS.

Plus le score est élevé, plus la CSS est développée.

Lorsque le score moyen d'une dimension de la CSS est **≥ 75%**, la dimension est dite « **développée** ».

En revanche, si ce score est **≤ 50%**, la dimension est dite « **à améliorer** ».

Votre rapport d'enquête

- ✔ Un focus sur le niveau de sécurité des soins : niveau de sécurité des soins perçus et de la dimension « Perception globale de la sécurité des soins »
- ✔ Un focus sur le signalement des EI : nombre de fiches de signalement des EI au cours des 12 derniers mois et des dimensions « Fréquence de signalement des EI », « Organisation apprenante et amélioration continue », « Liberté d'expression » et « Réponse non punitive à l'erreur »
- ✔ 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

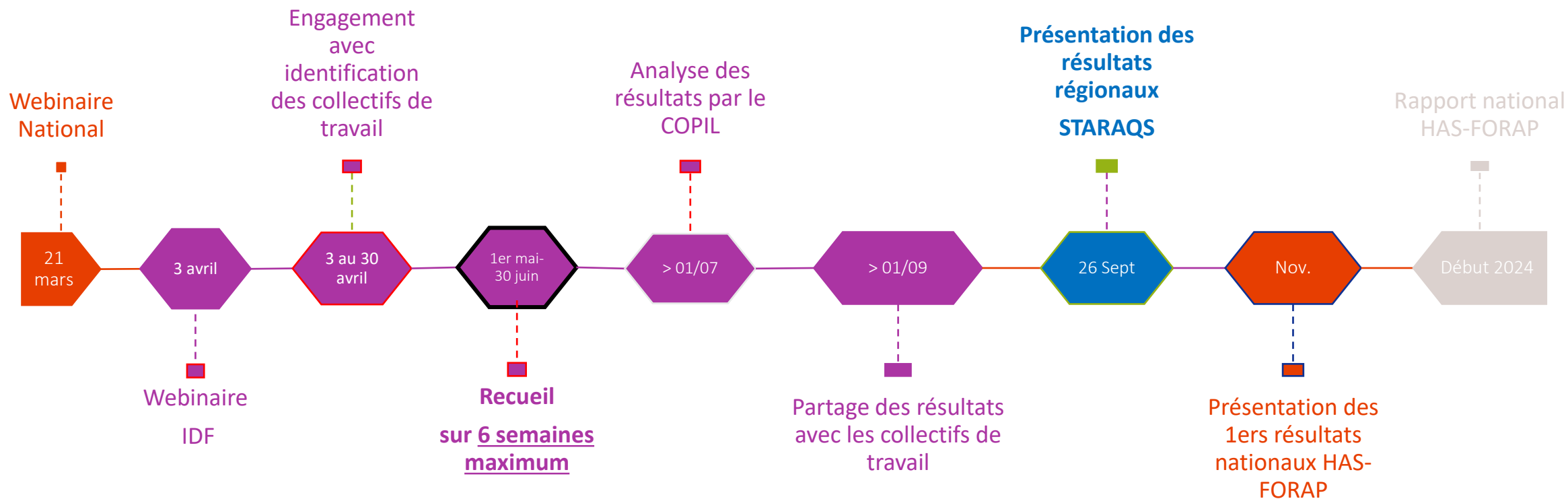
La restitution des résultats

Ne pas négliger ce point dans la gestion du projet !

La restitution auprès des collectifs de travail permettra de :

- ✔ **Partager et discuter** les résultats avec les collectifs de travail
- ✔ Alimenter la réflexion et permettre de rechercher un **consensus** sur ce qui fonctionne bien au sein du collectif de travail et sur ce qui peut être amélioré
- ✔ **Co-construire** avec les professionnels
- ✔ S'interroger sur **les outils disponibles** : sont-ils correctement utilisés ? Peut-on améliorer l'utilisation et comment ?

Les étapes de la campagne 2023



En pratique

LE **KIT COMPLET*** POUR VOUS PERMETTRE DE MENER À BIEN CETTE ENQUÊTE

Se préparer

- Auto-évaluation de la capacité d'engagement
- Formulaire d'engagement

Conduire l'enquête

- Guide de campagne
- Fiche repère pour le référent
- Guide d'utilisation de la plateforme E-Forap
- Affiche de communication
- Notes d'information

Comprendre les résultats

- Affiche d'annonce de la restitution auprès des collectifs de travail
- Modèle de diaporama de restitution des résultats
- Guide HAS « Comprendre et Agir »

* disponible sur le site de la STARAQS

En pratique



L'engagement institutionnel et la définition du périmètre de l'enquête*



Campagne nationale « Culture de sécurité des soins »
auprès des établissements de santé



Formulaire d'engagement FORAP-HAS 2023

Nom de l'établissement :

Nom, Prénom du (de la) directeur(trice) :

Nombre total de professionnels exerçant
dans l'établissement :

Nombre total des lits et de places de
l'établissement :

Coordonnées du référent pour cette enquête (interlocuteur privilégié de la SRA)

Nom, Prénom :

Adresse email :

* disponible sur le site de la STARAQS

En pratique



L'engagement institutionnel et la définition du périmètre de l'enquête*



Campagne nationale « Culture de sécurité des soins »
auprès des établissements de santé



Formulaire d'engagement FORAP-HAS 2023

Nom de l'établissement :

Nom, Prénom du (de la) direc

Périmètre de l'enquête : Par collectif de travail* Global (établissement)

Nombre total de professionne
dans l'établissement :

Nombre total des lits et de pl
l'établissement :

Veillez lister les collectifs de travail souhaités (séparés par des /) :

Coordonnées du référen

Nom, Prénom :

Adresse email :

* disponible sur le site de la STARAQS

En pratique



L'engagement institutionnel et la définition du périmètre de l'enquête*



Campagne nationale « Culture de sécurité des soins »
auprès des établissements de santé



Formulaire d'engagement FORAP-HAS 2023

Nom de l'établissement :

Nom, Prénom du (de la) direc

Nombre total de professionne
dans l'établissement :

Nombre total des lits et de pl
l'établissement :

Périmètre de l'enquête : Par collectif de travail* Global (établissement)

Veillez lister les collectifs de tr (séparés par des /) :

Coordonnées du référen

Nom, Prénom :

Adresse email :

Par exemple :
Pole A - Service A / Pole 2 Service B / Pole 2 - Service A / Pole2 - Service B
Endoscopie / Césarienne

* disponible sur le site de la STARAQS

En pratique



L'engagement institutionnel et la définition du périmètre de l'enquête*



Campagne nationale « Culture de sécurité des soins »
auprès des établissements de santé



Formulaire d'engagement FORAP-HAS 2023

Nom de l'établissement :

Nom, Prénom du (de la) directeur

Périmètre de l'enquête : Par collectif de travail* Global (établissement)

Nombre total de professionnels dans l'établissement :

Nombre total des lits et de places de soins dans l'établissement :

Veillez lister les collectifs de travail souhaités (nom et numéro de l'unité) :

Coordonnées du référent :

Nom, Prénom :

Adresse email :

Attention : 1 seul périmètre = 1 rapport au seul niveau de l'établissement. Il ne sera pas possible d'extraire des sous-niveaux

* disponible sur le site de la STARAQS

En pratique

Conduire l'enquête*

- Guide de campagne
- Fiche repère pour le référent
- Guide d' utilisation de la plateforme eForap
- Affiche de communication
- Notes d'information



Campagne nationale FORAP - HAS

MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS

AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

GUIDE DE LA CAMPAGNE

* disponibles sur le site de la STARAQS

En pratique : le kit de communication

Affiche



FORAP **HAS**
HAUTE AUTORITE DE SANTÉ

CAMPAGNE NATIONALE DE MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS

Notre établissement s'est engagé dans la mesure de la culture de sécurité des soins accompagné par notre Structure Régionale d'Appui QualiIREL Santé

LOGO ETABLISSEMENT

Encore quelques jours pour participer !

POURQUOI ?
La sécurité de nos patients est un enjeu majeur pour notre établissement, justifiant votre implication
L'enquête a pour objectif de connaître votre perception de la sécurité des soins dans notre établissement.

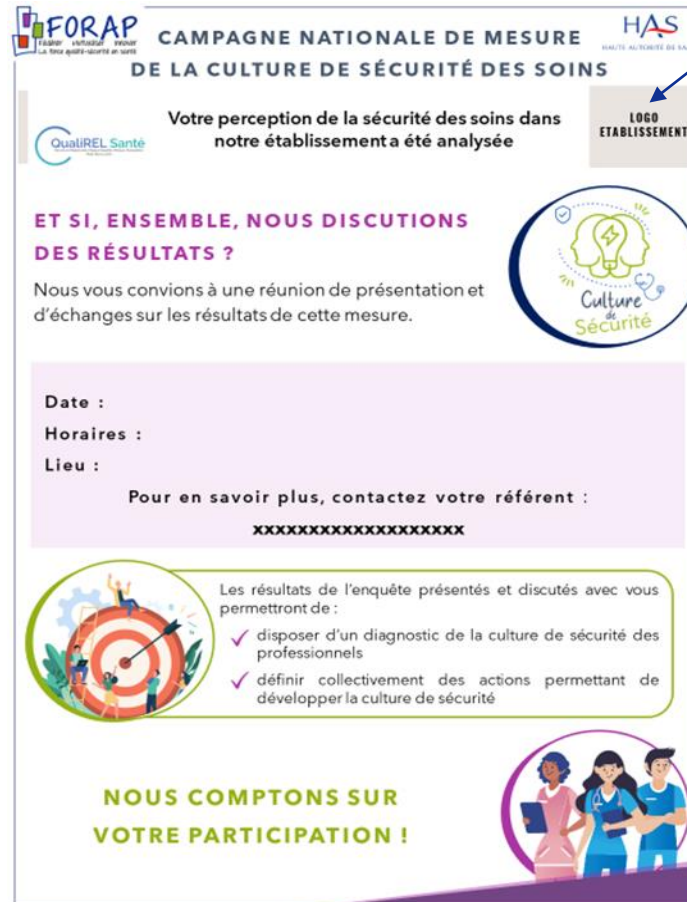
LA MOBILISATION DE TOUS EST RECHERCHÉE
NOUS COMPTONS SUR VOTRE PARTICIPATION !
Un taux de retour d'au moins 60 % est nécessaire pour que les résultats de cette enquête soient exploitables

Clôture de l'enquête : .../.../2023

EN PRATIQUE ?
20 minutes seront nécessaires pour répondre à l'enquête via le lien informatique qui vous a été transmis
Les données recueillies seront anonymes
Si vous avez des questions pendant l'enquête, vous pouvez contacter votre référent : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

ET APRÈS ?
Les résultats de l'enquête présentés et discutés avec nous permettront de :
✓ disposer d'un diagnostic de la culture de sécurité des professionnels
✓ définir collectivement des actions permettant de développer la culture de sécurité

Note d'information



FORAP **HAS**
HAUTE AUTORITE DE SANTÉ

CAMPAGNE NATIONALE DE MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS

Votre perception de la sécurité des soins dans notre établissement a été analysée

LOGO ETABLISSEMENT

ET SI, ENSEMBLE, NOUS DISCUTIONS DES RÉSULTATS ?
Nous vous convions à une réunion de présentation et d'échanges sur les résultats de cette mesure.

Date :
Horaires :
Lieu :

Pour en savoir plus, contactez votre référent :
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Les résultats de l'enquête présentés et discutés avec vous permettront de :
✓ disposer d'un diagnostic de la culture de sécurité des professionnels
✓ définir collectivement des actions permettant de développer la culture de sécurité

NOUS COMPTONS SUR VOTRE PARTICIPATION !

Ajoutez votre logo

Diaporama de restitution (à venir)

Référentes STARAQS

**Suivi
campagne**

Marie-José STACHOWIAK
Coordinatrice

mj-stachowiak@staraqs.com

Hanna CHAS
Ingénieure

h.chas@staraqs.com

**Aspect technique,
Plateforme e-FORAP**



*Nous vous remercions pour votre écoute
et sommes à votre disposition pour répondre à vos questions*

Hanna et Marie José