



# Benchmarking Culture de la sécurité 2011, Partie I

28 juin 2011, Bruxelles

Annemie Vlayen

[annemie.vlayen@uhasselt.be](mailto:annemie.vlayen@uhasselt.be)

UHasselt Onderzoeksgroep Patiëntveiligheid 1



**Un grand merci pour votre collaboration !**

**Les hôpitaux participants**

**SPF (équipe Q&S) : Liesbeth Borgermans, Agnès Jacquerye, Margareta Haelterman, Stephanie Maquoi, Hilde Peleman, Virginie Semal, Louiza Van Lerberghe**

**Soutien scientifique : Ward Schrooten, Johan Hellings**



## **Partie I :**

# **La mesure de la culture 2011**

## **Plan poursuivi**

- 1. Introduction : la terminologie et l'instrument de mesure**
2. La méthodologie
3. Les résultats globaux
  - Les hôpitaux participants et leurs caractéristiques
  - Les taux de réponse
  - Les caractéristiques des répondants



# Introduction

- **La culture de sécurité**

  - < **Culture de l'organisation**

    - < **Culture**

- **Définition de la culture de sécurité :**

- *"Un modèle intégré de comportement individuel et organisationnel, basé sur des valeurs partagées et des croyances, dans lequel tous les efforts sont consacrés à l'évitement ou la limitation de dommages causés par le système de soins santé.*

(IOM, 2004)



# Les instruments de mesure culture de sécurité hôpitaux

HSPSC	MaPSaF Manchester Patient Safety Framework	SAQ Safety attitude questionnaire Climat
•Développé par l'AHRQ	•Développé dans l'industrie pétrolière (Shell)	•Développé dans l'aviation
Agency for Healthcare research and Quality (USA)	• le NPSA pour le NHS (GB) National Patient Safety Agency National Health Service	USA



# Les instruments de mesure culture de sécurité hôpitaux

HSPSC	MaPSaF	SAQ
<b>12 dimensions:</b> voir plus loin	<b>10 dimensions:</b> amélioration continue, priorité pour la sécurité, défaillance du système de sécurité, et responsabilité individuelle, enregistrement de l'incident, analyse des incidents, apprentissage et changement, communication, ressources humaines, formation et éducation, travail d'équipe	<b>6 dimensions:</b> climat de sécurité, climat au sein de l'équipe, stress, gestion des perceptions, environnement de travail, satisfaction au travail
5- échelle de Likert ➤ 'pas du tout d'accord' à "tout à fait d'accord"	Score sur 5 niveaux par rapport à la «maturité» de la culture selon la typologie de Westrum	5-échelle de Likert ➤ 'pas du tout d'accord' à "tout à fait d'accord"
Culture de sécurité : échelle hôpital, départements, disciplines	Culture de sécurité : échelle hôpital, départements, équipes	Culture de sécurité : échelle hôpital, disciplines
•Questionnaire individuel •Versions validées	•Discussions en groupes (équipes, départements, direction ,...) •Non validé	•Questionnaire individuel •Versions validées
Benchmarking Interne + externe	Benchmarking interne	Benchmarking Interne + externe





# L'instrument de mesure HSPSC

- **HSPSC** : l'instrument validé sur le plan international le plus adopté dans les hôpitaux
  - Utilisateurs "officiels" AHRQ : 45 pays (24 langues)
  - Les versions belges :
    - Néerlandais : traduits et validés : *Ziekenhuis Oost-Limburg (ZOL)*
    - Français : traduits et validés : *CHU Tivoli* et les *Cliniques Universitaires Saint-Luc*
    - Disponible en allemand
    - Référence : Vlayen A, Hellings J, Claes N, *et al.* A nationwide Hospital Survey on Patient Safety Culture in Belgian hospitals: setting priorities at the launch of a 5-year patient safety plan. *BMJ Qual Saf.* 2011 Jul 18
  - Benchmarking interne et externe



# L'instrument de mesure HSPSC

Le questionnaire de la mesure de la culture  
(HSPSC)



12 dimensions



42 items





# Dimensions de la culture de la sécurité mesurées par l'enquête

## 7 aspects de la culture de la sécurité au niveau des unités de soins

- **D1** Gestion/supervision des attentes et actions visant à promouvoir la sécurité des patients (4 items)
- **D2** Façon dont l'organisation tire profit des erreurs commises et s'améliore de façon continue (3 items)
- **D3** Travail en équipe au sein des unités (4 items)
- **D4** Ouverture à la communication (3 items)
- **D5** Retours d'informations et communication en matière de sécurité des patients (3 items)
- **D6** Absence de sanction face aux erreurs (3 items)
- **D7** Encadrement en personnel (4 items)

## 3 aspects de la culture de la sécurité au niveau de l'hôpital :

- **D8** Soutien de la hiérarchie en matière de sécurité des patients (3 items)
- **D9** Travail d'équipe entre les départements (4 items)
- **D10** Transmissions des informations et transferts (4 items)

## 2 dimensions de résultats globaux :

- **O1** Perception globale de la sécurité (4 items)
- **O2** Fréquence du signalement des événements indésirables (EI) (3 items)



## Partie I : La mesure de la culture 2011 Plan poursuivi

1. Introduction : la terminologie et l'instrument de mesure
- 2. La méthodologie**
3. Les résultats globaux
  - Les hôpitaux participants et leurs caractéristiques
  - Les taux de réponse
  - Les caractéristiques des répondants



# Les objectifs de la mesure de la culture

- Connaître la perception du personnel de l'hôpital concernant la sécurité du patient (en contact direct ou indirect avec les soins)
- Sensibiliser l'ensemble du personnel de l'hôpital à la thématique de la sécurité des patients
- Suivre l'évolution de la culture de sécurité des patients au moyen d'une mesure répétée dans le temps
- Identifier des points clés et apporter des actions d'amélioration
- Discuter de manière interne les résultats

# La méthodologie

- Mesurer la culture de sécurité dans les hôpitaux: méthodologie définie dans le protocole

Etapes	Préparation	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Semaine 5	Semaine 6	Semaine 7	Semaine 8	Semaine 9	Semaine 10	Semaine 11-12	Semaine 13
<b>Planification</b>													
Accord interne	■												
Engagement dans la distribution	■												
<b>Collecte des données</b>													
Envoi de la lettre de la direction		■											
Premier envoi du questionnaire			■										
Suivi des répondants				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Encodage des données				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Rappel/ remerciements					■								
Renvoi du questionnaire								■					
Deuxième rappel											■		
<b>Traitement des données</b>													
Analyse des données													■
Rédaction du rapport													■



# La méthodologie

- Accès gratuit au fichier Access
- Importation des données (selon un formulaire codé et standard)
  - Traitement des données
    - Caractéristiques des répondants
    - Scores en fonction des dimensions (positif, neutre, négatif)
    - Rapport par hôpital – (outil Access)
    - Sélection des résultats en fonction des départements, des catégories professionnelles : possible ! !



# La méthodologie : benchmarking

- La position de l'hôpital dans le benchmarking
  - La mesure de la culture 2011
    - Scores positifs en fonction des dimensions
    - Codes uniques et anonymes (nouveau code pour les hôpitaux fusionnés !)
  - L'évolution de la culture de sécurité (mesures t1 et t2)



# La méthodologie: benchmarking

*Dimension du score =  $\frac{\text{nombre de réponses positives}}{\text{total des réponses}}$  pour chaque dimension concernée (%)*

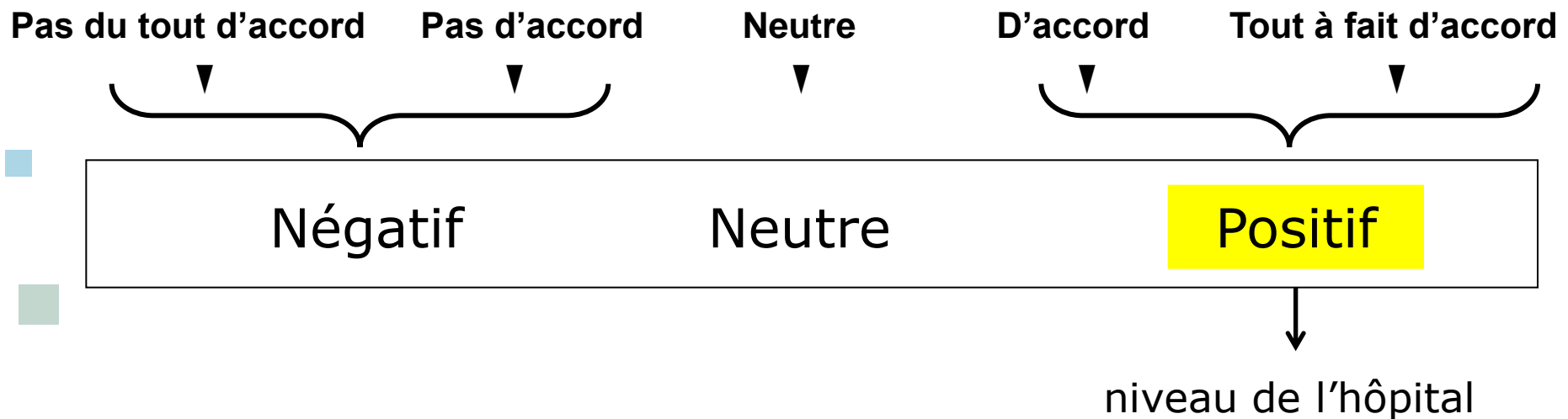
## ▪ L'analyse comparative, idée de base:

- Score dimensionnel: quantifier des informations qualitatives → possibilité d'examiner la variabilité entre les hôpitaux
- Approche « positive » de la sécurité du patient
- Les réponses « neutres » ou « négatives » ne sont pas prises en compte



# La méthodologie

- Outil Access + rapport benchmark: : calcul selon la méthode américaine originale
- Echelle de Likert : possibilités de réponse de 1 à de 5




Les questions à formulation inversée :  
remises en positif (automatiquement l'outil Acces !)



# Le rapport de hôpital


MENU




ZOL

## HOSPITAL SURVEY ON PATIENT SAFETY CULTURE

ZOL version of the Agency for Healthcare Research and Quality  
<http://www.ahrq.gov/>

Enter data	Analyze FR 
List responders	Analyze NL
Check / Export	?



Ziekenhuis Oost-Limburg  
Autonome verzorgingsinstelling  
Maatsch. zetel : Schiepse Bos 6, B-3600 Genk  
Tel. (089)32 50 50 Fax (089)32 79 00  
<http://www.zol.be>


Hospital:

Data Import  
Attach Import  
View all



# Le rapport de hôpital

ANALYZE




ZOL

## HOSPITAL SURVEY ON PATIENT SAFETY CULTURE

Agency for Healthcare Research and Quality  
<http://www.ahrq.gov/>

Explore NL 2

Hospital report NL 3



1

Load

Ziekenhuis Oost-Limburg  
Autonome verzorgingsinstelling  
Maatsch. zetel : Schiepse Bos 6, B-3600 Genk  
Tel. (089)32 50 50 Fax (089)32 79 00  
<http://www.zol.be>

**Dimension: Outcome2 . Fréquence de signalement des évènements indésirables**

Réponse	n	%
negatif	5613	23,0
neutre	8146	33,4
positif	10661	43,7
Total:	24420	

item

D1 Si cet incident a pu être détecté avant d'avoir affecté le patient.

Réponse	n	%
negatif	2014	24,6
neutre	2700	33,0
positif	3460	42,3
Total:	8174	

item

D2 Si cet incident ne comportait aucun risque de nuire au patient.

Réponse	n	%
negatif	2198	27,0
neutre	2906	35,7
positif	3034	37,3
Total:	8138	

item

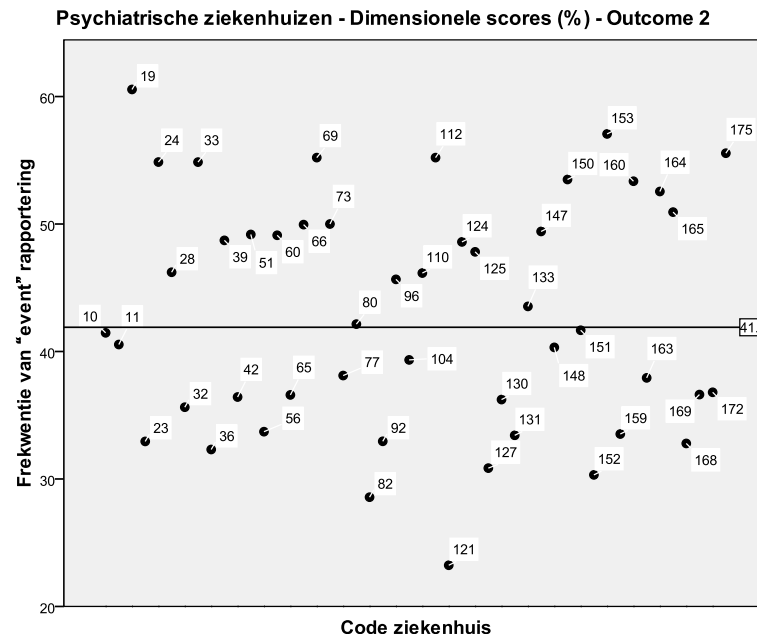
D3 Si cet incident n'a eu aucune conséquence pour le patient même s'il avait pu nuire à sa santé.

Réponse	n	%
negatif	1401	17,3
neutre	2540	31,3
positif	4167	51,4
Total:	8108	

## LA PRESENTATION DES RÉSULTATS

### 1. Le code de hôpital : anonyme et unique

- Le même code que lors de la première mesure
- Un nouveau code si fusion de l'hôpital après la première mesure
- Les codes des hôpitaux sont présentés dans des **diagrammes de dispersion** (scatterplots)



← la médiane

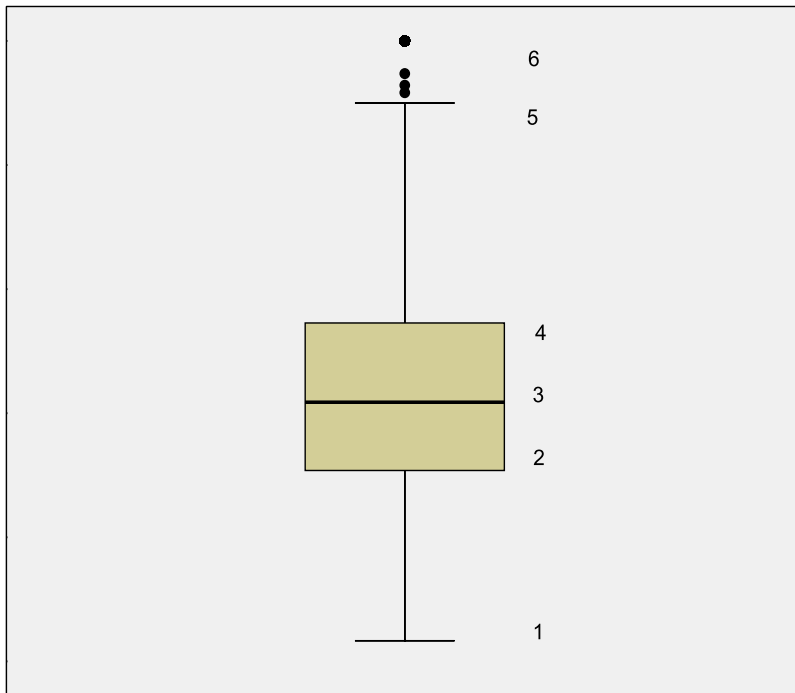


# Le rapport de critère d'évaluation

## 2. La médiane (%)

- = La valeur centrale
- donne la valeur du milieu de la distribution
- la moitié de la population a une valeur inférieure à la médiane et l'autre moitié a une valeur plus élevée
- Si un score dévie de **5% ou plus** de la médiane (positivement ou négativement) la différence est considérée comme **marquée** est (**≠ statistiquement significatif**).

## 3. Boîte à moustache (Boxplot)



1. La valeur minimum
2. Le premier quartile ou le percentile 25 se situe sur la ligne inférieure de la boîte
- 3. La médiane (percentile 50) est la ligne dans la boîte (référence pour la tendance centrale).**
4. Le troisième quartile ou le percentile 75 **se situe sur** la ligne supérieure de la boîte. **La distance interquartile se situe entre 2 et 4**
5. Valeur maximum
- 6. Les valeurs extrêmes**





## La partie I : Le mesure de la culture 2011 plan poursuivi

1. Introduction : la terminologie et l'instrument de mesure
2. La méthodologie
- 3. Les résultats globaux**
  - Les hôpitaux participants et leurs caractéristiques
  - Les taux de réponse
  - Les caractéristiques des répondants



# Les résultats de la mesure de la culture 2011

## Les caractéristiques des hôpitaux

Type	HA (n = 83)	HP (n = 48)	HSp (n = 10)	Total (n = 141)
<b>Langues</b>				
Néerlandais	52 (62,6%)	36 (75,0%)	8 (80%)	<b>96 (68,1%)</b>
Français	27 (32,5%)	11 (22,9%)	2 (20%)	<b>40 (28,4%)</b>
bilingues	4 (4,8%)	1 (2,1%)	0 (0%)	<b>5 (3,5%)</b>
<b>Methode</b>				
Papier	48 (57,8%)	34 (70,8%)	8 (80%)	<b>90 (63,8%)</b>
Electronique	18 (21,7%)	12 (25,0%)	2 (20%)	<b>32 (22,7%)</b>
Les deux	16 (19,3%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>16 (11,3%)</b>
<i>Sans réponse</i>	1 (1,2%)	2 (4,2%)	0 (0%)	<b>3 (2,1%)</b>
<b>Statut</b>				
Publics	23 (27,7%)	7 (14,6%)	1 (10%)	<b>31 (22%)</b>
Privés	59 (71,1%)	38 (79,2%)	9 (90%)	<b>106 (75,2%)</b>
<i>Sans réponse</i>	1 (1,2%)	3 (6,3%)	0 (0%)	<b>4 (2,8%)</b>



# Les résultats de la mesure de la culture 2011

## Le taux de réponse (n = 56.505)

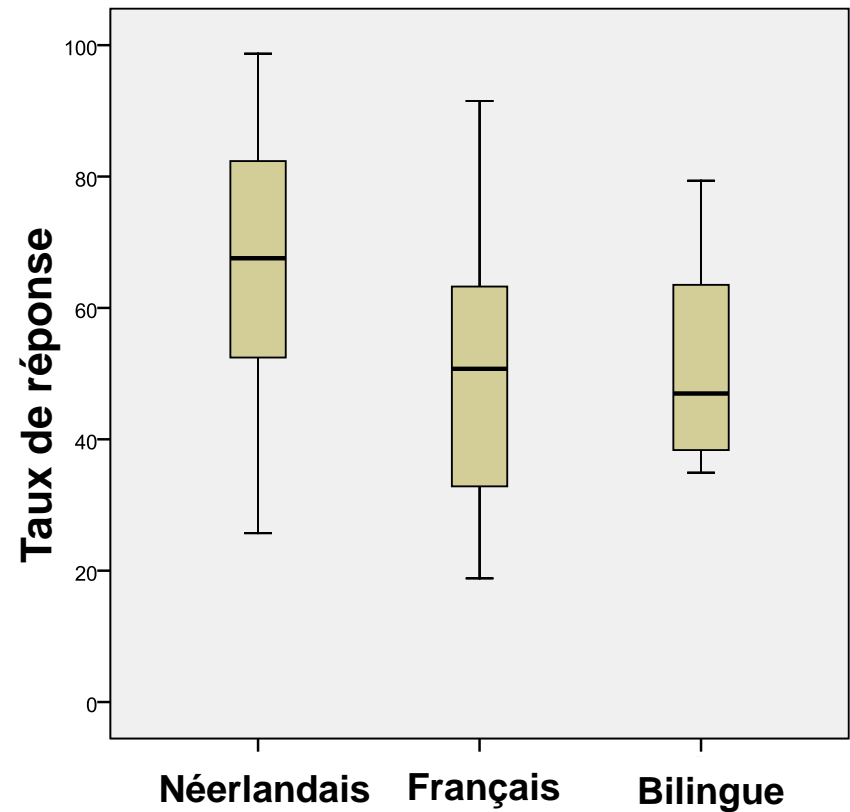
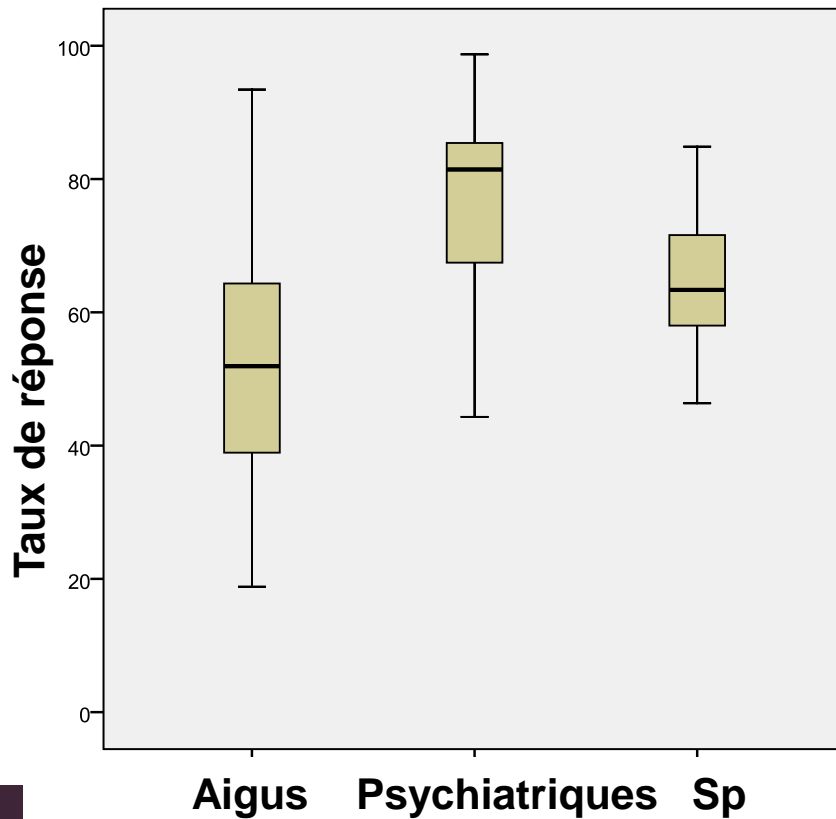
	HA (n = 83)	HP (n = 48)	HSp (n = 10)	Total
Médecins	31,0%	55,9%	61,4%	31,8%
Collaborateurs (soins)	50,7%	72,6%	62,2%	53,6%
<b>Total</b>	<b>47,4%</b>	<b>72%</b>	<b>62,2%</b>	<b>50,4%</b>

\*Le degré de réponse a été calculé sur base du nombre de questionnaires distribués et reçus

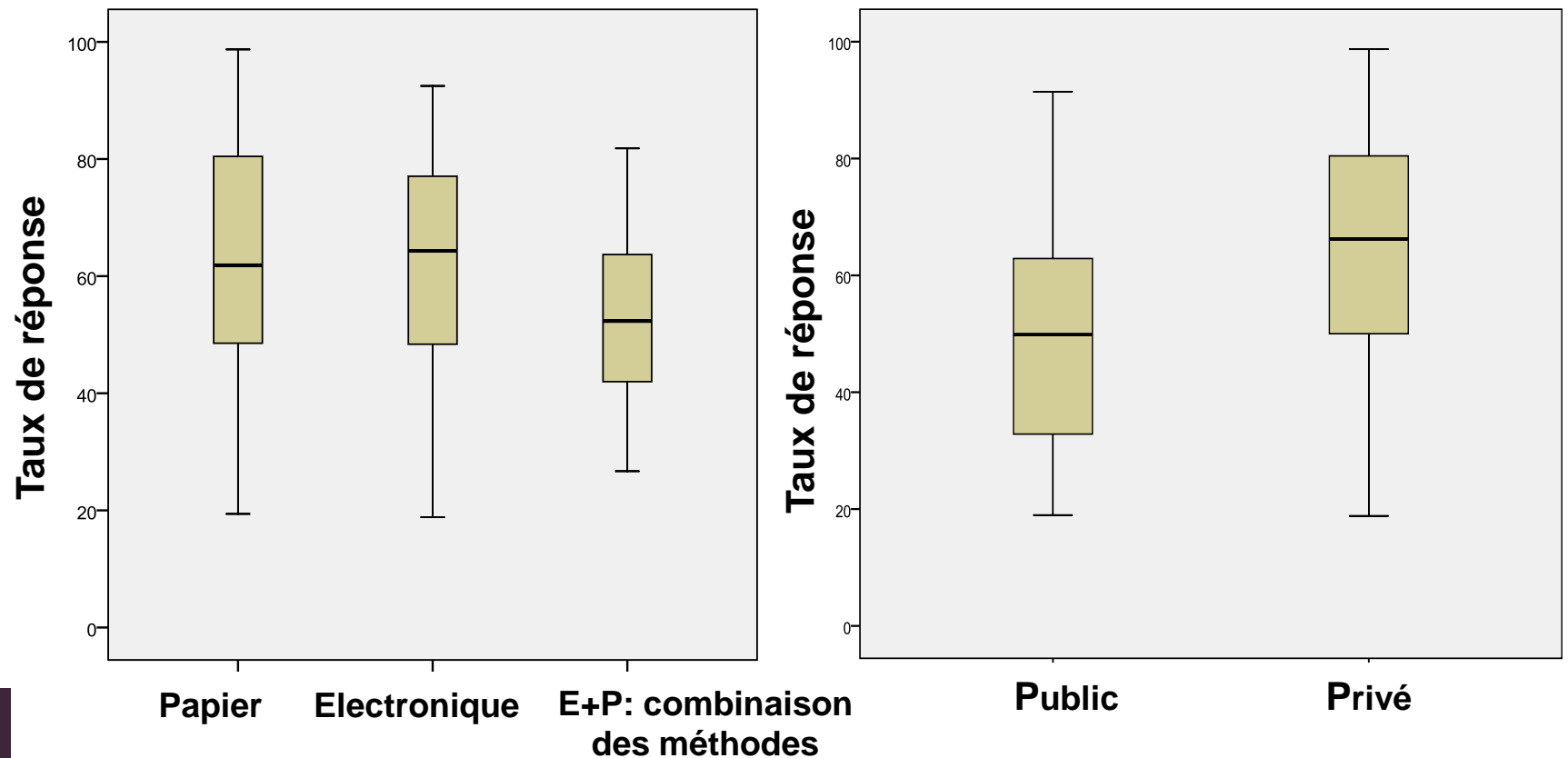
Différences dans les taux de réponses en fonction :

- Le type d'hôpital
- La langue
- Le statut
- Le nombre de lits

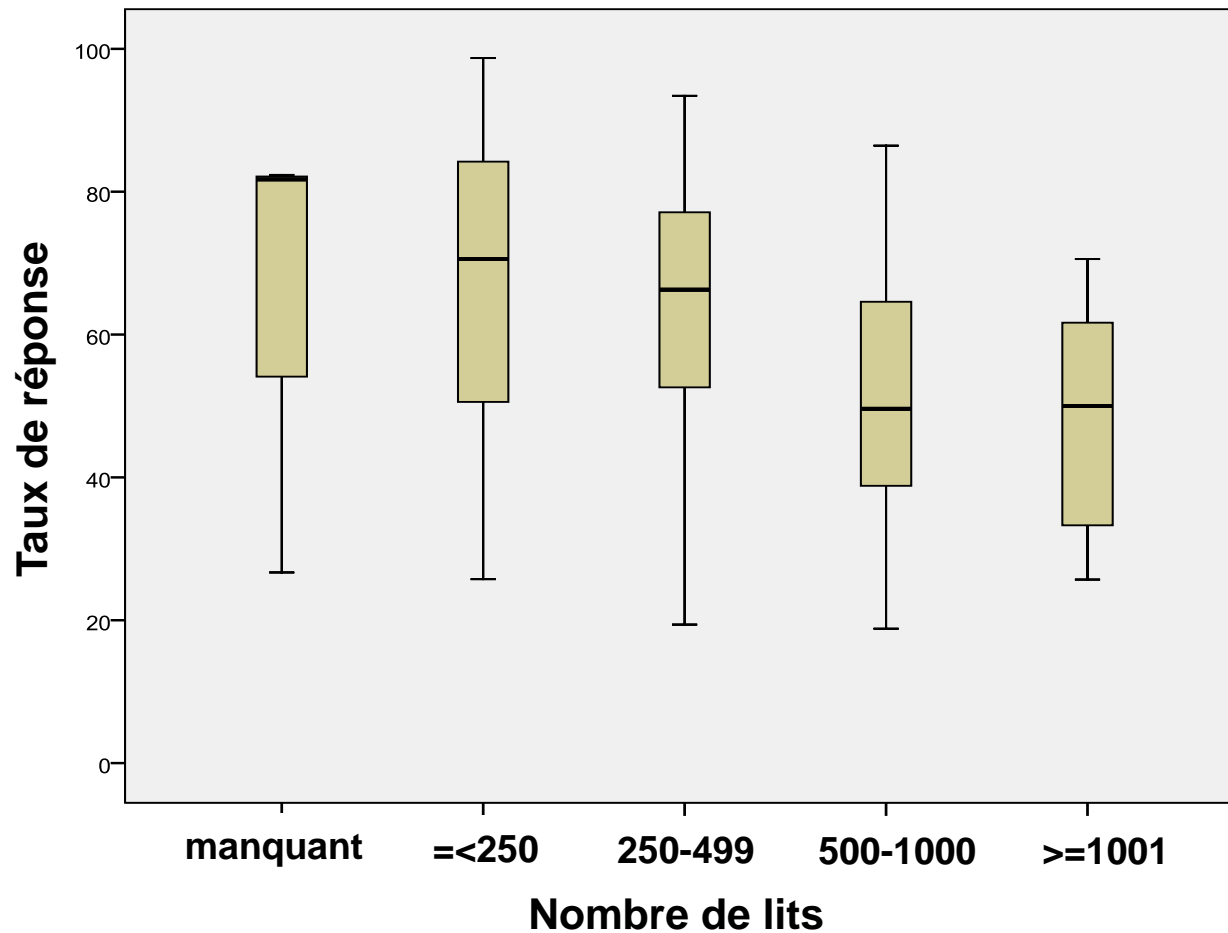
## Le taux de réponse en fonction du type d'hôpital et de la langue



## Le taux de réponse en fonction de la méthode et du statut de l'hôpital



## Le taux de réponse en fonction du nombre de lits





# Les résultats mesure de la culture 2011

## Les caractéristiques des répondants

N = 56 505

Type	HA (n = 83)	HP (n = 48)	HSp (n = 10)
<b>Nombre total de répondants</b>	46 467	8 630	1 408
Contact direct avec les patients	86,4%	94%	88,3%
Unités/secteurs hospitaliers			
différents services	8,1%	<b>11,1%</b>	8,5%
service de Médecine interne	<b>11,8%</b>	-	8,3%
services de chirurgie	<b>11,8%</b>	-	0,1%
quartier opératoire	7,2%	-	0,1%
services médico-techniques	<b>11,2%</b>	-	3,8%
revalidation	4%	-	<b>56,3%</b>
admission	-	<b>13,1%</b>	-
services spécialisés	-	<b>53,7%</b>	-
«autres»	12,5%	7,8%	6,9%





# Les résultats mesure de la culture 2011

## Les caractéristiques des répondants N = 56 505

Type	HA (n = 83)	HP (n = 48)	HSp (n = 10)
<b>Nombre total des répondants</b>	46 467	8 630	1 408
<b>Fonction: o.a.</b>			
Infirmièr(e)s	<b>61,5%</b>	<b>53,6%</b>	<b>61,3%</b>
Médecins	10,6%	3,2%	3,5%
Paramédicaux	6,3%	<b>24,6%</b>	<b>23,4%</b>
'Autres'	6,9%	4,6%	5,4%



# Des questions?

[annemie.vlayen@uhasselt.be](mailto:annemie.vlayen@uhasselt.be)