



Benchmarking

Culture de la sécurité 2011

28 juin 2011, Bruxelles

Annemie Vlayen

annemie.vlayen@uhasselt.be

UHasselt Onderzoeksgroep Patiëntveiligheid

universiteit
▶ hasselt



Partie II: Culture de la sécurité 2011 Positionnement et tendances

1. Culture de la sécurité 2011

- Scores positifs en fonction des dimensions par type d'hôpital
- Scores positifs en fonction des dimensions en fonction des départements, groupes professionnels

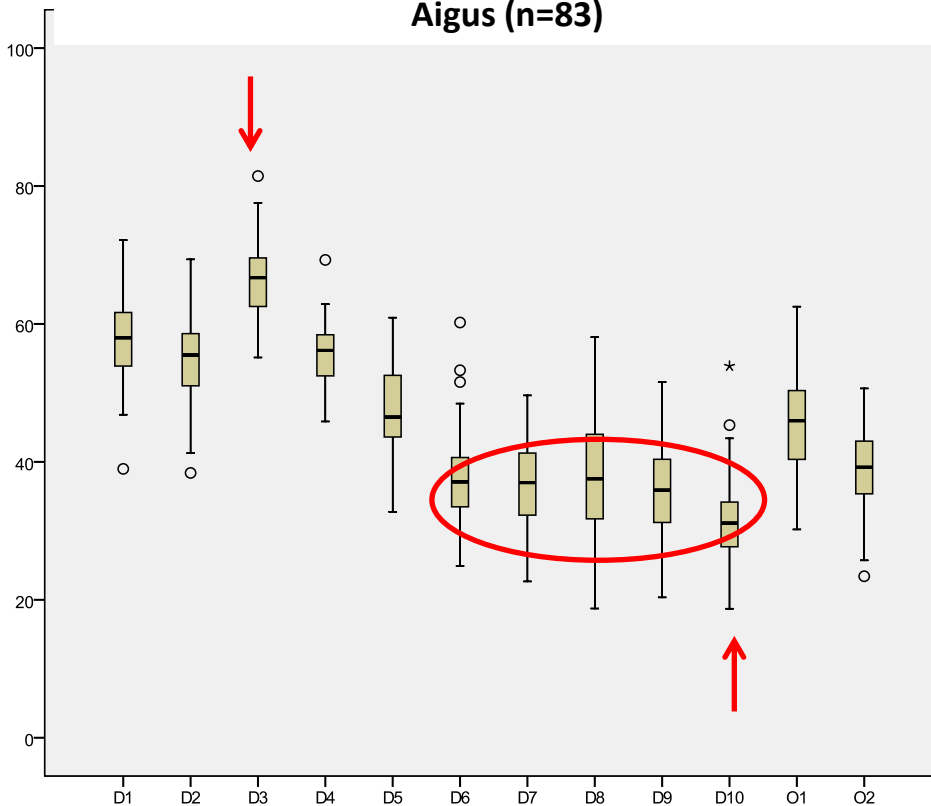
2. Tendances

- Hôpitaux participants
- Evolution taux de réponse
- Evolution des scores par dimension

3. Conclusions et recommandations

Scores positifs en fonction des dimensions Hôpitaux Aigus (n=83)

Scores positifs en fonction des dimensions pour H Aigus (n=83)



D1. Gestion/supervision des attentes et actions visant à promouvoir la sécurité des patients (médiane **58%**)

D2. Façon dont l'organisation tire profit des erreurs comises et s'améliore de façon continue (médiane **55,5%**)

D3. Travail en équipe au sein des unités (médiane **66,7%**)

D4. Ouverture à la communication (médiane **56,2%**)

D5. Retours d'information et communication en matière de sécurité des patients (médiane **46,5%**)

D6. Absence de sanction face aux erreurs (médiane **37,1%**)

D7. Encadrement du personnel (médiane **36,8%**)

D8. Soutien de la hiérarchie en matière de sécurité des patients (médiane **37,5%**)

D9. Travail d'équipe entre les départements (médiane **35,9%**)

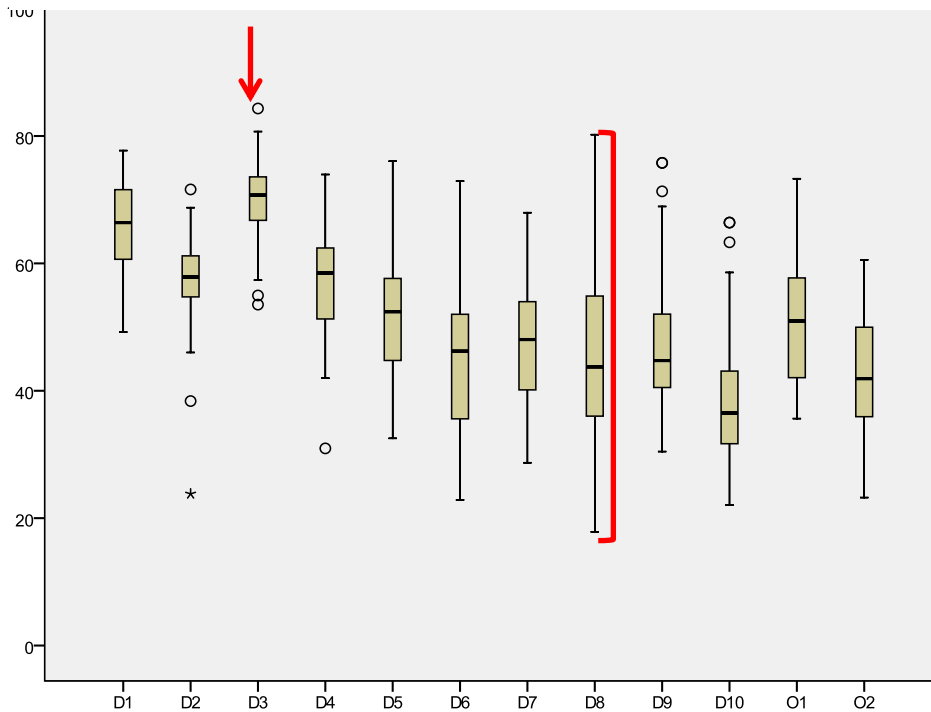
D10. Transmission des informations et transferts (médiane **31%**)

O1. Perception globale de la sécurité (médiane **46%**)

O2. Fréquence du signalement des événements indésirables (médiane **39,3%**)

Scores positifs en fonction des dimensions H Psychiatriques (n=48)

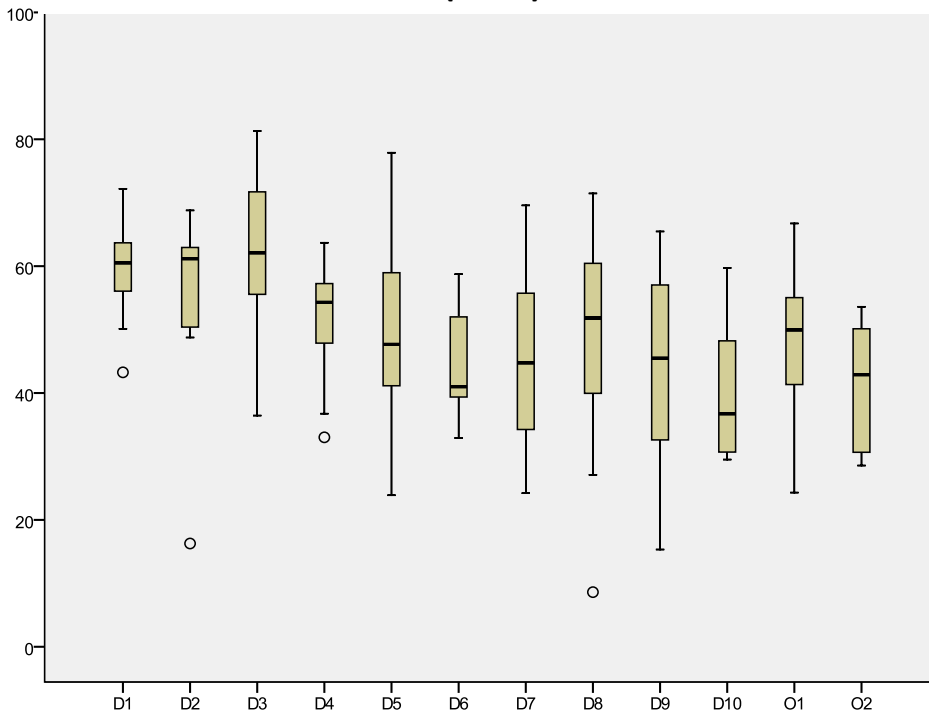
Scores positifs en fonction des dimensions pour H psychiatriques (n=48)



- D1.** Gestion/supervision des attentes et actions visant à promouvoir la sécurité des patients (médiane **66,4%**)
- D2.** Façon dont l'organisation tire profit des erreurs comises et s'améliore de façon continue (médiane **57,8%**)
- D3.** Travail en équipe au sein des unités (médiane **70,7%**)
- D4.** Ouverture à la communication (médiane **58,5%**)
- D5.** Retours d'information et communication en matière de sécurité des patients (médiane **52,4%**)
- D6.** Absence de sanction face aux erreurs (médiane **46,2%**)
- D7.** Encadrement du personnel (médiane **48%**)
- D8.** Soutien de la hiérarchie en matière de sécurité des patients (médiane **43,7 %**)
- D9.** Travail d'équipe entre les départements (médiane **44,7%**)
- D10.** Transmission des informations et transferts (médiane **36,5%**)
- O1.** Perception globale de la sécurité (médiane **51%**)
- O2.** Fréquence du signalement des événements indésirables " (médiane **41,9%**)

Scores positifs en fonction des dimensions Hôpitaux SP (n=10)

Scores positifs en fonction des dimensions pour H Sp (n=10)

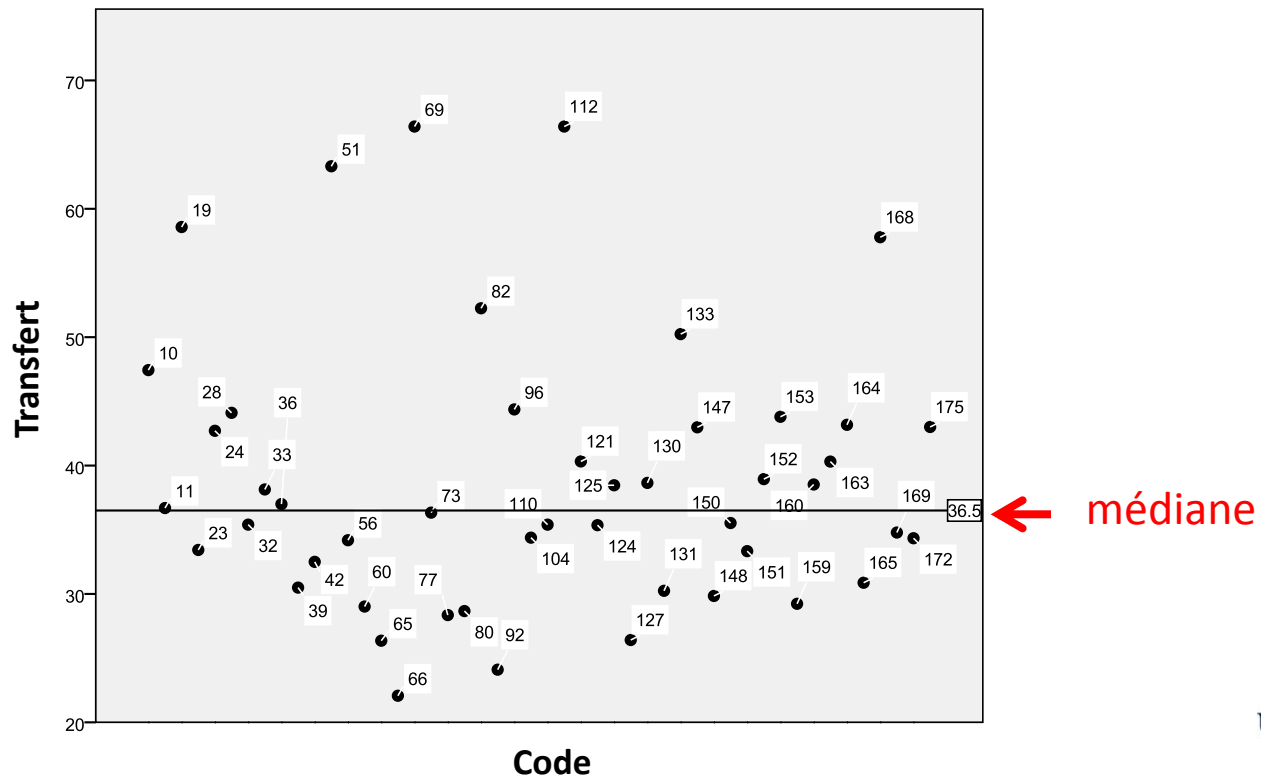


- D1.** Gestion/supervision des attentes et actions visant à promouvoir la sécurité des patients (médiane **60,5%**)
- D2.** Façon dont l'organisation tire profit des erreurs comises et s'améliore de façon continue (médiane **61,2%**)
- D3.** Travail en équipe au sein des unités (médiane **62,1%**)
- D4.** Ouverture à la communication (médiane **54,3%**)
- D5.** Retours d'information et communication en matière de sécurité des patients (médiane **47,7%**)
- D6.** Absence de sanction face aux erreurs (médiane **41%**)
- D7.** Encadrement du personnel (médiane **44,8%**)
- D8.** Soutien de la hiérarchie en matière de sécurité des patients (médiane **51,8%**)
- D9.** Travail d'équipe entre les départements (médiane **45,5%**)
- D10.** Transmission des informations et transferts (médiane **36,7%**)
- O1.** Perception globale de la sécurité (médiane **50%**)
- O2.** Fréquence du signalement des événements indésirables (médiane **42,9%**)

Scores positifs en fonction des dimensions

- Positionnement individuel des hôpitaux via un **code anonyme**
- Règle d'or:** différence 'marquée' si $\geq 5\%$ plus haut ou plus bas que la valeur de la médiane

H Psychiatriques: scores par dimension (%) - dimension 10



Scores items mesure de la culture 2011 (en annexe)

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 | |

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 | |

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

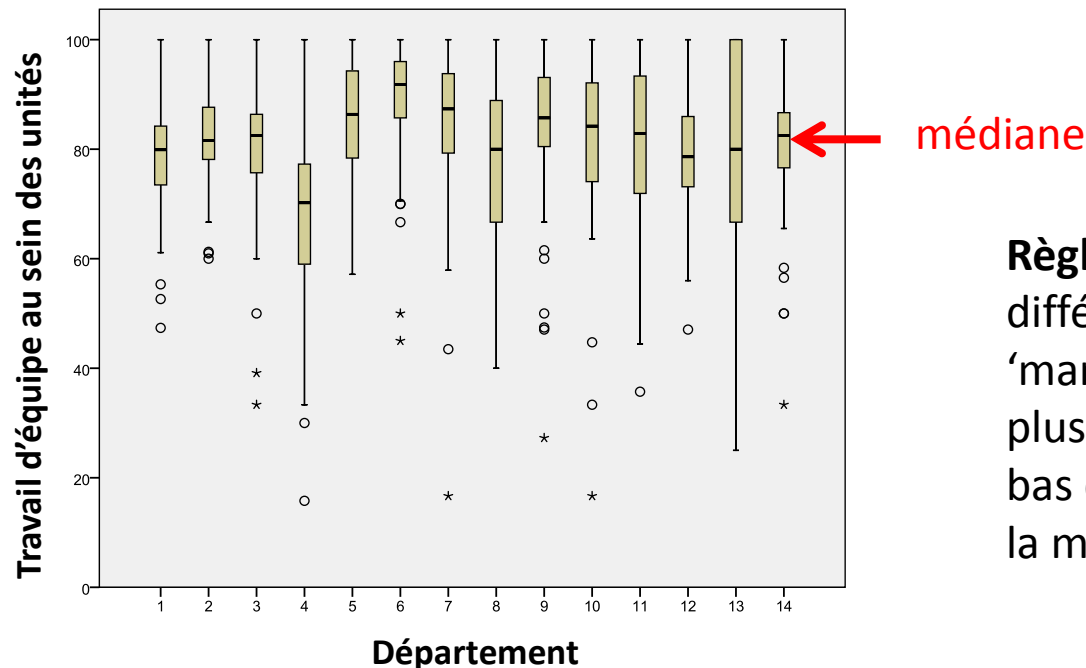
| Réponse | n | % |
|---------|------|------|
| negatif | 1401 | 17,3 |
| neutre | 2540 | 31,3 |
| positif | 4167 | 51,4 |
| Total: | 8108 | |

Scores positifs en fonction des dimensions

unités de soins/groupes professionnels

- Pour les H Aigus et Psychiatriques (nouvelles catégories) via **boxplots**
- Pas pour les H Sp en raison du petit nombre
 - Utilisation de l'outil Access 'analyze' + fonction 'explore'
 - **% positif**

H Aigus: mesure de la culture 2011 - dimension 3



Règle d'or:
différence
'marquée' si $\geq 5\%$
plus haut ou plus
bas que la valeur de
la médiane



Scores positifs en fonction des dimensions départements/groupes professionnels

Outil Access

ANALYZE

ZOL

HOSPITAL SURVEY ON PATIENT SAFETY CULTURE

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

Explore

Hospital report

Load

AHRQ_DWH

| Question | Dim | ErvaringAfd | Werkuren | Interactie | Beroepservaring | Functie | Werkomgeving | ErvaringZH |
|----------|-----|-------------|----------|------------|-----------------|---------|--------------|------------|
| All | All | All | All | All | All | All | Apotheek | All |

| Answer | n | % |
|-------------|-----|---------|
| missing | 52 | 9,52% |
| negatief | 107 | 19,60% |
| neutraal | 151 | 27,66% |
| positief | 236 | 43,22% |
| Grand Total | 546 | 100,00% |



Scores positifs en fonction des dimensions H Aigus

En fonction des départements

- Perceptions générales plus faibles pour le quartier opératoire et les urgences
- Goulots d'étranglement:
 - QO: *Travail en équipe au sein des unités*
 - Ger, MI, chirurgie, QO: *Encadrement du personnel*
 - QO, soins intensifs: *Travail d'équipe entre les départements*
 - Pharmacie, service M-T: *Transmission des informations et transferts*
- Points forts:
 - Pédiatrie: *Travail en équipe au sein des unités et Ouverture à la communication*

En fonction des groupes professionnels

- Perceptions générales plus faibles pour infirmiers, paramédicaux et 'autres'
- Division au sein des disciplines
- Goulots d'étranglement:
 - Infirmiers: *Encadrement du personnel*
 - Pharmacie, service M-T, Paramédicaux: *Transmission des informations et transferts*
 - Paramédicaux: *Apprendre et améliorer et Fréquence de signalement des événements*
- Points forts:
 - Cadres moyens: *Apprendre et améliorer et Soutien de la hiérarchie*



Scores positifs en fonction des dimensions

H Psychiatriques

En fonction des départements

- Scores globalement plus faibles pour collaborateurs de soins (CS) ≠ départements/ équipe mobile et prise en charge – département de crise
- Scores plus élevés pour la revalidation, troubles du comportement et hôpital de jour ou de nuit
- Goulots d'étranglement:
 - Services de soutien + paramédicaux: *Transmission des informations et transferts*
- Points forts :
 - revalidation, troubles du comportement
 - Soins psychiatriques: *Travail d'équipe entre les départements*

En fonction des groupes professionnels

- Scores globalement plus élevés pour la direction, infirmiers et infirmiers chef
- Scores plus bas pour les paramédicaux
- Goulots d'étranglement :
 - Services de soutien, paramédicaux: *Transmission des informations et transferts*
 - Paramédicaux: *Fréquence des événements notifiés*
- Points forts :
 - Globalement: *Travail en équipe au sein des unités et Ouverture à la communication*



Partie II: Culture de la sécurité 2011 Positionnement et tendances

1. Culture de la sécurité 2011
 - Scores positifs en fonction des dimensions par type d'hôpital
 - Scores positifs en fonction des dimensions en fonction des départements, groupes professionnels
2. **Tendances**
 - Hôpitaux participants
 - Evolution taux de réponse
 - Evolution des scores par dimension
3. Conclusions et recommandations

Hôpitaux participant à la mesure 1 et 2

| | Bilingue | Français | Néerlandais | Total |
|-------------------------|----------|----------|-------------|------------|
| H Aigus | 2 | 19 | 48 | 69 |
| H Psychiatriques | 0 | 6 | 28 | 34 |
| H SP | 0 | 1 | 7 | 8 |
| Total | 2 | 26 | 83 | 111 |

Evolution du taux de réponse (%)

| | H Aigus (n= 69) | | | H Psychiatriques (n = 34) | | | H SP (n = 8) | | |
|---------------|-----------------|----------|-------------|---------------------------|----------|-------------|--------------|----------|--------------|
| | Mesure 1 | Mesure 2 | Evolution | Mesure 1 | Mesure 2 | Evolution | Mesure 1 | Mesure 2 | Evolution |
| Médecins & CS | 32,9 | 33,5 | +0,6 | 61,1 | 61,3 | +0,2 | 39,1 | 61 | +21,9 |
| | 52,1 | 52,5 | +0,4 | 69,0 | 75,0 | +6,0 | 60,6 | 65,7 | +5,1 |
| Total | 49,0 | 49,4 | +0,4 | 68,7 | 74,4 | +5,7 | 59,5 | 65,5 | +6,0 |



Tendance S+D

| | H Aigus (n = 69) | | | H Psychiatriques (n = 34) | | | H SP (n = 8) | | |
|------------|------------------|----------|-------------------|---------------------------|----------|-------------------|--------------|----------|------------------|
| | Mesure 1 | Mesure 2 | Evolution | Mesure 1 | Mesure 2 | Evolution | Mesure 1 | Mesure 2 | Evolution |
| D1 | 55,7 | 59,0 | +3,3* (+2,6%)* | 67,4 | 66,6 | -0,8 (-5,1%) | 54,4 | 62,4 | +8* (+6,9%)* |
| D2 | 50,0 | 55,0 | +5* (+2,5%)* | 58,3 | 56,0 | -2,3 (-3,0%) | 58,3 | 62,0 | +3,7 (+2,2%) |
| D3 | 62,8 | 65,6 | +2,8* (+1,4%)* | 68,4 | 70,3 | +1,9 (+1,9%) | 62,9 | 67,8 | +4,9 (+1,0%) |
| D4 | 53,6 | 56,2 | +2,6* (+1,8%)* | 55,5 | 58,5 | +3 (+0,6%) | 49,6 | 55,9 | +6,3 (+4,7%) |
| D5 | 46,6 | 46,9 | +0,3 (+0,3%) | 49,0 | 52,1 | -3,1 (-0,2%) | 50,0 | 52,4 | +2,4 (+1,2%) |
| D6 | 34,9 | 37,2 | +2,3* (+3%)* | 43,8 | 46,2 | +2,4 (+3,0%) | 42,2 | 43,0 | +0,8 (+5,3%) |
| D7 | 36,3 | 36,7 | +0,4 (+0,7%) | 46,6 | 46,7 | +0,1% (-0,7%) | 42,4 | 46,9 | +4,5 (+6,8%) |
| D8 | 32,4 | 38,4 | +6* (+6,9%)* | 42,4 | 45,1 | +2,7* (+3,3%)* | 50,0 | 57,1 | +7,1 (+3,0%) |
| D9 | 35,2 | 37 | +1,8 (+1,1%) | 43,6 | 45,5 | +1,9 (+1,7%) | 43,7 | 54,5 | +10,8 (+0,5%) |
| D10 | 32,7 | 31,5 | -1,2* (-2,1%)* | 39,8 | 35,9 | -3,9 (-3,5%) | 41,4 | 37,3 | -4,1 (-1,0%) |
| O1 | 44,9 | 47,3 | +2,4* (+2,4%)* | 49,3 | 51,5 | +2,2 (+0,7%) | 48,1 | 52,2 | +4,1 (+2,6%) |
| O2 | 41,9 | 40,0 | -1,9* (-1,7%)* | 45,0 | 41,9 | -3,1 (-3,1%) | 41,1 | 44,2 | +3,1 (+1,6%) |

Valeur médiane pour les 2 mesures (%). Evolution = mesure 2 – mesure 1 (médiane %)



Tendances

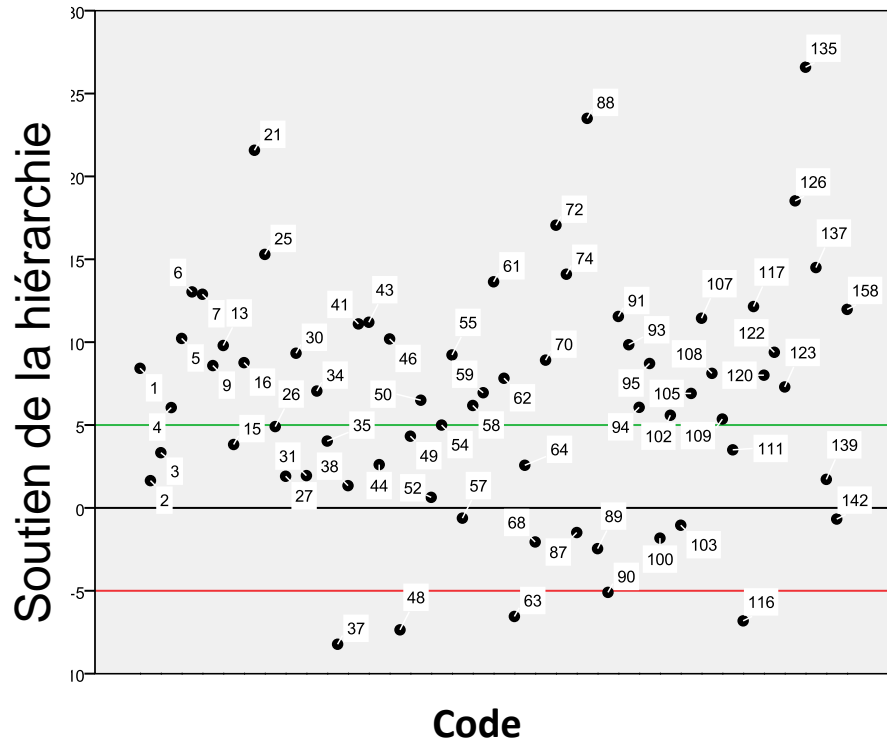
- Positionnement individuel des hôpitaux via un **code anonyme**

**Evolution Score dimension =
score mesure 2 – score mesure 1**

- **Règle d'or:**
 - **progrès** 'marqué' si score a augmenté $\geq 5\%$ (**valeur positive**)
 - **Régression** 'marquée' si score a diminué $\geq 5\%$ (**valeur négative**)

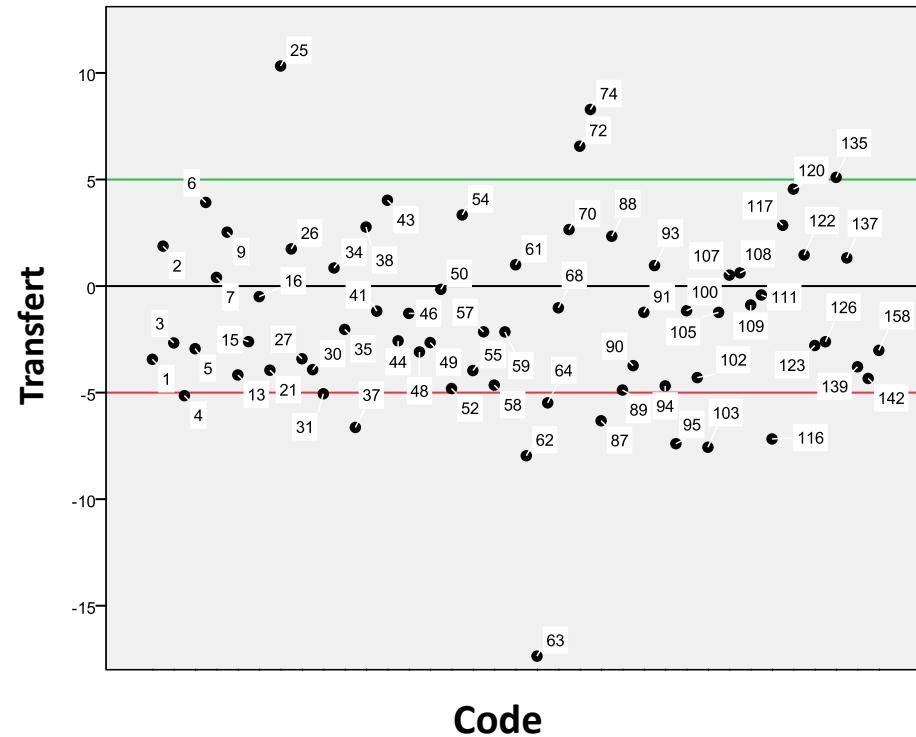
Progrès dimension 8

H Aigus: Différence dans le score (mesure 2 – mesure 1)
pour la dimension 8



Régression dimension 10

H Aigus: Différence dans le score (mesure 2 – mesure 1)
pour la dimension 10





Tendances

- **PIECES JOINTES par type d'hôpital:**
 - Taux de réponse mesure 1: scatterplots
 - Scores dimensionels positifs: scatterplots



Partie II: Culture de la sécurité 2011 Positionnement et tendances

1. Culture de la sécurité 2011
 - Scores positifs en fonction des dimensions par type d'hôpital
 - Scores positifs en fonction des dimensions en fonction des départements, groupes professionnels
2. Tendances
 - Hôpitaux participants
 - Evolution taux de réponse
 - Evolution des scores par dimension
3. **Conclusions et recommandations**



Conclusions

- **Participants au benchmarking** (115 764 repondants)
 - 141 hôpitaux mesurant la culture en 2011
 - pour 111 hôpitaux tendances culture de la sécurité (2 mesures)
 - 4 hôpitaux ont fait 3x mesure
- **Résultats globaux mesure de la culture 2011**
 - Resultats dans la même ligne que la 1e mesure de la culture
 - Taux de réponse 50,4% (31,8% médecins; 53,6% CS)
 - Score globalement plus haut pour H Psychiatriques que SP et H Aigus
 - S+D étaient plus élevés pour les dimensions qui concernent les niveau des départements (D3, D1, D4 et D2)
 - Scores plus bas pour les dimensions qui ont trait au fonctionnement global de l'hôpital (D10, D9, D8, D7 et D6), principalement pour H Aigus



Conclusions

- **Resultats département/ fonctions mesure culture 2011**
 - S+D globalement plus faible dans H Aigus pour QO en cas d'urgence, surtout D3
 - Scores globaux les plus bas pour D10 (*transfert*), principalement pour pharmacie et MT (tant H Psychiatriques que H Aigus)
 - H Aigus: écart entre les perceptions au sein des disciplines (infirmières, médecins, pharmaciens)
 - H Psychiatriques: scores plus faibles pour les ambulanciers paramédicaux (*O2 Fréquence du signalement des événements indésirables*), scores plus élevés pour la réhabilitation



Conclusions

▪ Tendances (pour 111 H)

- Légère amélioration du taux de réponse + scores par dimension
- Des progrès marqués pour *D8 soutien de la hiérarchie* dans H Aigus (+6,9% médiane) et H Psychiatriques (+3,3% médiane)
- Régression D10 *Transmission des informations et transfert* et O2 *Fréquence du signalement des événements indésirables*, marqué pour H Aigus (respectivement -2,1% de la médiane et -1,7% de la médiane)
- Importants progrès D1 *Gestion / supervision des attentes et actions* pour SP (+6,9% médiane) et H Aigus (+2,6% médiane)



Recommandations

■ Pour les hôpitaux

- Cartographie systématique de la culture de la sécurité
- Analyse, interprétation et communication interne sur les résultats
- Identification des goulots d'étranglement et les actions d'amélioration ciblées
- Régression frappante pour les dimensions *Transmission des informations et transfert* et *Fréquence du signalement des événements indésirables*

■ Pour le SPF

- Goulot d'étranglement *Encadrement du personnel*
- Soutien supplémentaire et attention à la culture de la sécurité

■ Pour des recherches plus poussées

- Efficacité des interventions spécifiques
- Lien entre la culture et les résultats (moins de "dommage")
- Lien entre comportements individuels et culture de la sécurité
- Enquête qualitative



Merci pour votre collaboration!

Les hôpitaux participants

SPF santé publique: Q&S team: Agnes Jacquerye, Margareta Haelterman, Stephanie Maquoi, Hilde Peleman, Louiza Van Lerberghe

Soutien scientifique: Ward Schrooten, Johan Hellings



Des questions?

annemie.vlayen@uhasselt.be