



# Benchmarking

# Culture de la sécurité 2011

28 juin 2011, Bruxelles

Annemie Vlayen

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

UHasselt Onderzoeksgroep Patiëntveiligheid





## **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

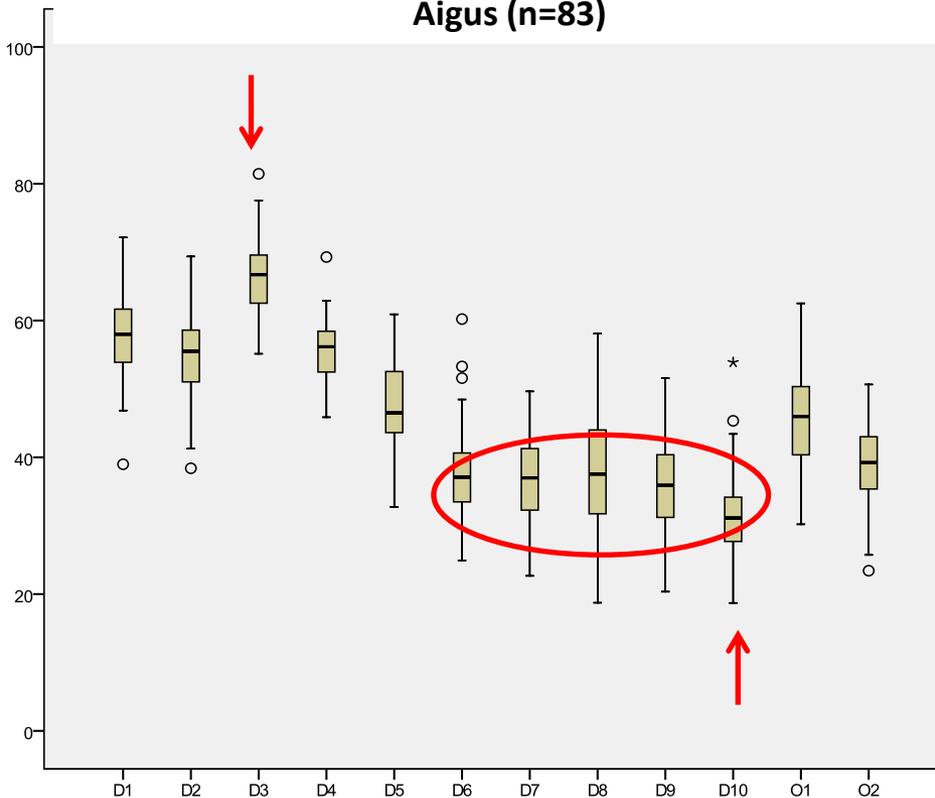
### **2. Tendances**

- 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)

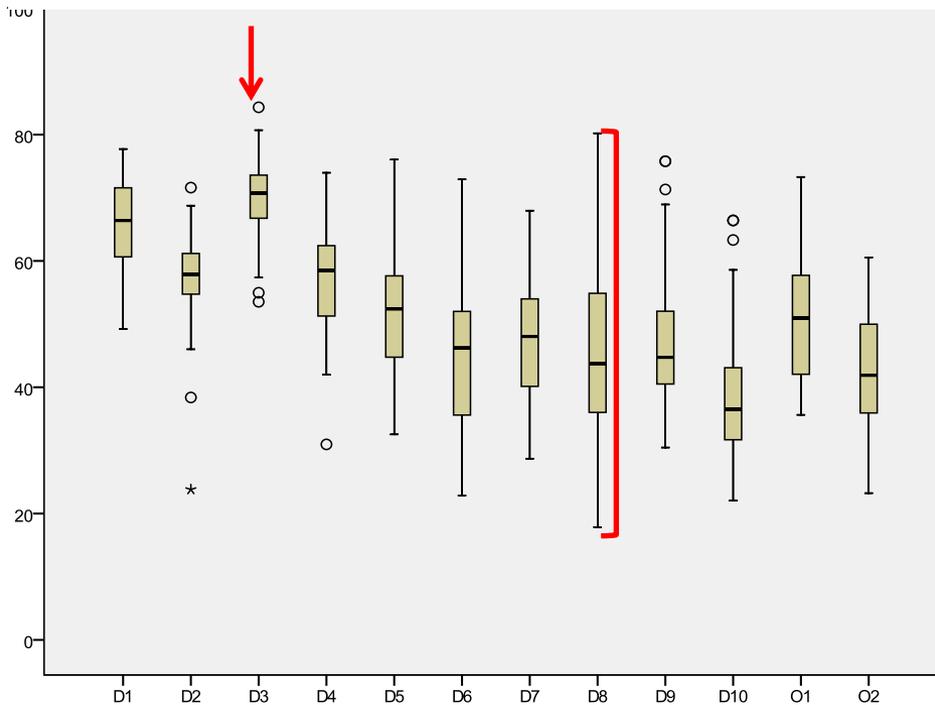
Scores positifs en fonction des dimensions pour H Aigus (n=83)



- 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)

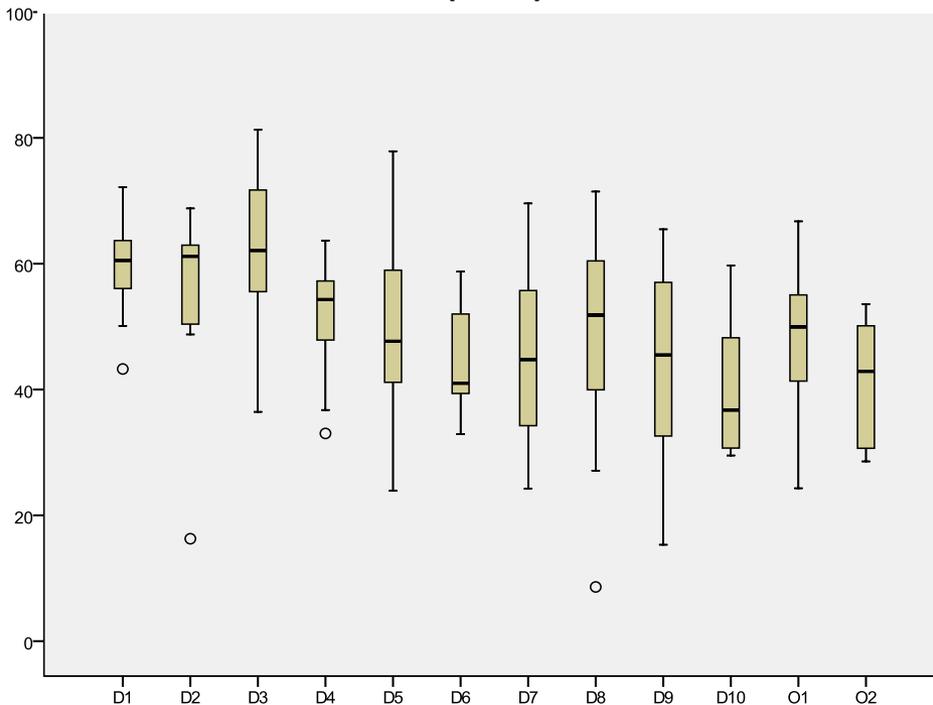
Scores positifs en fonction des dimensions pour H psychiatriques (n=48)



- 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)

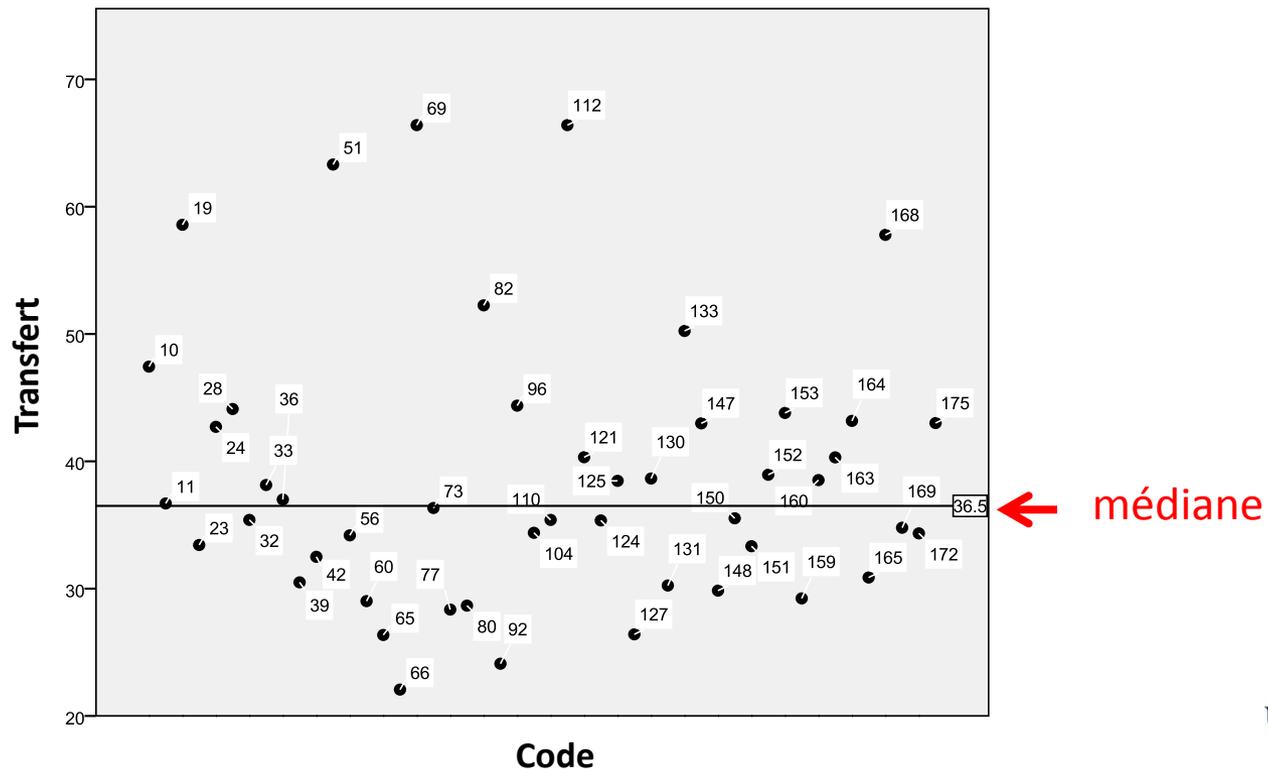


- D1.** Gestion/supervision des attentes et actions visant à promouvoir la sécurité des patients (médiane **60,5%**)
- D2.** Façon dont l'organisation tire profit des erreurs comises et s'améliore de façon continue (médiane **61,2%**)
- D3.** Travail en équipe au sein des unités (médiane **62,1%**)
- 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.

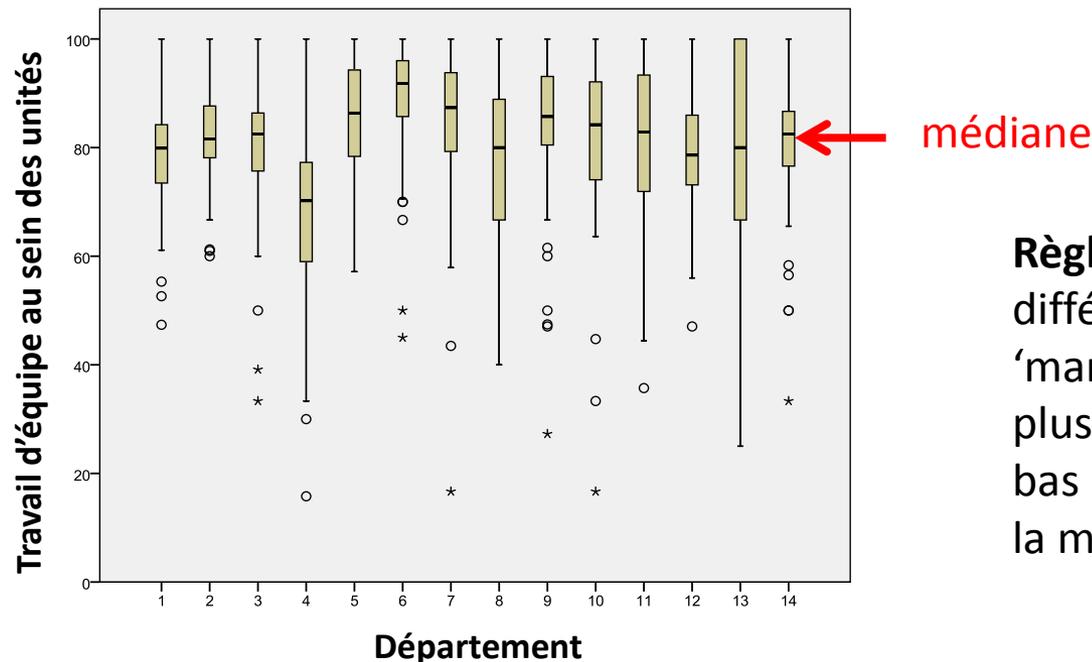
Réponse	n	%
negatif	1401	17,3
neutre	2540	31,3
positif	4167	51,4
Total:	8108	

# 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
<b>H Aigus</b>	2	19	48	<b>69</b>
<b>H Psychiatriques</b>	0	6	28	<b>34</b>
<b>H SP</b>	0	1	7	<b>8</b>
<b>Total</b>	2	26	83	<b>111</b>

## 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	<b>+0,6</b>	61,1	61,3	<b>+0,2</b>	39,1	61	<b>+21,9</b>
	52,1	52,5	<b>+0,4</b>	69,0	75,0	<b>+6,0</b>	60,6	65,7	<b>+5,1</b>
<b>Total</b>	49,0	49,4	<b>+0,4</b>	68,7	74,4	<b>+5,7</b>	59,5	65,5	<b>+6,0</b>



# 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
<b>D1</b>	55,7	59,0	+3,3* (+2,6%)*	67,4	66,6	-0,8 (-5,1%)	54,4	62,4	+8* (+6,9%)*
<b>D2</b>	50,0	55,0	+5* (+2,5%)*	58,3	56,0	-2,3 (-3,0%)	58,3	62,0	+3,7 (+2,2%)
<b>D3</b>	62,8	65,6	+2,8* (+1,4%)*	68,4	70,3	+1,9 (+1,9%)	62,9	67,8	+4,9 (+1,0%)
<b>D4</b>	53,6	56,2	+2,6* (+1,8%)*	55,5	58,5	+3 (+0,6%)	49,6	55,9	+6,3 (+4,7%)
<b>D5</b>	46,6	46,9	+0,3 (+0,3%)	49,0	52,1	-3,1 (-0,2%)	50,0	52,4	+2,4 (+1,2%)
<b>D6</b>	34,9	37,2	+2,3* (+3%)*	43,8	46,2	+2,4 (+3,0%)	42,2	43,0	+0,8 (+5,3%)
<b>D7</b>	36,3	36,7	+0,4 (+0,7%)	46,6	46,7	+0,1% (-0,7%)	42,4	46,9	+4,5 (+6,8%)
<b>D8</b>	32,4	38,4	+6* (+6,9%)*	42,4	45,1	+2,7* (+3,3%)*	50,0	57,1	+7,1 (+3,0%)
<b>D9</b>	35,2	37	+1,8 (+1,1%)	43,6	45,5	+1,9 (+1,7%)	43,7	54,5	+10,8 (+0,5%)
<b>D10</b>	32,7	31,5	-1,2* (-2,1%)*	39,8	35,9	-3,9 (-3,5%)	41,4	37,3	-4,1 (-1,0%)
<b>O1</b>	44,9	47,3	+2,4* (+2,4%)*	49,3	51,5	+2,2 (+0,7%)	48,1	52,2	+4,1 (+2,6%)
<b>O2</b>	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

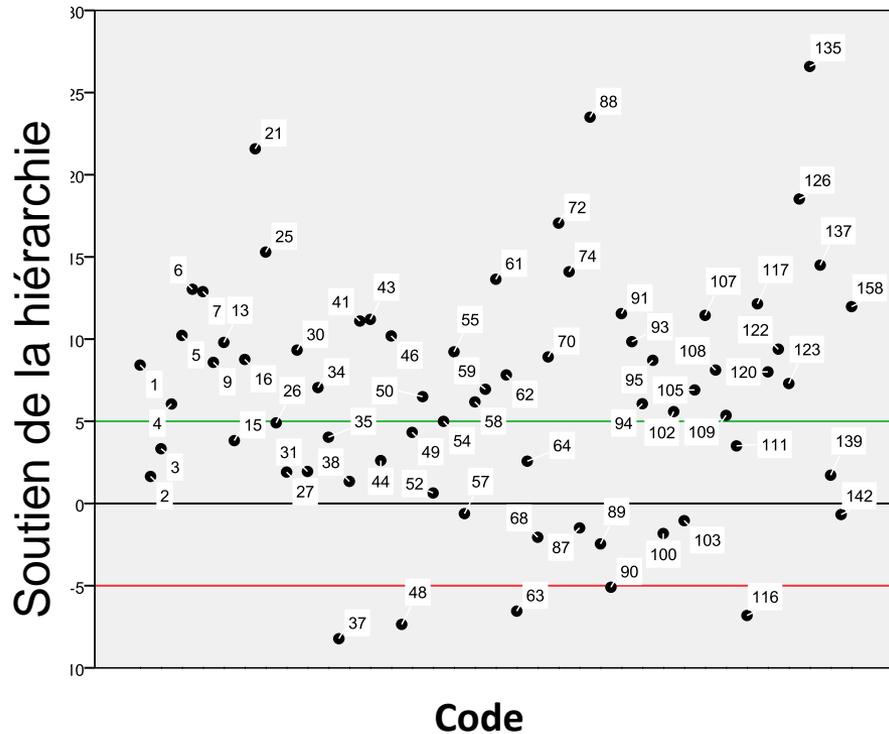
- Positionnement individuel des hôpitaux via un **code anonyme**

**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**)

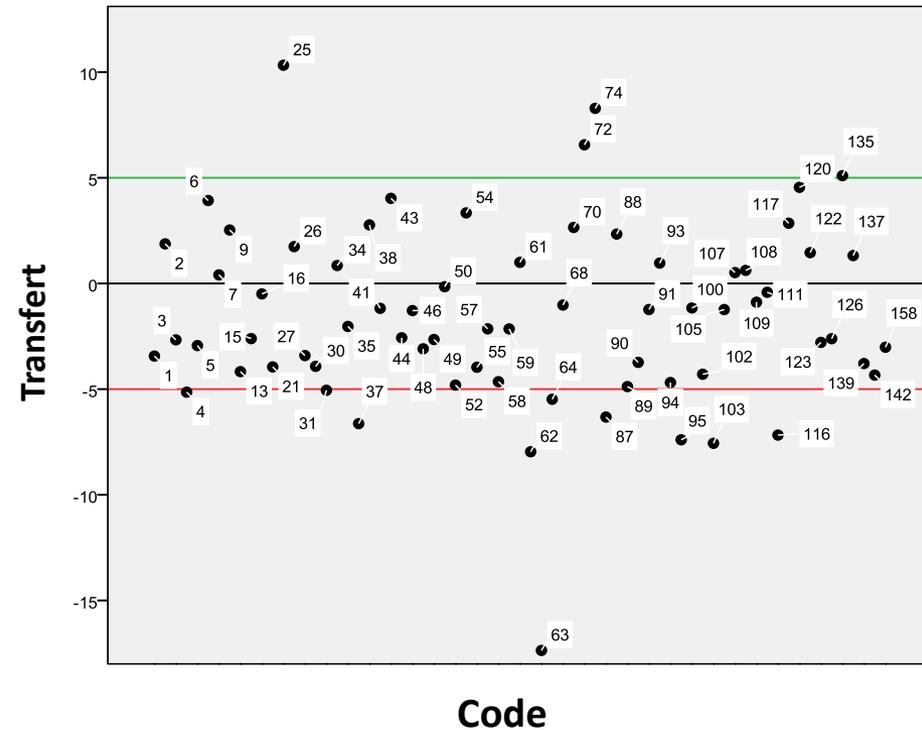
## Progrès dimension 8

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