

CULTURE DE SÉCURITÉ

Mieux comprendre pour agir plus efficacement

Juin 2019

OBJECTIFS

Favoriser la mobilisation des **professionnels de santé, spécialisés ou non en gestion des risques**, pour développer la culture de sécurité en santé - condition primordiale pour améliorer la sécurité des patients - en vous donnant les moyens :

- **de mieux comprendre** la culture de sécurité en santé et ses enjeux ;
 - **pour agir** en évaluant et en développant la culture de sécurité ;
- grâce à **3 guides indispensables**, à consulter en fonction du niveau de vos connaissances et de l'avancée de vos pratiques dans ce domaine.

Au travers de l'évaluation et du développement d'une culture de sécurité en santé, il s'agit de **faire de la sécurité du patient une priorité de tous les professionnels**, quel que soit leur niveau hiérarchique. L'implication affichée de la gouvernance dans le développement de la culture de sécurité est primordiale pour favoriser la mobilisation d'un établissement et de ses équipes pour la sécurité des patients.

MIEUX COMPRENDRE la culture de sécurité

Qu'est-ce que la culture de sécurité ?

C'est un ensemble de manières de faire et de penser qui contribuent à la sécurité du patient et qui sont **partagées collectivement** au niveau de l'organisation (équipes, établissements de santé).

Elle se décline autour de 4 composantes :

- culture du reporting (fréquence des signalements des événements indésirables associés aux soins [EIAS]) ;
- culture du retour d'expérience (analyse approfondie des EIAS pour améliorer la sécurité du patient) ;
- culture juste (erreur humaine analysée et non pas condamnée, management équitable) ;
- culture du travail en équipe (adaptation au changement, réagir ensemble de manière efficace).

Pourquoi est-il important de développer la culture de sécurité ?

- Elle a un **impact positif** sur la sécurité des patients.
- Elle est un **pré-requis indispensable** à l'efficacité de la mise en œuvre des outils et des méthodes de gestion des risques.
- Elle **donne du sens** aux outils et méthodes de gestion des risques déjà existants :
 - en les inscrivant dans un ensemble cohérent de pratiques et de comportements (*i.e.* les 4 composantes de la culture de sécurité de J. Reason) ;
 - en permettant aux équipes de se les réapproprier sans créer de nouvelles obligations.

La culture de sécurité participe ainsi aux performances des organisations de santé en leur permettant d'être informées, fiables, sûres, résilientes et apprenantes.

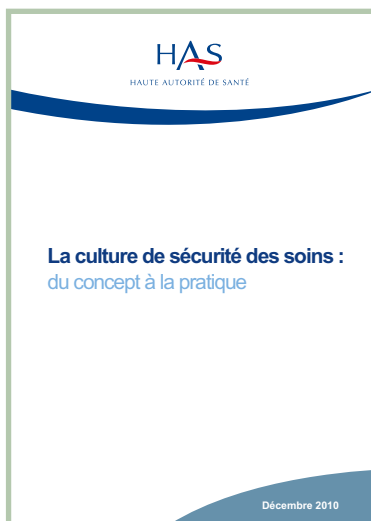
Peut-on évaluer la culture de sécurité ?

Avant de mettre en place des actions pour développer une culture de sécurité des soins, il faut apprécier son niveau. En santé, la méthode d'évaluation la plus utilisée est quantitative et basée sur une enquête *via* l'administration d'un **questionnaire anonyme** remis aux professionnels de santé pour explorer leurs attitudes et comment ils perçoivent la sécurité des soins.

Évaluer la culture de sécurité présente en soi un intérêt pédagogique fort et permet déjà de la faire progresser par une prise de conscience de son existence.

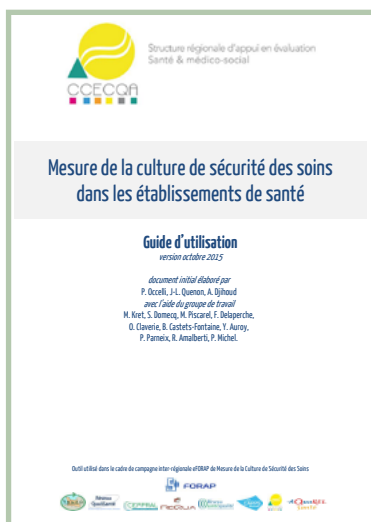
AGIR PLUS EFFICACEMENT pour développer la culture de sécurité

→ **3 guides** vous sont proposés pour vous accompagner en fonction du niveau de vos connaissances et de vos pratiques, que vous soyez ou non spécialisés en gestion des risques. Ils sont le résultat d'une collaboration entre la HAS et la FORAP.



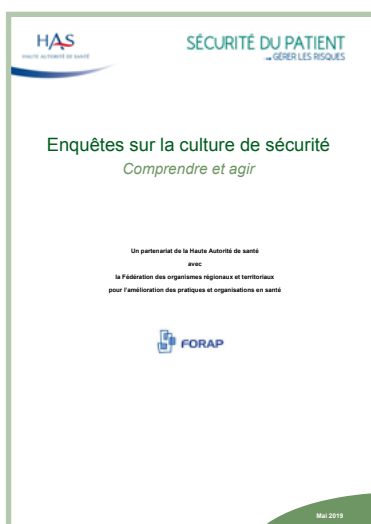
Le guide « La culture de sécurité des soins : du concept à la pratique »
(HAS, 2010)

→ Pour s'informer et comprendre la culture de sécurité et l'importance de la mesurer.



Le guide sur l'outil de « Mesure de la culture de sécurité des soins »
(FORAP, 2015)

→ Pour réaliser une enquête sur la culture de sécurité : utiliser le mode d'emploi détaillé et le questionnaire « Bien préparer son enquête pour obtenir une participation élevée : quel outil utiliser ? Quand et comment enquêter ? Qui interroger ? Comment présenter, partager et utiliser les résultats ? ».



Le guide « Enquêtes sur la culture de sécurité : comprendre et agir »
(HAS-FORAP, 2019)

→ Pour s'informer et approfondir la notion de culture de sécurité après avoir réalisé une enquête sur la culture de sécurité
→ Pour comprendre les résultats, les partager et identifier des objectifs pour les traduire en action d'amélioration en utilisant simplement les 4 composantes de la culture sécurité.

À noter : la FORAP et les Structures régionales d'appui (SRA) ont une expertise sur les enquêtes culture sécurité, elles peuvent vous aider, n'hésitez pas à les solliciter.