

*Structure d'Appui Régionale A la Qualité des Soins et à la sécurité des patients en Ile de France*



## **Enquête Culture Sécurité des soins en EHPAD**

### **Enquête auprès des Structures Médico-sociales ne déclarant pas d' Evénements Indésirables Graves Associés aux Soins**

CPIAS – 12 Mai 2023

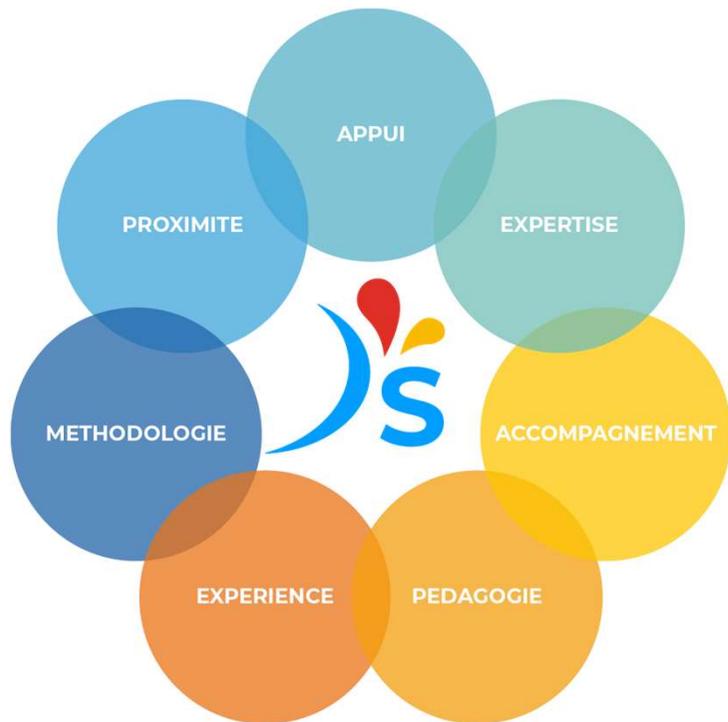
Marie José STACHOWIAK, coordinatrice de la STARAQS

# La STARAQS

## Structure d'Appui Régionale 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



## Organisme de formation certifié Qualiopi



## Notre champ d'actions en Ile de France :

- les établissements de santé
- les structures et services médico sociaux
- les soins primaires

**Nos missions** réglementaires concernent l'appui à la déclaration et à l'analyse des Événements Indésirables Graves associés aux soins (EIGS) et l'accompagnement des projets qualité et gestion des risques

## Résultats de l'Enquête Culture Sécurité en EHPAD



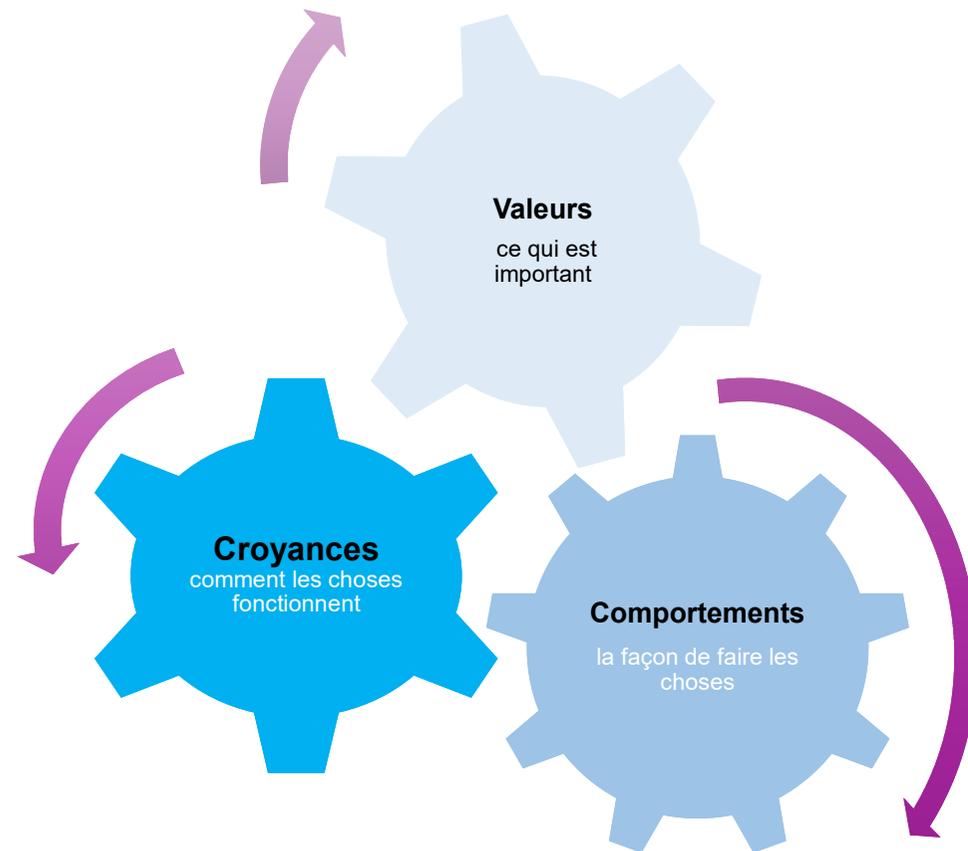
Réalisée en IDF en 2022

# Qu'entend-on par « Culture de Sécurité » ?

Pas de véritable consensus sur la définition.

« 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 **croiances** 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)





- Il s'agit d'une première enquête nationale, pilotée par la FORAP (Fédération Nationale des Structures Régionales d'Appui)
- Il s'agit d'un outil de diagnostic et de pilotage au service de la démarche qualité et gestion des risques.
- Chaque SRA a organisé et piloté l'enquête dans sa région
- Avantages pour les EHPAD :
  - tous les outils sont clés en main : kit de communication
  - accessibilité à une plate forme nationale pour la saisie des données
  - Rapport directement accessible à l'établissement sur la plateforme

# Les objectifs de l'enquête pour les EHPAD

- L'objectif stratégique :
  - Disposer d'un **diagnostic de la culture sécurité des professionnels** à l'échelle
    - De chaque EHPAD
    - De la région Ile de France
    - Au niveau national

## Les objectifs opérationnels de l'enquête :

- Explorer les **perceptions** des professionnels sur la sécurité des soins et d'accompagnement
- Sensibiliser les professionnels à l'importance de la Culture Sécurité
- Identifier des objectifs d'**amélioration** et mettre en place des actions pour renforcer la sécurité des résidents

<b>Webinaire de présentation de l'enquête et des outils</b>	Mars 2022
<b>Enquête par questionnaire</b>	Questionnaire national HAS-FORAP : culture sécurité (version "Ehpad" et française du questionnaire de l'Agency for Healthcare Research and Quality's (AHRQ) )
<b>Période de l'enquête</b>	Du 01/04/22 au 30/07/2022
<b>Saisie des données</b>	Plate forme nationale e-FORAP
<b>Rapport</b>	Accès direct au rapport d'enquête à l'issue de la saisie des données sur la plateforme
<b>Retour d'expériences régional</b>	20 septembre 2022

# « Culture Sécurité » en 7 thématiques – 27 questions



Travail en Equipe	Soutien et la colla
Effectifs	Adéquation entre
Respect des procédures	Prise en compte d
Transmissions et partage d'informations	Qualité des inform soins des résiden
Alerte et retour d'expérience autour d'incidents	Traitement d'inci solutions?
Attentes et actions des responsables concernant la sécurité des résidents	Encouragement a responsable des c
Organisation apprenante et perceptions globales de la sécurité des résidents	Facilité à prendre changements? qu



**Questionnaire**  
**Culture Sécurité des professionnels**  
travaillant en EHPAD



Ce questionnaire vise à recueillir les perceptions des professionnels sur la sécurité des soins techniques et d'accompagnement apportés au résident dans votre établissement.

Ce questionnaire est à remplir par l'ensemble des professionnels. Il est ANONYME.

Le temps nécessaire est estimé à 15 minutes.

Cochez une case par question. Si une question ne s'applique pas à votre travail ou que vous ignorez la réponse, merci de cocher la case de la dernière colonne.

**A. Le travail dans votre établissement**

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes?	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Moyennement d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Ne sais pas ou non applicable
A1. Les membres du personnel de cet établissement se respectent les uns les autres.	<input type="checkbox"/>					
A2. Les membres du personnel de cet établissement se soutiennent entre eux.	<input type="checkbox"/>					
A3. Nous avons suffisamment de personnel pour faire face à la charge de travail.	<input type="checkbox"/>					
A4. Les membres du personnel du service ont le sentiment de faire partie d'une équipe.	<input type="checkbox"/>					
A5. Pour accomplir ses tâches plus rapidement, le personnel ne respecte pas l'ensemble des procédures.	<input type="checkbox"/>					
A6. Les membres du personnel doivent se dépêcher car ils ont trop de travail.	<input type="checkbox"/>					
A7. Lorsque quelqu'un a trop de travail, les autres membres de l'équipe lui viennent en aide.	<input type="checkbox"/>					
A14. Pour faciliter son travail, le personnel contourne souvent les procédures.	<input type="checkbox"/>					

Questionnaire Culture Sécurité des professionnels travaillant en EHPAD - QualiREL Santé - V0009

Tous droits réservés. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la QualiREL Santé est formellement interdite.

# Dynamique de participation des professionnels en IDF

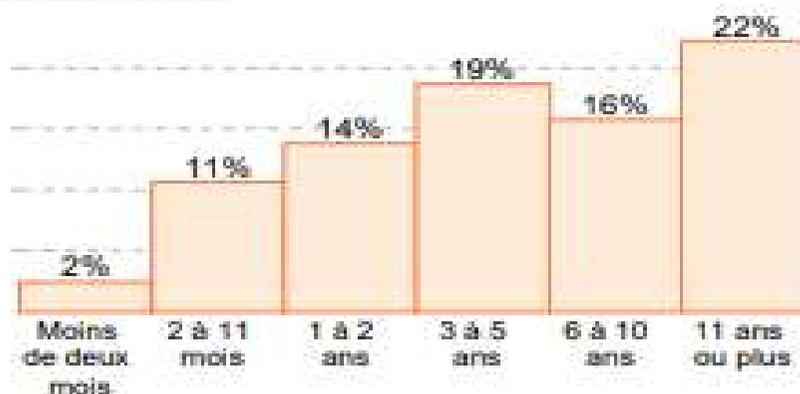
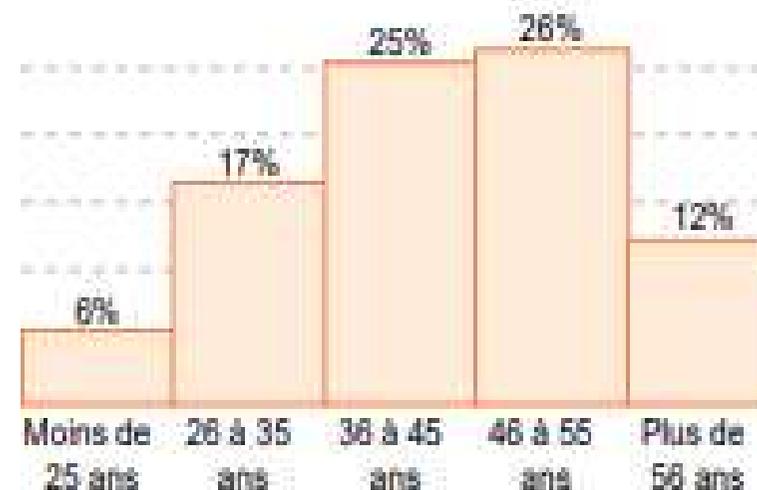
Nombre d'EHPAD inscrits	70 EHPAD
Nombre d'EHPAD ayant conduit l'enquête	50 EHPAD issus de 36 entités

*Entité = Organisme Gestionnaire ou adossement à une structure hospitalière*

# La participation des professionnel.le.s en IDF

TABLEAU 1 : PARTICIPATION PAR FILIERE PROFESSIONNELLE

	Effectifs	cible	Participation
Paramédicale	977	2 224	44%
Logistique et technique	206	801	26%
Administration	134	269	50%
Educative et psycho-sociale	69	152	45%
Médicale	57	115	50%
Autres	57	89	64%
Non répondant	263		
<b>Global</b>	<b>1 763</b>	<b>3 650</b>	<b>48%</b>

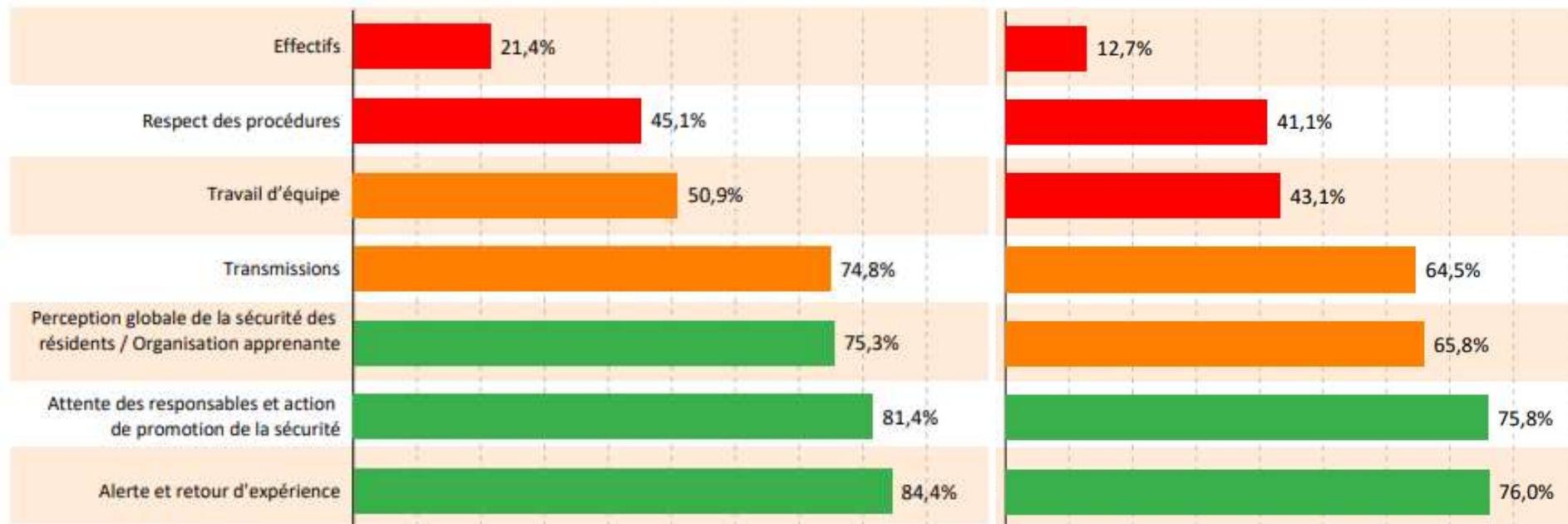


# Scores des 7 thématiques

>75% -> thématique développée  
 50 à 75% -> en cours de développement  
 < 50% -> thématique sous développée

> 60% Participation : 28 / 50 EHPAD ( 58% )

< 60% Participation : 22 / 50 EHPAD ( 42 % )



# Les perceptions des professionnels

FIGURE 5 : Globalement, comment jugez-vous la sécurité des résidents dans votre établissement ?

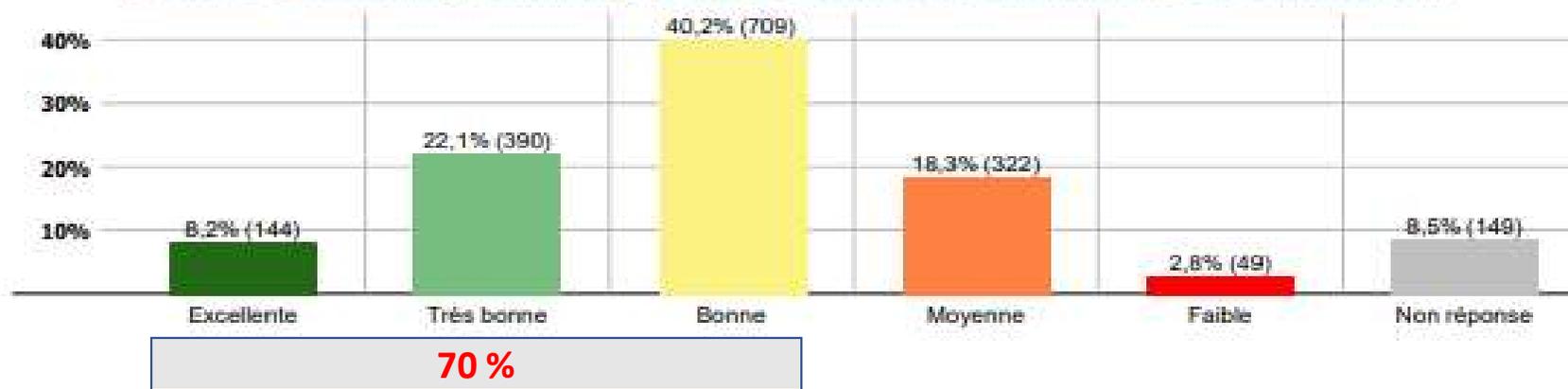
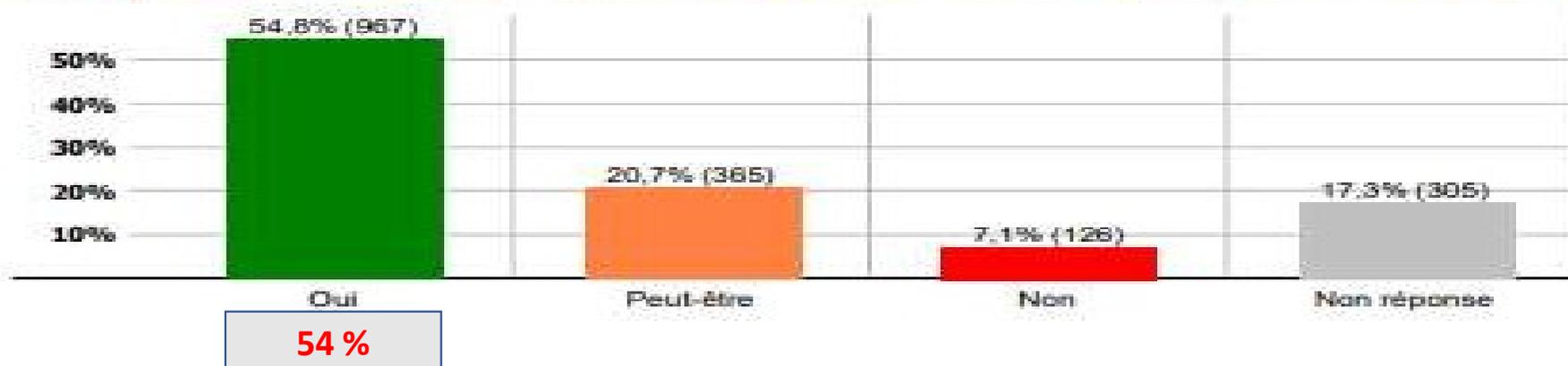
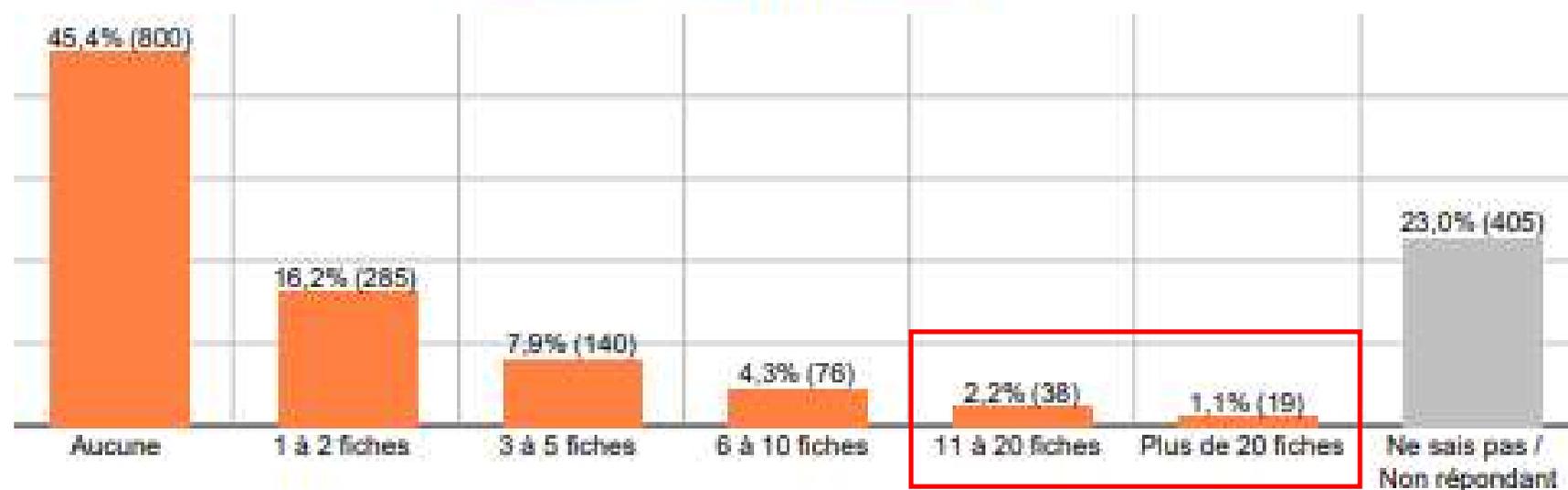


FIGURE 4 : Je pourrais dire à mes amis que c'est un établissement sûr pour les membres de leur famille.



# Le signalement des évènements indésirables

IE 6 : Au cours des 12 derniers mois, combien de fiches de signalement des évènements indésirables avez-vous remplies et transmises ?



# Quelques éléments de réflexion



Mesurer la culture sécurité des soins est une opportunité pour s'interroger et s'améliorer collectivement !

Les résultats montrent que selon les perceptions des professionnels

- Les alertes, les retours d'expériences et les actions des responsables sont des points forts dans la contribution à la culture de sécurité des soins,
- Le manque d'effectifs ( postes vacants et compétences) et le non respect des procédures ne sont des freins à la culture de la sécurité des soins.
- le travail d'équipe et les transmissions sont perçus comme insuffisamment développés par les professionnels

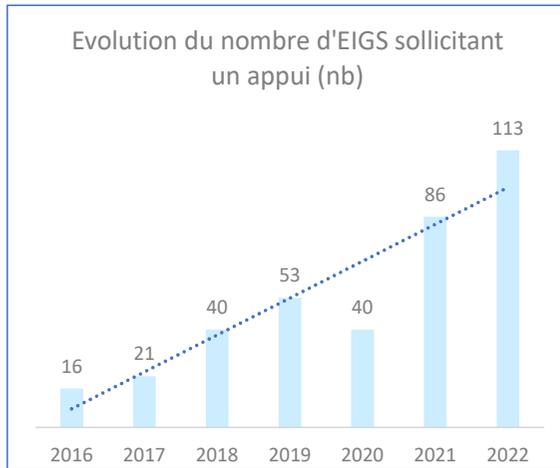
**Un constat important : Une bonne perception de la sécurité des résidents mais une culture du signalement des événements indésirables n'est pas acquise malgré les dispositifs en place**

les attentes sont fortes en matière de qualité et de sécurité", dans le référentiel d'évaluation de la qualité externe le nouveau référentiel HAS.

La suite... actuellement en cours : l'enquête sur la culture Sécurité des Soins en Etablissements de santé

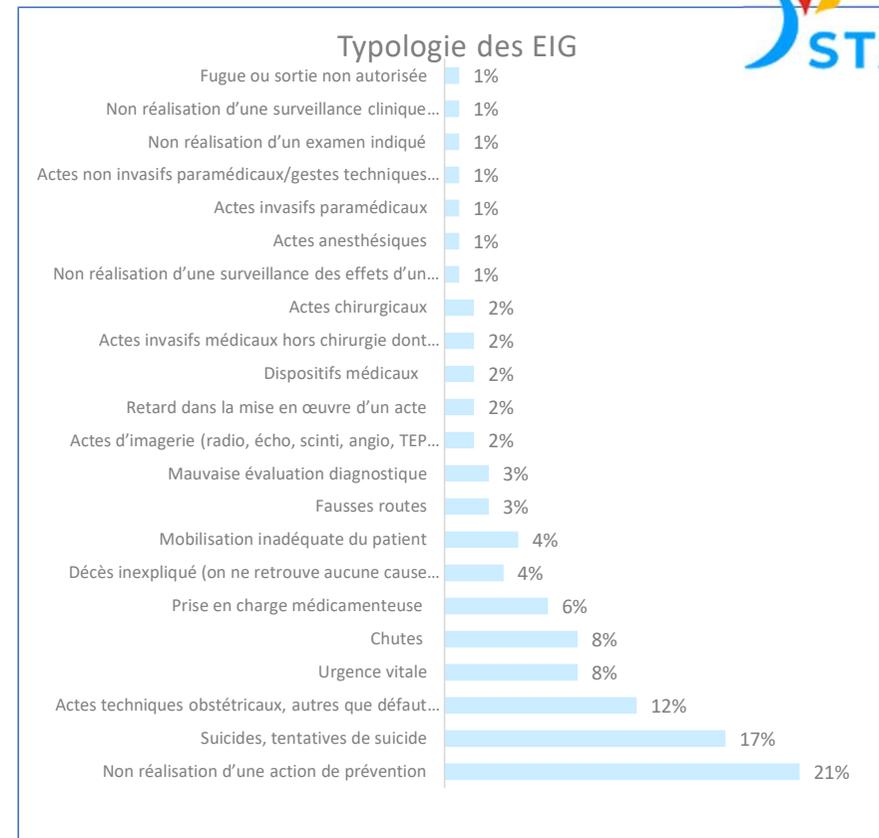


## **Enquête auprès des Structures Médico-sociales ne déclarant pas d' Evénements Indésirables Graves Associés aux Soins**



## Appuis aux EIGS en 2022

<b>Sanitaire</b>	<b>Médecine</b>	<b>3</b>	<b>45%</b>
	<b>Chirurgie</b>	<b>5</b>	
	<b>Obstétrique</b>	<b>12</b>	
	<b>Pédiatrie/Néonatal</b>	<b>3</b>	
	<b>Dialyse</b>	<b>1</b>	
	<b>Bloc opératoire</b>	<b>1</b>	
	<b>Urgences</b>	<b>6</b>	
	<b>HDJ</b>	<b>1</b>	
	<b>SSR - USLD</b>	<b>8</b>	
	<b>Psy : unité libre</b>	<b>11</b>	
	<b>SAMU - SMUR</b>	<b>5</b>	
<b>ESMS</b>	<b>EHPAD - Foyer</b>	<b>38</b>	<b>48%</b>
	<b>SSIAD - Accueil de jour</b>	<b>2</b>	
	<b>MAS</b>	<b>8</b>	
	<b>FAM - ESAT - IME</b>	<b>6</b>	
<b>Soins primaires</b>	<b>CDS - MDS - Cabinet ville</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
	<b>Pompiers</b>	<b>1</b>	
<b>Social</b>	<b>Social</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>



### Appuis réalisés auprès des 23 Structures ayant déclaré un EIAS

<b>EHPAD</b>	<b>45 %</b>
<b>FAM et ESAT</b>	<b>25 %</b>
<b>MAS</b>	<b>25 %</b>

# Le contexte et les objectifs

## Le contexte

- Demande du département Réclamations, EI et Vigilances de l'ARS de réaliser une enquête auprès des « non déclarants » :
  - Etablissements de santé,
  - Structures Médico-Sociales,
  - Maternités.

## L'objectif stratégique

- Sensibiliser les professionnel.le.s à l'intérêt de déclarer et d'analyser les Evénements Indésirables (EI) et Les EIGS afin de sécuriser les pratiques et les prises en charge des patients/résidents

## Les objectifs opérationnels de l'enquête

- Explorer les **freins et les difficultés** à la déclaration en interne des Evénements Indésirables et à la déclaration en externe des EIGS (portail national)
- Identifier les ressources des structures pour réaliser les analyses des EIGS
- Recenser les besoins en formation et en accompagnement lors d'une déclaration d'un EIGS

## Méthode

Période de l'enquête régionale	Du 15/03/22 au 30/04/2022
Cible de l'enquête	EHPAD, MAS et FAM n'ayant pas déclaré d'EIGS depuis 3 ans
Modalités de l'enquête	Enquête par questionnaire construite par la STARAQS avec l'appui du DREIV adressée aux directeurs des structures

## Quelques chiffres...

	<b>EHPAD</b>	<b>MAS FAM</b>
Etablissements en IDF	716	186
Non Déclarants	513 72%	123 66 %
Répondants	109 au total 17 %	

## Freins et difficultés à la déclaration interne : 38 %



Manque de connaissances	1 - Types d'événements à déclarer 2 - circuit de déclaration en interne
Perception de l'intérêt à déclarer	1 – pas de perception des bénéfices 2 – pas de perception de mise en place des actions d'amélioration
Manque de confiance sur les suites données à une déclaration interne	1 – manque de reconnaissance de l'apprentissage par l'erreur 2 – Peur d'altération de l'image de l'équipe 2 – peur des sanctions administratives au niveau individuel
<b>Surcharge de travail</b>	46 %

## Les modalités des Evénements des EIGS

Procédure de gestion des Evénements indésirables	94 % (ont une procédure) 88 % connue des professionnels
Organisation opérationnelle pour l'analyse des EIAS	83 %
Réunions d'analyse pluriprofessionnelles	50 % : Analyses régulières
Ressources internes	79 %
Ressources externes	52 % : SRA et réseaux santé
Méthode d'analyse	Arbre des causes

## Freins et difficultés à la déclaration externe sur le portail national



En lien avec le dispositif de déclaration	1 – Méconnaissance du dispositif et du circuit de déclaration 2 – formulaire pas toujours adapté
En lien avec la définition	Définition floue des EIGS à déclarer
En lien avec la transmission à l'organisme de tutelle	20 % : Crainte d'un contrôle, une inspection 20 % : Retour décalé et intrusif avec demande document
Connaissance du portail	73 %
Surcharge de travail	39 %

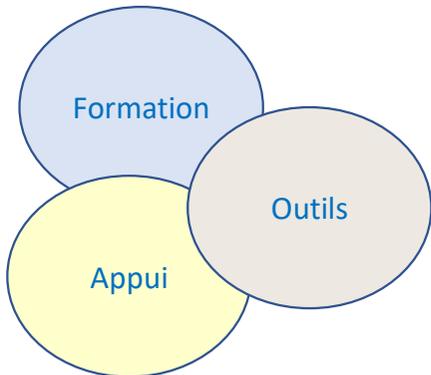
## Les besoins en formation et en accompagnement

- 70 % des ESMS répondants expriment des besoins :
  
- Information et formation :
  - L'utilisation du portail national
  - Les méthodes et les outils d'analyse
  
- Accompagnement
  - Analyse des EIGS
  - Elaboration et suivi du plan d'actions

## En conclusion,



- Ces enquêtes contribuent à une meilleure compréhension et une meilleure appropriation de la culture sécurité par les professionnels
- L'évaluation externe de la qualité est/va devenir un levier pour améliorer la qualité et la sécurité des soins en secteur médico-social
- Pour renforcer cette culture du signalement et de l'analyse des EIAS, il est nécessaire de promouvoir
  - La confiance dans le dispositif de déclaration interne et externe
  - Une habitude de l'encadrement de s'interroger en équipe les organisations, les modes de coordination et de transmission...
  - Une culture autour de l'erreur apprenante, en favorisant notamment le retour d'expériences
  - La mise en place d'actions visibles et valorisantes pour les équipes.
- Quelles perspectives de collaboration STARAQS / CPiAS ? formations communes sur l'analyse des EIAS / IAS....



## Prochains rendez vous ....

- **Webinaires sur le thème : Faire de vos déclarations d'EI - EIGS un atout pour la sécurité des soins !**
  - 21 Septembre : pour les ESMS – PH
  - 05 Octobre : pour les ESMS- PA
  
- **Diffusion du guide d'analyse sur les chutes graves – secteur médico social en mai**
  
- **La Semaine sécurité patient Edition 2023**



STARAQS  
Accueil Qualité et sécurité Je m'abonne à la newsletter

Structure d'Appui Régionale à la Qualité des Soins et à la Sécurité des patients d'Ile de France  
Hôpitaux / Cliniques Médecin - Social Soins Primaires Contact

Participez à l'enquête nationale sur la mesure de la Culture Sécurité en ETS

**Certification HAS**

DEMANDE D'APPUI  
EIGS  
ACTUALITES / BLOG  
PROGRAMME DE FORMATION 2023  
NOS ACTIVITES 2023  
NOS CONFERENCES  
GRATIFES - Réseau QCDR IdF

Qualopi  
PRODIGES  
EHPADISTE FRANÇAIS

Devenir adhérent

**Evaluation en ESMS**

Facebook Twitter LinkedIn

www.staraqs.com

STARAQS

**NEWSLETTER DE FÉVRIER 2022**

SOMMAIRE

**EVENEMENT STARAQS**

Enquête "Culture de Sécurité des soins" en EHPAD

Mesurez le climat de sécurité dans votre EHPAD avec la STARAQS en 2022 !

Dans le cadre de la campagne inter-régionale menée par la FORAP, nous vous proposons de mesurer la perception de la Culture de sécurité auprès de l'ensemble des professionnels de votre EHPAD.

[Lire la suite](#)

**FOCUS**

Programme de travail 2022, Que vous propose la STARAQS ?

[Nos enjeux pour l'année 2022 !](#)

Mettre à la disposition des établissements et des professionnels l'expertise de la STARAQS, dans l'analyse et l'accompagnement de situations complexes, dans une relation

STARAQS BLOG  
Gestion des risques en santé en Île-de-France

FOCUS ACTUALITES VEILLE RÉGLEMENTAIRE AGENDA SECTEURS STARAQS.COM

SANTAIRE MÉDICO-SOCIAL SOINS EN VILLE

**EIGS**

NEWSLETTER  
Abonnez-vous pour recevoir nos informations par email.  
Votre adresse électronique \*  
Abonnement

Tous les focus

**PROCHAINS ÉVÉNEMENTS**

- du 24 septembre 2020 au 24 septembre 2020, Webinaire: Webinaire « Editeurs - Déployer l'Identifiant National de santé chez vos clients » - ANS
- du 29 septembre 2020 au 29 septembre 2020, Paris Enquête de prévalence sur les escarres et le risque d'escarre - STARAQS - ARS IdF
- du 7 octobre 2020 au 9 octobre 2020, Paris Journées Nationales des Infirmiers Libéraux - JNIL
- le 8 octobre 2020, Paris Journée de formation nationale.

contact@staraqs.com



**Merci pour votre attention....**