

Enquête Culture Sécurité Patients

Synthèse des principaux résultats 2023

Les collaborateurs du CHUV ont été sollicités entre février et mars 2023 pour participer à l'enquête Culture Sécurité Patients, projet pilote ayant pour but de mesurer la culture sécurité des patients dans les 5 hôpitaux universitaires de Suisse sous l'égide d'Unimed suisse.

Chaque collaborateur pouvait choisir entre deux questionnaires :

- Questionnaire « cliniciens » : 42 questions pour 12 dimensions et 2 *outcomes*
- Questionnaire « non-cliniciens » : 39 questions dont 5 ont été modifiées pour 12 dimensions et 2 *outcomes*

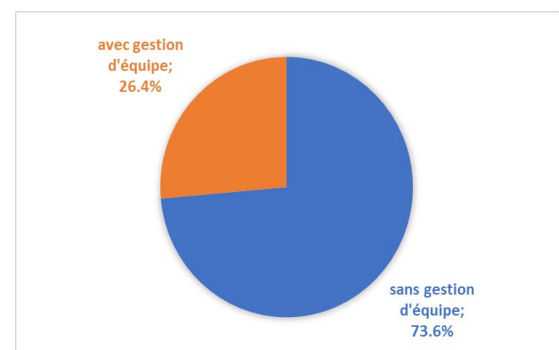
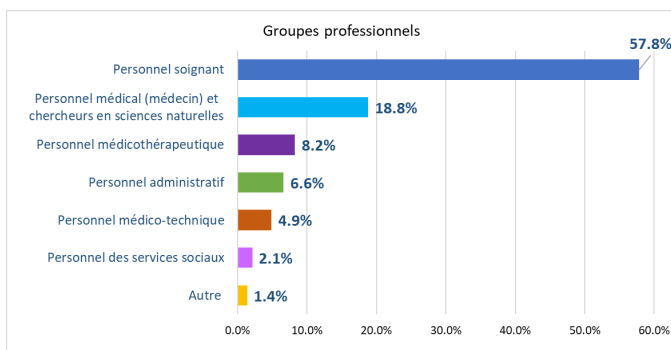
Les résultats ont été analysés et restitués séparément car le questionnaire « non clinicien » n'a pas été validé.

26.9% des collaborateurs CHUV ont participé à l'enquête (3'121), dont 72.1% pour le questionnaire clinicien et 27.9% pour le questionnaire non clinicien. La Haute Autorité de Santé recommande un taux de participation d'au moins 60% pour considérer les résultats comme représentatifs, il convient donc de tenir compte de ce faible taux de réponses lors de l'interprétation des résultats. De plus, elle considère que les dimensions ayant des résultats inférieurs à 50% sont à améliorer. Les résultats sont exprimés en pourcents de réponses positives, quelle que soit la formulation de la question. Nous présentons dans un premier temps les résultats des questionnaires « cliniciens », puis ceux des « non-cliniciens ».

Résultats cliniciens

1. Répartition des répondants

2'045 collaborateurs (72.1%) ont répondu en sélectionnant le questionnaire « cliniciens ».



2. Outcomes

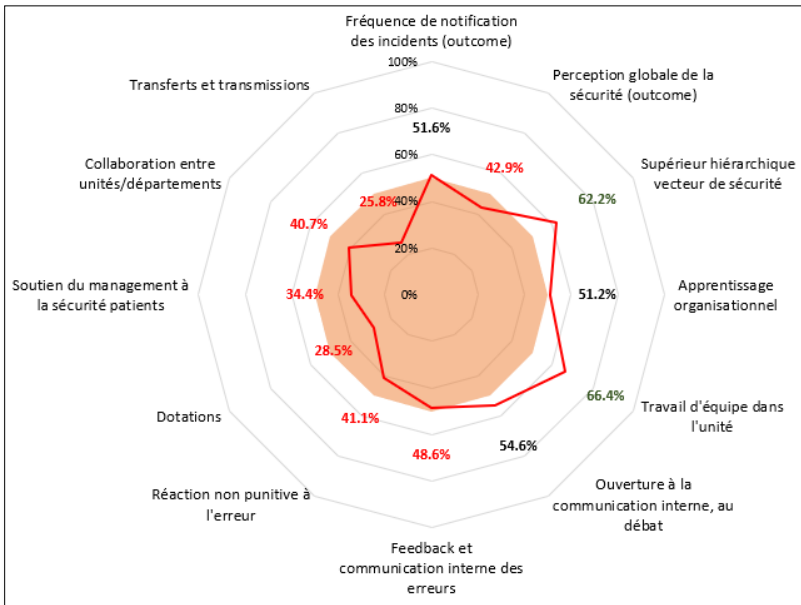
Globalement, 88.1% des répondants jugent la sécurité des soins satisfaisante.

Presque la moitié des répondants déclare n'avoir rempli et transmis aucune déclaration d'incident au cours des 12 derniers mois.

3. Dimensions

Les résultats sont similaires à ceux de la précédente enquête (2016) avec une baisse significative dans les dimensions *Fréquence de notifications des incidents* (-6.3 pts de pourcentage), *Dotations* (-5.9 pts), *Soutien du management à la sécurité patients* (-5.2 pts).

Deux dimensions obtiennent plus de 60% de réponses positives à savoir « **Travail d'équipe dans l'unité** » et « **Supérieur hiérarchique vecteur de sécurité** ».

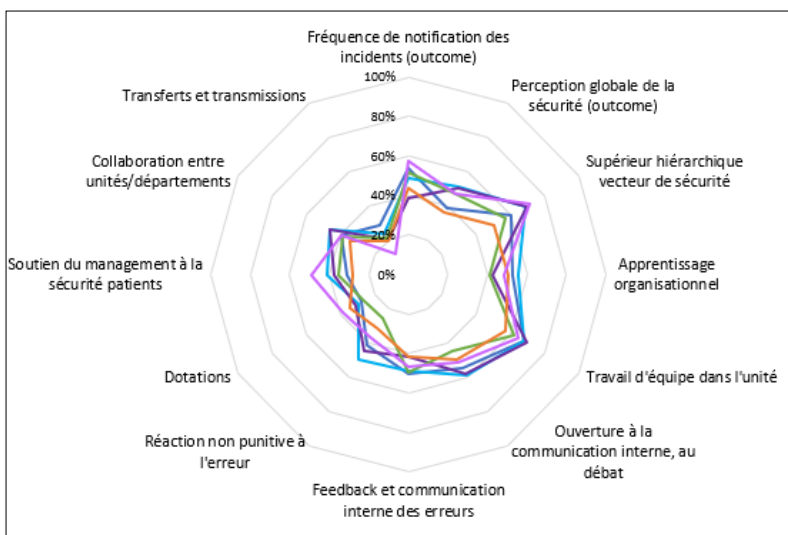


7 dimensions ont un pourcentage de réponses positives inférieur à 50% :

- Transferts et transmissions: 25.8%
- Dotations: 28.5%
- Soutien du management à la sécurité patients: 34.4%
- Collaboration entre unités: 40.8%
- Réaction non punitive à l'erreur: 41.1%
- Perception globale de la sécurité: 42.9%
- Feedback et communication interne des erreurs: 48.6%

Proportion de réponses positives par dimension CHUV clinicien global

De plus, des disparités existent entre catégories professionnelles.



- Personnel soignant
- Personnel médical (médecins et chercheurs en sciences naturelles)
- Personnel médicotechnique
- Personnel administratif
- Personnel médico-technique
- Personnel des services sociaux

Les dimensions suivantes obtiennent les plus grands écarts entre catégories professionnelles:

- Réaction non punitive à l'erreur (24.1 pts de pourcentages)
- Supérieur hiérarchique vecteur de sécurité (21.3 pts)
- Soutien du management à la sécurité patients obtiennent les plus grand écarts (20.7 pts)

Proportion de réponses positives par dimension CHUV par catégorie professionnelle

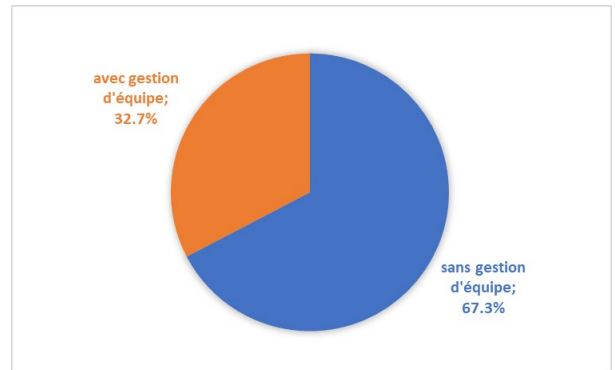
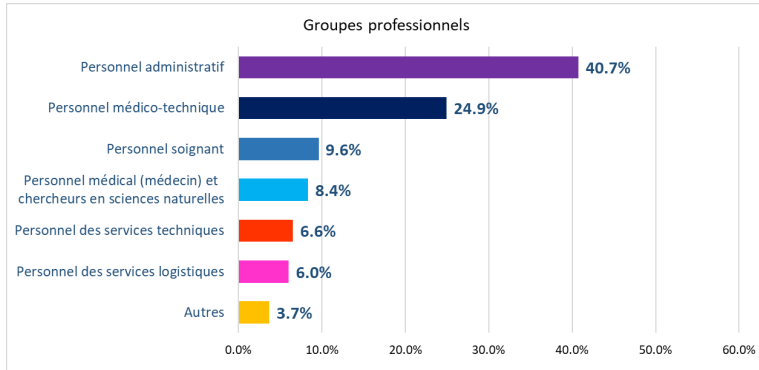
Les collaborateurs avec gestion d'équipe ont une perception plus positive (de la sécurité des patients) que les collaborateurs sans gestion d'équipe à l'exception des dimensions Dotations (30.1%/28.0%) et Transferts et transmissions (27.1%/25.1%).

Résultats non cliniciens

Ces résultats reflètent les réponses des collaborateurs ayant répondu « NON, je n'ai généralement PAS d'interaction ou de contact direct avec les patients » à la question « Dans votre poste, avez-vous généralement une interaction ou un contact direct avec les patients ? » en début de questionnaire.

1. Répartition des répondants

831 collaborateurs (27.9%) ont répondu en sélectionnant le questionnaire « non-cliniciens ».



2. Outcomes

Globalement, 92.2% des répondants jugent la sécurité des soins satisfaisante.

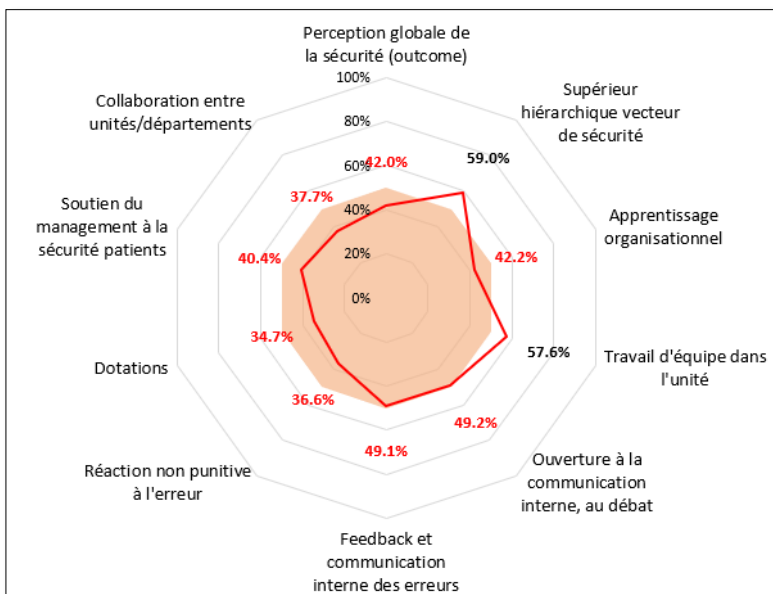
Presque trois-quarts des répondants déclarent n'avoir rempli et transmis aucune déclaration d'incident au cours des 12 derniers mois.

3. Dimensions

Cette enquête a été proposée aux collaborateurs non cliniciens pour la première fois en 2023.

La dimension « Fréquence de notifications des outcomes » n'a pas été analysée (taux de réponse <70%) ainsi que la dimension « Transferts et transmissions » qui ne comporte qu'une seule question pour le questionnaire non-clinicien.

A l'instar des répondants cliniciens, les dimensions « Supérieur hiérarchique vecteur de sécurité » et « Travail d'équipe dans l'unité » obtiennent les plus hauts pourcentages de réponses positives.



8 dimensions ont un pourcentage de réponses positives inférieur à 50% :

- Dotations: 34.7%
- Réaction non punitive à l'erreur: 36.6%
- Collaboration entre unités: 37.7%
- Soutien du management à la sécurité patients: 40.4%
- Perception globale de la sécurité: 42.0%
- Apprentissage organisationnel : 42.2%
- Feedback et communication interne des erreurs: 49.1%
- Ouverture à la communication interne : 49.2%

Proportion de réponses positives par dimension CHUV non-clinicien global

Conclusion

Pour la troisième fois, les collaborateurs du CHUV ont été sollicités pour répondre à une enquête concernant la culture de la sécurité des patients. En 2023, l'enquête a été aussi proposée aux collaborateurs non cliniciens.

Les deux dimensions qui obtiennent les plus hauts pourcentages aussi bien pour les répondants cliniciens que non cliniciens sont :

- Travail d'équipe dans l'unité
- Supérieur hiérarchique vecteur de sécurité

A noter, tout de même que cette dernière dimension fait sujet d'importantes disparités entre les catégories professionnelles chez les cliniciens.

Ces points positifs mettent en lumière la force du travail en équipe et l'engagement des cadres de proximité dans les démarches visant à assurer la sécurité de prise en charge des patients, et un soutien à leurs équipes.

Pour les dimensions peu développées, la direction demande aux cadres des services de se pencher plus en détails sur leurs propres résultats afin d'en réaliser une analyse contextuelle. Les objectifs de cette analyse sont d'identifier les mesures prioritaires à mettre en place pour améliorer certaines des dimensions de la culture sécurité patients dans leur service.

A retenir également que des limites d'interprétation de ces résultats sont à considérer lors de leur analyse. Premièrement, le faible taux de participation (26.7%) qui limite fortement la généralité des résultats obtenus. Deuxièmement la modification du questionnaire non-cliniciens, ainsi qu'un taux de non-réponse élevé pour certaines questions, limite la pertinence de l'enquête chez les non-cliniciens.