

SPEAKING-UP entre professionnels de la santé dans les blocs opératoires du CHU Annaba

GUEROUI AMINE



Risques comparés dans les activités humaines



- Ces domaines ont déjà adopté cette notion de «**culture de sécurité**» depuis longtemps
- l'aviation, la marine marchande, l'énergie atomique



Le pronostic

C'est la résultante de FACTEURS INTRIKUÉS:

- DC
- TRT

FACTEUR HUMAIN??



SPEAK UP POUR UNE PLUS GRANDE SÉCURITÉ DES PATIENTS - QU'ENTENDONS-NOUS EXACTEMENT PAR-LÀ?





la sécurité

réagir et s'adresser à ses collègues ou à ses supérieurs si la sécurité des patients est compromise ou semble l'être, afin d'écartier les risques encourus par les patients.

Speak Up décrit le concept d'exprimer
une idée, un avis personnel ou une
préoccupation, et le fait de demander
des explications en cas de doute

OBJECTIF

Evaluer le climat de travail et le niveau de culture de la sécurité chez notre personnel soignant des blocs opératoires du CHU Annaba

MATERIEL ET METHODES

- QUESTIONNAIRE nombre 253

Tous les collaborateurs (médecins et infirmiers) des différents blocs opératoires ont été inclus

Le personnel a été informé et 3 résidents ont été chargés de remplir le questionnaire

34 questions qui évaluait :

- Sécurité des patients
- la fréquence des doutes perçus
- les comportements individuels
- la sécurité psychologique au travail
- l'expérience et la position dans l'organisation

La sécurité des patients au quotidien

Au quotidien, il arrive que certaines choses se passent mal et qu'il en résulte des risques pour les patients. Il peut par exemple s'agir d'un échange de médicaments, d'une désinfection des mains omise, ou de l'absence de documentation.

Au cours des 4 dernières semaines de travail combien de fois ...	Jamais (0 fois)	Rarement (1 à 2 fois)	Parfois (3 à 5 fois)	Souvent (6 à 10 fois)	Très souvent (plus de 10 fois)
... avez-vous eu des doutes concrets concernant la sécurité des patients?	☐	☐	☐	☐	☐
... avez-vous remarqué une erreur qui, si elle était ignorée, aurait pu être dangereuse pour le patient?	☐	☐	☐	☐	☐
... avez-vous constaté que des collègues (médecins et personnel soignant) ne respectaient pas les règles essentielles à la sécurité des patients, consciemment ou non?	☐	☐	☐	☐	☐

Communication au quotidien

Il peut être difficile de parler d'erreurs possibles et de problèmes de sécurité, quelle qu'en soit la cause. Répondez à vos 4 dernières semaines de travail. Combien de fois ...	Jamais (0 fois)	Rarement (1 à 2 fois)	Parfois (3 à 5 fois)	Souvent (6 à 10 fois)	Très souvent (plus de 10 fois)
... avez-vous décidé de ne pas exprimer vos doutes concrets concernant la sécurité des patients?	☐	☐	☐	☐	☐
... avez-vous gardé pour vous des idées pour améliorer la sécurité des patients dans votre département?	☐	☐	☐	☐	☐
... vous êtes-vous vu, bien que votre indication eût pu réduire un risque potentiel pour les patients?	☐	☐	☐	☐	☐
... n'avez-vous pas interpellé un collègue (médecin ou personnel soignant) alors qu'il n'avait pas respecté les règles essentielles à la sécurité des patients, consciemment ou non?	☐	☐	☐	☐	☐
... avez-vous exprimé des doutes concrets concernant la sécurité des patients?	☐	☐	☐	☐	☐
... avez-vous fait remarquer une erreur qui, si elle était ignorée, aurait pu être dangereuse pour les patients?	☐	☐	☐	☐	☐
... avez-vous interpellé un collègue (médecin ou personnel soignant) alors qu'il n'avait pas respecté les règles essentielles à la sécurité des patients, consciemment ou non?	☐	☐	☐	☐	☐
... avez-vous pu éviter un incident en exprimant de vos doutes concrets concernant la sécurité des patients?	☐	☐	☐	☐	☐

Qu'est-ce qui vous empêche principalement d'exprimer vos doutes concernant la sécurité des patients dans une situation donnée? (Plusieurs réponses possibles)

Imprecision concernant la dangerosité d'une situation	☐
Peur des conséquences négatives	☐
Présence des patients ou de leurs proches	☐
Incertitude quant au ton à employer pour exprimer les doutes	☐
Inutilité (que l'exprime mes doutes ou non ne fait aucune différence)	☐
Réaction de la personne concernée pas prévisible	☐

Communication de préoccupations concernant la sécurité des patients

Comment évaluez-vous la situation dans votre département? Veuillez indiquer si vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes.	Pas du tout d'accord	Tout à fait d'accord
Quand j'ai des doutes concernant la sécurité des patients, il m'est difficile de les exprimer.	☐	☐
Je peux me reposer sur mes collègues (médecins et personnel soignant) en cas de difficultés au travail.	☐	☐
Je peux me reposer sur mon responsable direct en cas de difficultés au travail.	☐	☐
La culture dans mon département facilite l'expression des doutes concernant la sécurité des patients.	☐	☐
Dans mon département, je remarque que d'autres expriment leurs doutes concernant la sécurité des patients.	☐	☐
Je suis encouragé par mes collègues (médecins et personnel soignant) à exprimer mes doutes concernant la sécurité des patients.	☐	☐
Je suis régulièrement encouragé par mes responsables/dirigeants à exprimer mes doutes concernant la sécurité des patients.	☐	☐
Il est frustrant de toujours devoir rappeler les mêmes règles de sécurité.	☐	☐
Je suis résigné parfois car cela ne change rien qu'on exprime ses doutes concernant la sécurité des patients.	☐	☐
Mes collègues (médecins et personnel soignant) réagissent de manière appropriée quand je leur exprime mes doutes concernant la sécurité des patients.	☐	☐
Mes responsables réagissent de manière appropriée quand je leur exprime mes doutes concernant la sécurité des patients.	☐	☐

Nous vous présentons maintenant une situation à laquelle vous pourriez être confronté au quotidien. Mettez-vous dans la situation et répondez aux questions.

Lors de la visite, vous êtes avec plusieurs médecins et membres du personnel soignant auprès d'une patiente. Le chef de clinique tend la main à la patiente pour lui dire bonjour. Il veut examiner la plaie de la patiente qui vient d'être opérée. Pour ce faire, le chef de clinique ne met pas de gants et ne se désinfecte pas à nouveau les mains.

Dans quelle mesure cette situation est-elle réaliste?	Pas du tout réaliste (cette situation ne se produit pas)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Très réaliste (elle pourrait se produire)
Selon vous, quel est le niveau de risque pour la patiente si personne n'intervient?	Très faible	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Très grand
Quelle est la probabilité que vous signaliez au chef de clinique qu'il doit se désinfecter les mains/mettre des gants (par des mots ou par des gestes)?	Très improbable	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Très probable
Cela vous gênerait-il de rappeler au chef de clinique de se désinfecter les mains/mettre des gants?	Cela ne me gênerait pas du tout	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Cela me gênerait beaucoup

Questions vous concernant

Sexe

☐ féminin

☐ masculin

Quel est votre âge?

		ans
--	--	-----

Quel est votre lieu de travail principal à l'hôpital?

☐ Urgences

☐ Médecine interne (y compris hôpital de jour)

☐ Médecine intensive et Néonatalogie

☐ Chirurgie (y compris hôpital de jour)

☐ Salle d'opération / salle de réveil

☐ Autre

☐ Polyclinique

☐ Dans plusieurs secteurs

☐ Gynécologie / Obstétrique

Quelle est votre fonction? Vous êtes :

☐ Personnel infirmier en formation

☐ Médecin assistant(e)

☐ Aide soignant / aide infirmier

☐ Chef(fe) de clinique

☐ Infirmier(ère) diplômé(e) (E/DHES)

☐ Médecin-chef(fe) ou médecin cadre

☐ Expert en soins / Spécialiste clinique

☐ Autre :

☐ Cadre infirmier

Avez-vous une fonction managériale?

☐ Oui

☐ Non

Combien d'heures par semaine passez-vous en moyenne auprès des patients?

☐ moins de 10 heures

☐ entre 25 et 39 heures

☐ entre 10 et 24 heures

☐ 40 heures ou plus

Souhaitez-vous nous faire part d'autres remarques ou commentaires?

☞

.....

NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE COLLABORATION!

Motivation – facteurs qui favorisent Speak Up

Fort sentiment de sécurité psychologique au travail
(se sentir soutenu et traité de manière équitable par collègues et supérieurs)

Haut degré de sensibilisation au bien être des malades
(se considérer comme un défenseur de la cause des malades)

Aptitudes relationnelles et capacités d'adaptation et de communication

Barrières – facteurs qui empêchent Speak Up

Facteurs individuels :

- âge,
- fonction,
- personnalité

Facteurs organisationnels:

- sécurité psychologique faible
- hiérarchie
- expérience précédente avec Speak up (résignation , frustration)

Facteurs contextuels:

- thème,
- parties concernées,
- patients,
- évaluation du risque

RESULTATS & DISCUSSION

LES REPONSES ONT ÉTÉ LISTÉ ET ANALYSÉ
DANS EPI INFO 7

ON A RETENU QUELQUES POINTS
PERTINENTS À DISCUTER QUI AFFIRMENT LE
PROBLEME

Communication au quotidien

Il peut être difficile de parler d'erreurs possibles et de problèmes de sécurité, quelle qu'en soit la cause.
Repensez à vos 4 dernières semaines de travail. Combien de fois ...

... avez-vous décidé de ne pas exprimer vos doutes concrets concernant la sécurité des patients?

Jamais (0 fois)	Rarement (1 à 2 fois)	Parfois (3 à 5 fois)	Souvent (6 à 10 fois)	Très souvent (>10 fois)
☐	☐	☐	☐	☐

AVEZVOUSDCIDDENEPASEXPRIMERVOSDOUTESCONCRETSCONCERNANTLASCURITDE	Frequency	Percent	Cum. Percent	
0	110	43,48%	43,48%	
1	68	26,88%	70,36%	
2	40	15,81%	86,17%	
3	24	9,49%	95,65%	
4	9	3,56%	99,21%	
Total	253	100,00%	100,00%	

**70.36 % ont remarqué des problèmes de sécurité
mais n'en n'ont parlé à personne
(étude suisse 74%)**

... vous êtes-vous tu, bien que votre indication eût pu réduire un risque potentiel pour les patients?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

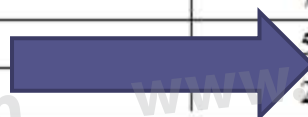
VOUSTESVOUSTUBIENQUEVOTREINDICATIONETPURDUIREUNRISQUEPOTENTIELPO	Frequency	Percent	Cum. Percent	
0	91	35,97%	35,97%	
1	54	21,34%	57,31%	
2	58	22,92%	80,24%	
3	37	14,62%	94,86%	
4	11	4,35%	99,21%	
5	1	0,40%	99,60%	
Total	253	100,00%	100,00%	

19.38% ont préféré se taire, alors que leur remarque aurait pu Contribuer à diminuer un risque pour les patients (38%l'étude suisse)

... avez-vous exprimé des doutes concrets concernant la sécurité des patients?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

AVEZVOUSEXPRIMDES DOUTES CONCRETS CONCERNANT LA SECURITE DES PATIENTS	Frequency	Percent	Cum. Percent	
0	34	13,44%	13,44%	
1	56	22,13%	35,57%	
2	75	29,64%	65,22%	
3	58	22,92%	88,14%	
4	29	11,46%	99,60%	
Total	253	100,00%	100,00%	



34.38 % ont décidé de ne pas exprimer leurs doutes relatifs à la sécurité des patients (étude suisse 54%)

Mais

pourquoi les collaborateurs
ont-ils tant de difficulté à
attirer l'attention de leurs
collègues sur une erreur
potentielle?

**l'humain comme cause possible d'un
accident??**



■ Technique CUS

I am **C**oncerned,

i am **U**ncomfortable,

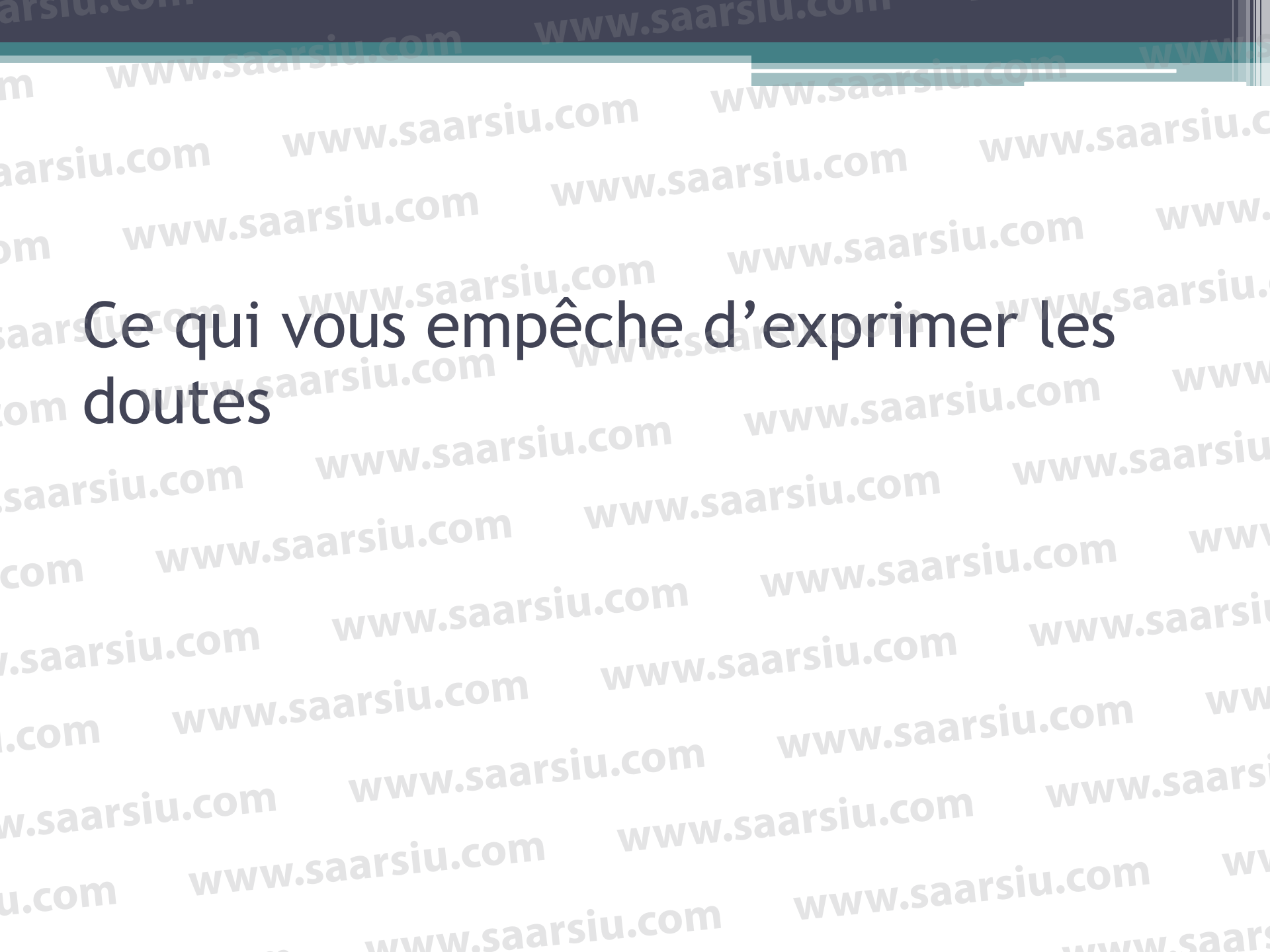
it is a **S**afety Issue

■ Concern Statement

Je suis inquiet...

Je crains que...

Je pense qu'il peut y avoir un problème...



Ce qui vous empêche d'exprimer les
doutes

Peur des conséquences négatives

PEURDES CONSEQUENCES NGATIVES	Frequency	Percent	Cum. Percent	
No	180	71,15%	71,15%	
Yes	73	28,85%	100,00%	
Total	253	100,00%	100,00%	

95% Conf Limits

No 65,14% 76,65%

Yes 23,35% 34,86%



23.35%

Qu'est-ce qui vous empêche principalement d'exprimer vos doutes concernant la sécurité des patients dans une situation concrète?

Incertitude quant au ton à employer pour exprimer les doutes

INCERTITUDEQUANTAUTONEMPLOYERPOUEXPRESSERLESDOUTES	Frequency	Percent	Cum. Percent	
No	212	83,79%	83,79%	
Yes	41	16,21%	100,00%	
Total	253	100,00%	100,00%	

95% Conf Limits

No 78,66% 88,11%

Yes 11,89% 21,34%



Incertitude quand au ton employé pour exprimer les doutes: 11.89%

Inutilité (que j'exprime mes doutes ou non ne fait aucune différence)

INUTILITEJEXPRIMEMESDOUTESOUNONNEFAITAUCUNEDIFFERENCE	Frequency	Percent	Cum. Percent	
No	166	65,61%	65,61%	
Yes	87	34,39%	100,00%	
Total	253	100,00%	100,00%	

95% Conf Limits

No 59,41% 71,45%

Yes 28,55% 40,59%

28.55%

**CULTURE
DE
SÉCURITÉ**

- L'erreur médicale est analysées sous son aspect technique.
- Le **facteur humain** très rarement évoquée dans l'étiologie première des évènements indésirables graves (EIG) en médecine.
- Cependant, dans d'autres activités humaines à risques (les industries aéronautique ou nucléaire) la place des comportements humains dans les EIG a été étudiée et reconnue comme une des causes premières de complications et de problèmes.

Une mauvaise communication peut causer des fautes systématiques

Une mauvaise communication

Un travail d'équipe dis coordonné

Des interruptions, des distractions et le manque de formation en équipe

sources d'erreurs potentielles

Securité des patients





Speak Up

Culture

Standards
Guidelines

Compétences

Processus

Environnement
professionnel

Solutions
techniques

Savoirs

Performance en sécurité



Sécurité
technique



Système de
management
de la sécurité



Facteurs
humains et
organisationnels



Culture de sécurité



SPEAK UP :
**C'est un immense potentiel
de sécurité qui sommeille**