Résultats nationaux de l'enquête sur la mesure de la culture de sécurité des soins en établissements de santé 2023

Synthèse de l'enquête HAS-FORAP | Janvier 2025

Contexte

La culture de la sécurité des soins est un ensemble de manières de faire et de penser qui contribuent à la sécurité et qui sont partagées et transmises par un groupe ou une organisation. Elle est primordiale pour mener de manière efficace des actions d'amélioration de la sécurité du patient. De ce fait, la HAS et la FORAP travaillent de concert pour renforcer la culture de sécurité des soins en France depuis 2010, avec la publication de plusieurs guides et outils[1].

En 2023, la HAS et la FORAP ont organisé la première enquête nationale de mesure de la culture de sécurité des soins auprès d'établissements de santé volontaires. Elle avait pour but de permettre aux établissements de disposer d'un diagnostic de la culture de la sécurité des soins des professionnels et ainsi de pouvoir mettre en œuvre des actions correctives, si besoin.

Un rapport complet sur les résultats a été publié le 12 décembre 2024[2]. Le présent document est une synthèse des principaux résultats et préconisations.

1. Haute Autorité de Santé. Culture de sécurité des soins : comprendre et mesurer.
2. HAS et FORAP. Mesure de la culture de sécurité des soins en établissements de santé – Résultats nationaux de l'enquête 2023 auprès des professionnels de santé.

Méthode

L'ensemble des établissements de santé volontaires, publics et privés, adhérant ou non à une structure régionale d'appui pour la qualité et la sécurité des soins (SRA QSSP), étaient concernés par la campagne. Les établissements ont été recrutés sur la base du volontariat, *via* un appel à participation adressé aux directeurs et la tenue de webinaires national et régionaux (mars et avril 2023).

L'enquête a été menée à l'aide de la version 1 du questionnaire *Hospital Survey On Patient Safety Culture* (HSOPSC[3]), traduite en français et adaptée de la version américaine de l'*Agency for Healthcare Research and Quality*[4].

La plateforme eFORAP a permis la saisie des questionnaires par les établissements et la génération des rapports de résultats correspondants. La période de recueil était de six semaines maximum par établissement, à programmer entre le 1er mai et le 30 juin 2023. Les établissements engagés ont eu le choix de réaliser la mesure de la culture de sécurité des soins, soit à l'échelle de l'établissement, soit à l'échelle d'un ou plusieurs collectif(s) de travail[5]. Les SRA QSSP ont accompagné le déploiement de l'enquête dans chaque région.

3. Cf. Annexe 1 du rapport complet sur les résultats.
4. Campagne inter-régionale eFORAP 2015. Mesure du climat de sécurité des soignants. Rapport inter-régional. Octobre 2017.
5. Un collectif de travail se caractérise par « le partage de règles de métiers et de critères sur la qualité du travail. [...]. Il se construit par la reconnaissance des compétences, la confiance, les échanges sur les valeurs. La vitalité du collectif se mesure par les réélaborations des règles.

Principaux résultats

Sur près de 3 000 établissements de santé concernés,
661* ont participé à l'enquête (27 %), soit **50 078 réponses des professionnels**.
27 406 ont été retenues pour l'analyse nationale selon les critères d'inclusion de l'enquête.

50 078 réponses

47 974 réponses

Seules les réponses avec un taux de complétude du questionnaire supérieur à 50% ont été retenues pour l'analyse.

27 406 réponses

Seules les réponses des collectifs de travail, dont au moins 60 % des membres ont participé à l'enquête ont été retenues pour l'analyse (représentativité des réponses).

* Privés, publics, ESPIC

Parmi les 10 dimensions de la culture de la sécurité des soins mesurée lors de l'enquête, **aucune n'apparaît développée (score moyen supérieur à 75 %)** (cf. figure ci-dessous).

En particulier, **5 dimensions ont des scores faibles (≤ 50 %)** et nécessitent donc que soient mise en œuvre des actions d'amélioration en priorité. Il s'agit :

- des ressources humaines ;
- de la réponse non punitive à l'erreur ;
- du travail d'équipe entre les services de l'établissement ;
- du soutien du management pour la sécurité des soins ;
- de la perception globale de la sécurité.

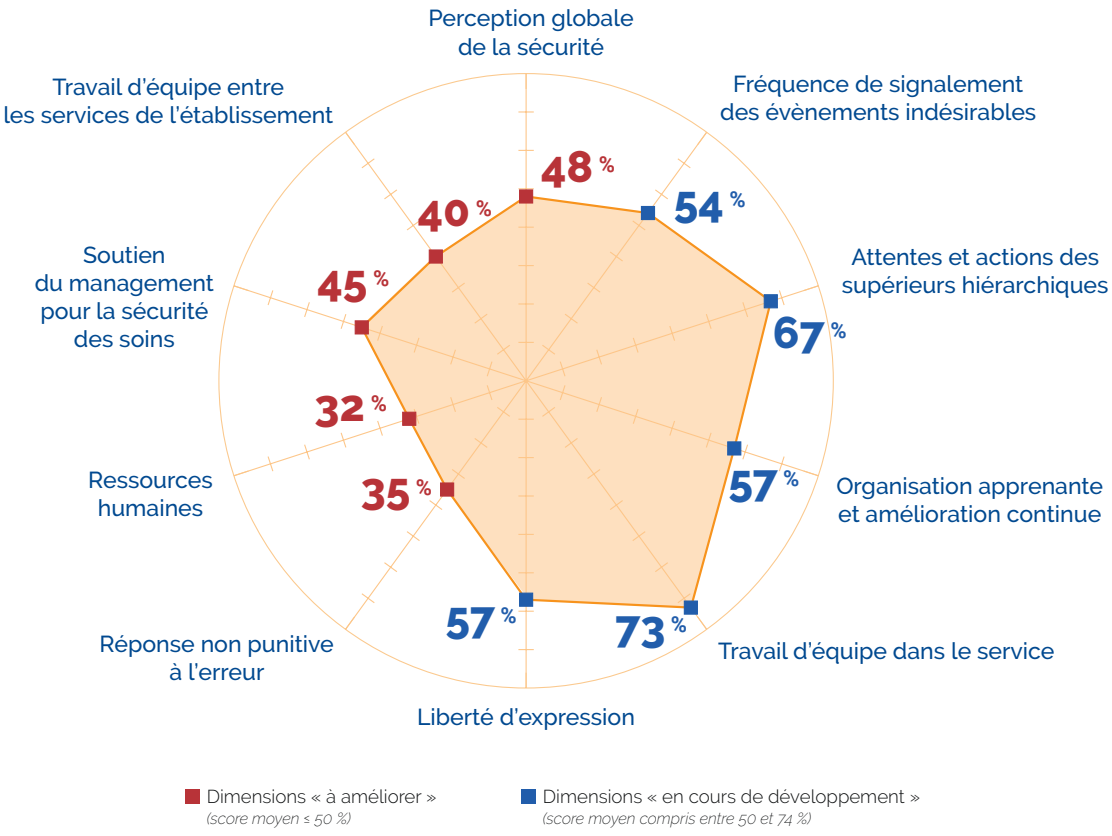

Diagramme radar des scores moyens des 10 dimensions de la culture de sécurité des soins (n = 27 406)

Presque 3 300 commentaires ont été émis par les répondants dans le cadre de l'enquête, dont 85 % de commentaires négatifs et 14 % de commentaires positifs. Les commentaires négatifs concernaient par ordre décroissant d'importance les ressources humaines, la perception globale de la sécurité, le questionnaire en lui-même et le soutien du management pour la sécurité des soins.

Que peuvent faire les établissements de santé pour s'améliorer ?

Les collectifs de travail, soutenus par la gouvernance, doivent se saisir de leurs résultats pour conduire des actions d'amélioration : la HAS et la FORAP ont publié un guide[6] pour accompagner les établissements de santé dans cette démarche. Par ailleurs, les SRA QSSP peuvent être sollicitées pour aider les établissements à les interpréter, les partager et définir des actions adaptées à leur situation.

Ainsi, les établissements peuvent, par exemple :

- améliorer le travail en équipe en participant à des programmes tels que Pacte[7] ou l'accréditation en équipe[8] ;
- mieux impliquer la gouvernance dans la sécurité des patients en mettant en place des rencontres sécurité[9] ;
- promouvoir une culture juste et équitable : les différences entre erreur involontaire et faute délibérée sont clairement définies. L'erreur humaine involontaire est analysée de manière approfondie et non pas blâmée. Un climat de confiance entre les professionnels et le management se développe et permet de partager des informations pertinentes pour la sécurité, dont l'analyse des évènements indésirables associés aux soins (EIAS)[10] ;
- améliorer les conditions de travail, en lien avec le dialogue social, et l'attractivité de leur établissement pour fidéliser et stabiliser leur personnel. Il est possible pour cela de s'appuyer sur les travaux nationaux de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail[11] et de l'Agence nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux[12].

6. HAS et FORAP. Enquêtes sur la culture de sécurité : comprendre et agir. 2019.
7. Haute Autorité de santé. Programme d'amélioration continue du travail en équipe.
8. Haute Autorité de santé. Accréditation des médecins et des équipes médicales. S'engager pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.
9. Haute Autorité de santé. Rencontres sécurité : un partenariat entre les équipes et la gouvernance. Guide méthodologique et outils.
10. Haute Autorité de santé. L'analyse des évènements indésirables associés aux soins (EIAS) : mode d'emploi.
11. Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail. Dialogue social et professionnel.
12. Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux. Bâtir sa politique d'attractivité et de fidélisation en établissements de santé et médico-sociaux.

Et ensuite ?

De nombreuses actions sont actuellement menées par la HAS, la FORAP et le ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et de la Famille pour améliorer la culture de sécurité des soins dans le cadre de la feuille de route nationale « Améliorer la sécurité des patients et des résidents - Feuille de route 2023-2025 ».

Une nouvelle campagne de mesure de la culture de sécurité des soins en établissements de santé est programmée en 2027 et permettra d'éclairer l'impact des actions menées à l'échelle locale, régionale et nationale sur la perception des professionnels des établissements de santé.

La nouvelle itération 2026 de la certification des établissements de santé continuera de porter la culture de la sécurité des soins et les outils qui permettent son développement.

Pour en savoir plus

- HAS et FORAP. Mesure de la culture de sécurité des soins en établissements de santé – Résultats nationaux de l'enquête 2023 auprès des professionnels de santé.
- FORAP. Ressources pour mener l'enquête culture de sécurité en établissement de santé.
- HAS et FORAP. Webinaire du 21 novembre 2023. Campagne nationale de la culture de sécurité des soins : les premiers enseignements.