

Journées Qualité

9 et 10 novembre 2009

Monique Cavalier
Directrice Générale Adjointe
CHU de Toulouse

La sécurité des soins vue par les usagers :

Mieux comprendre pour évoluer

Sécurité des soins : de quoi parle t-on ?

La sécurité jugée par

- la H.A.S. ?
- les autorités ?
- les sociétés savantes ?
- les « classements » publiés ?
- les médias ?
- les professionnels de santé ?
- les patients ?

La sécurité des soins

- Ce que tout le monde veut,
- Ce qu'on doit améliorer encore et toujours,
- Ce qu'on ne parvient pas toujours à atteindre ...

- Laisser le risque altérer une relation de confiance ?
- Plutôt la construire ? Comment ?
- Ne pas cantonner la réflexion aux seuls cercles professionnels; ne pas préjuger de ce que pensent et souhaitent nos « utilisateurs »

« Les malades, les risques et les hospitaliers »

- Les aspects « techniques » des soins,
- La relation aux patients et l'information qui leur est donnée.

Face aux risques

- Faut-il parler ? Faut-il se taire ?
- Comment parler des risques ?
- Quelles sont les attentes des « usagers » ?

Que voulions-nous explorer ?

- **L'impact de la crise**
- **Les représentations des risques**
- **Les discours, les analyses et les attentes**
 - Collectif / individuel
 - La communication des acteurs
 - Les média.

Un enjeu stratégique, une véritable mission de service public, une ambition managériale

Les circonstances :

- **Accident sériel en chirurgie stéréotaxique**
→ Apprendre des crises.
- **La construction d'un projet institutionnel de gouvernance de risques**
→ Multidisciplinarité et transversalité.
- **Le constat : Le management de risques ne relève plus seulement du scientifique et du technique et de la prérogative des experts**
→ Exigence sociétale.
- **Une volonté d'innovation, type d'étude jamais réalisée**
→ Progresser.

Modalités

- Une enquête réalisée par des experts extérieurs
- Cibles :
(Echelle régionale MP)
 - La société civile (patients ou non)
 - Les médecins prescripteurs (généralistes et spécialistes)

Méthodologie

- Etude Antaria / IFOP
- Groupes d'expression pour qualifier la phase d'enquête quantitative.

Méthodologie : Phase quantitative auprès du grand public.

Echantillon : 803 personnes, représentatives de la population de la région Midi-Pyrénées, âgées de 18 ans et plus. Le représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage) après stratification par catégories de communes et départements.

Mode de recueil: Interviews par téléphone a domicile des personnes

Date de réalisation : Du 4 au 6 février 2009

Résultats

**Société civile
& patients**

**Face à l'hôpital public
et au CHU de Toulouse**

Face aux risques

**Face à la crise
« sur-irradiation »**

Etude quantitative

Des scores d'image ...excellents

- 89% des personnes interrogées déclarent avoir une bonne opinion de l'hôpital public français,
- A propos du CHU de Toulouse :

	95 %
• Très bonne opinion	30 %
• Assez bonne opinion	65%

Les représentations du CHU de Toulouse

Pour vous le CHU de Toulouse est avant tout ... ?	Ensemble (%)*
• Un établissement de pointe, moderne	60
• Un hôpital comme les autres	33
• Un des symboles, un fleuron de la ville de Toulouse	31
• Une grosse machine administrative	23
• Un des principaux employeurs de la région	20
- Ne se prononcent pas	-
TOTAL > 100%, plusieurs réponses données	(*)

Éléments de jugement de l'hôpital public

- Parmi ces phrases, dites-moi lesquelles correspondent à l'idée que vous vous faites de l'hôpital public

	TOTAL Oui (%)	Tout à fait (%)	Plutôt (%)	TOTAL Non (%)	Plutôt pas (%)	Pas du tout (%)	Nsp (%)
• Dispose d'un personnel bien formé et compétent	93	46	47	7	6	1	-
• Est accessible à tous quels que soient leurs revenus	92	61	31	8	6	2	-
• Offre des soins de qualité	90	38	52	10	8	2	-
• Dispose d'un matériel de pointe	84	34	50	16	13	3	-
• Accorde de plus en plus de place à la logique de rentabilité	74	31	43	24	19	5	2
• Dispose de moyens matériels suffisants pour remplir ses missions	55	17	38	45	33	12	-
• Est mal organisé	47	13	34	52	36	16	1
• Dispose de moyens humains suffisants pour remplir ses missions	27	10	17	73	46	27	-

Malgré une bonne image... des sources de risques potentiellement importantes !

Ces éléments constituent-ils à votre avis, une source de risques au CHU de Toulouse ?	TOTAL Importante (%)	Très importante (%)	Assez importante (%)	TOTAL Pas importante (%)	Peu importante (%)	Pas importante du tout (%)	Nsp (%)
• Le niveau de stress et le rythme de travail imposés au personnel	93	52	41	7	5	2	-
• La place de plus en plus importante accordée à la logique de rentabilité	82	36	46	18	13	5	-
• L'utilisation de techniques et de matériels de plus en plus perfectionnés qu'on ne maîtrise pas toujours parfaitement	74	26	48	26	21	5	-
• Son manque d'hygiène	70	38	32	29	20	9	1
• Le niveau de compétence de son personnel	62	30	32	38	26	12	-
• Sa taille et la complexité de son mode de fonctionnement	58	12	46	40	29	11	2

Facteur humain = Principale cause de risques

De quoi résultent selon vous les risques et incidents hospitaliers	Ensemble (%)
• De fautes humaines liées au manque de formation de personnel et aux conditions de travail dégradées	57
• D'un manque de formation à la trop haute technicité du matériel utilisé	17
• De la fatalité et de la malchance	17
• D'un accident ou d'une défaillance technique de la machine	8
- Ne se prononcent pas	1
TOTAL	100

Une forte notoriété de la sur-irradiation

72% en avaient connaissance

A l'impact institutionnel assez limité

A la suite de cet événement, quelle est votre opinion sur le CHU	Base de 95% de bonne opinion
• Toujours une aussi bonne ou meilleure opinion du CHU de Toulouse	86
• Une moins bonne opinion du CHU de Toulouse	14

Imputabilité / responsabilité :

Des avis très partagées

Selon vous, cette erreur de calibrage de la machine est avant tout imputable...	Ensemble (%)
• A l'entreprise qui a calibré et réglé la machine au départ	54
• A une formation insuffisante du personnel du CHU affecté à cet appareil	53
• A personne en particulier, tous les acteurs ont une part de responsabilité	39
• A la fatalité	16
• A la direction du CHU	11
- Ne se prononcent pas	1

communication et confiance

En cas d'incident, à qui faites-vous le plus confiance pour donner des informations objectives, par ces acteurs...	Plutôt confiance (%)	Plutôt pas confiance (%)	Nsp (%)
• Des experts indépendants	75	24	1
• Les patients qui ont été victimes de l'incident ou un de leurs proches	73	26	1
• L'établissement hospitalier	69	31	-
• Le fabricant de l'appareil mis en cause	41	58	1
• Le ministère de la Santé	38	61	1
• Les media	25	75	-

Etude CHU Toulouse réalisée par Antaria / Ifop

Méthodologie : Phase quantitative auprès des médecins.

Echantillon : 201 médecins représentatifs de l'ensemble des médecins de la région Midi-Pyrénées (hors médecins exerçant au CHU de Toulouse)
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (type de médecins : Généraliste / spécialiste, mode d'exercice, discipline) après stratification par département du lieu d'exercice.

Mode de recueil: Interviews par téléphone à domicile

**Date
de réalisation :** Du 6 au 9 avril 2009

Encore plus de « très bonne opinion » chez les médecins...!

D'une manière générale, diriez-vous que vous avez une très bonne opinion, une assez bonne opinion, une assez mauvaise opinion ou une très mauvaise opinion du CHU de Toulouse ?	Ensemble des habitants de la région (%)	Ensemble des médecins de la région (%)
TOTAL Bonne opinion	95	96
• Une très bonne opinion	30	38
• Une assez bonne opinion	65	58
TOTAL Mauvaise opinion	4	3
• Une assez mauvaise opinion	3	2
• Une très mauvaise opinion	1	1
- Ne se prononcent pas	1	1

Source de risques pour les médecins : le facteur humain moins marqué, l'organisation pointée du doigt

Ces éléments constituent-ils une source de risque au CHU de Toulouse ?	Médecins	Grand Public
Niveau de stress et rythme de travail imposés au personnel	65	93
L'organisation du CHU	58	-
L'hygiène	58	70
Objectif de rentabilité	52	82
L'erreur d'utilisation de technique et matériels perfectionnés	44	74
Compétence personnel non médical	41	62
Compétence de ses médecins	32	

Face à l'exposition aux risques, les médecins comme le grand public... pas plus au CHU de Toulouse qu'ailleurs

• Pour chacun de ces risques, diriez-vous que les patients y sont plus exposés, moins exposés ou autant exposés au CHU de Toulouse que dans un autre hôpital en France ?	Plus exposé (%)	Moins exposé (%)	Autant exposé (%)	Nsp (%)
• Contracter une infection nosocomiale	7	18	75	-
• Les risques liés à une transfusion sanguine	2	18	79	1
• Une erreur de diagnostic médical	1	21	78	-
• Une erreur dans la distribution ou le dosage de médicaments	1	12	87	-

Une communication insuffisante, plus convaincante chez les spécialistes de la sur-irradiation

Diriez-vous que l'information du CHU au direction des médecins a été sur ce sujet	Ensemble des médecins (%)	Spécialistes « Neuro-Onco-Oto-Radio » (%)
• Suffisante	20	38
• Insuffisante	43	37
• Vous n'avez pas eu connaissance de cet événement	36	25
- Ne se prononcent pas	1	-

Aux médecins déclarant avoir eu connaissance de cet événement, soit 63% de l'échantillon	Ensemble (%)	Médecins exerçant en « Neuro-Onco-Oto-Radio » (%)
• Convaincante	35	59
• Pas convaincante	37	28
- Ne se prononcent pas	28	13

Des réticences « marginales »

Suite à cet incident, avez-vous eu personnellement des réticences à envoyer vos patients se faire hospitaliser au CHU de Toulouse ?	Ensemble des médecins (%)	Médecins exerçant en médecine générale (%)	Spécialistes « Neuro-Onco-Oto-Radio » (%)	Médecins exerçant dans d'autres disciplines (%)
TOTAL Oui	8	8	-	9
• Oui, tout à fait	3	4	-	2
• Oui, plutôt	5	4	-	7
TOTAL Non	92	92	100	91
• Non, plutôt pas	17	18	15	16
• Non, pas du tout	75	74	85	75
- Ne se prononcent pas	-	-	-	-

Et maintenant ?

- « Ré »investir dans la réflexion ~~—~~ action:
 - ↳ En interne, puis en externe
 - ↳ Construire une **représentation partagée** du risque
- **Faire entrer la gouvernance des risques dans la culture de l'établissement :**
 - ↳ « partout et tout le temps ».
- **Communiquer « autrement » :**
 - ↳ **Accuser réception** du message des « usagers »
 - ↳ **Apprendre à apprendre ensemble.**

Le CHU de Toulouse

sous l'  des médias
et le 
de la société civile