

# Imprégnation de la culture du risque (ICR) au sein d'une Pharmacie à usage intérieur (PUI) à l'aide de l'outil CLARTE®

Manuela SANCHEZ<sup>1</sup>, Claire MOREL-GOLÉ<sup>1</sup>, Corinne GUELLEC<sup>1</sup>, Mohamed BENAÏSSA-DJELLOULI<sup>1</sup>  
 1 : Service Pharmacie, CH du Pays d'Apt, 225 Avenue de Marseille 84405 Apt



## Contexte :

L'évaluation de l'imprégnation de la culture du risque (ICR) sur le terrain à l'aide de l'outil CLARTE® est un élément de diagnostic pour le déploiement d'une politique de gestion des risques.

## Objectifs :

Évaluer l'ICR lié aux soins au sein de l'équipe de la PUI. Évaluer l'impact d'une politique de sensibilisation aux risques sur le personnel de la PUI.

## Matériel et méthodes :

L'outil CLARTE® (validé par le Comité de Coordination de l'Évaluation Clinique et de la Qualité en Aquitaine CCECQA) permet la mesure de l'ICR au travers d'un questionnaire de 45 items portant sur les 10 dimensions importantes pour la sécurité des soins (perception globale de la sécurité, fréquence de signalement des événements indésirables (EI), attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins, organisation apprenante et amélioration continue, travail d'équipe dans le service, liberté d'expression, réponse non punitive à l'erreur, ressources humaines, soutien du management, travail d'équipe entre les services de l'établissement). L'enquête est conduite entre le 23/11/15 et le 04/12/15. Les résultats sont analysés par la plateforme informatique eFORAP (CCECQA).

## Résultats :

- ✓ 224 personnels soignants de l'établissement dont 10 professionnels de la PUI sont enquêtés
- ✓ Un retour de 197 questionnaires (88%) dont 10 (100%) pour la PUI est exploité

→ Le niveau de sécurité est perçu comme très bon à 100% par la PUI contre 47% pour l'établissement

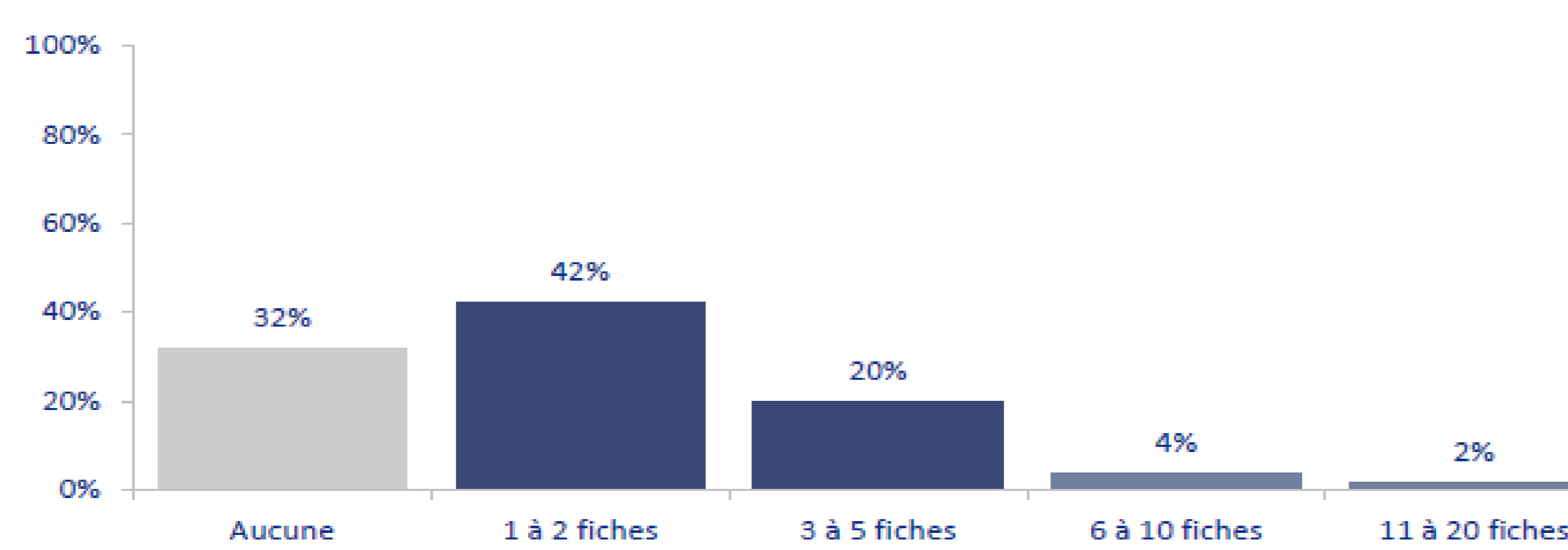


Figure 1 : Nombre de fiches de signalement des EI par l'établissement au cours des 12 derniers mois

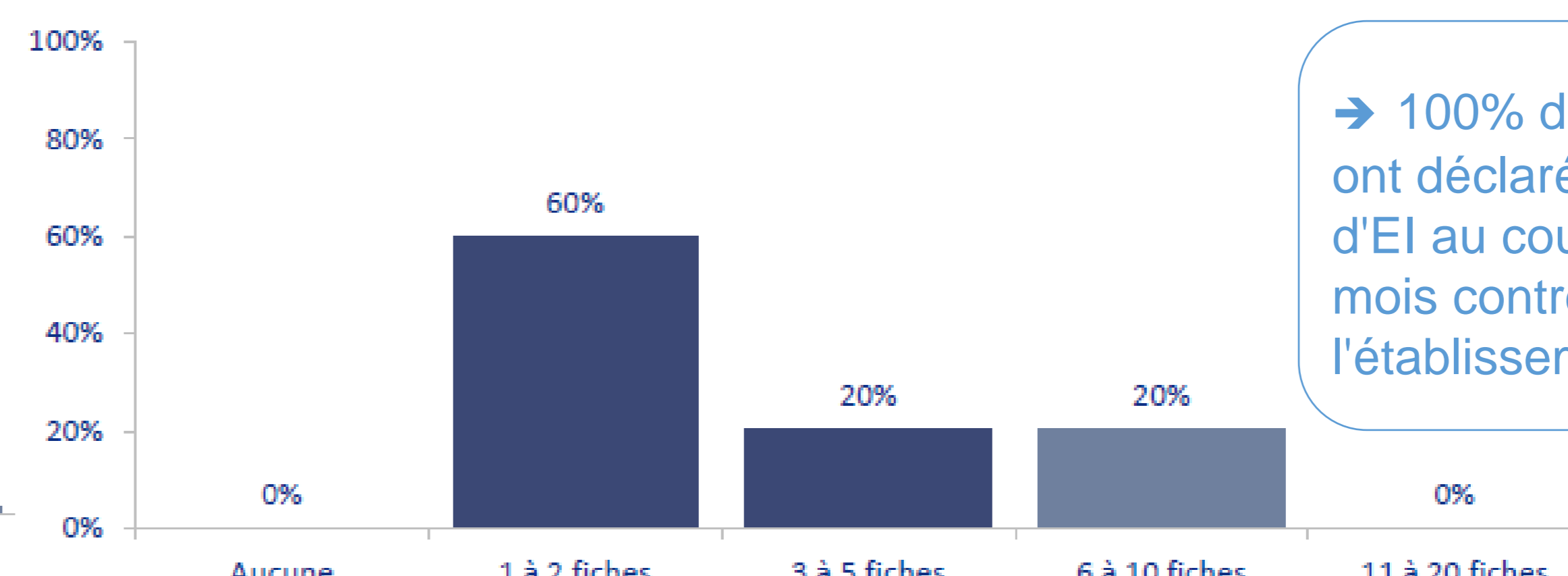


Figure 2 : Nombre de fiches de signalement des EI par la PUI au cours des 12 derniers mois

→ 100% des agents de la PUI ont déclaré au moins une fiche d'EI au cours des 12 derniers mois contre 68% pour l'établissement

Tableau 1 : Les 10 dimensions de la culture sécurité explorées par le questionnaire pour l'établissement

Dimensions	Score
1. Perception globale de la sécurité	57%
2. Fréquence de signalement des événements indésirables	62%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	72%
4. Organisation apprenante et amélioration continue	64%
5. Travail d'équipe dans le service	72%
6. Liberté d'expression	64%
7. Réponse non punitive à l'erreur	30%
8. Ressources humaines	28%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	54%
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	38%

Tableau 2 : Les 10 dimensions de la culture sécurité explorées par le questionnaire à la PUI

Dimensions	Score
1. Perception globale de la sécurité	83%
2. Fréquence de signalement des événements indésirables	44%
3. Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins	68%
4. Organisation apprenante et amélioration continue	71%
5. Travail d'équipe dans le service	72%
6. Liberté d'expression	59%
7. Réponse non punitive à l'erreur	60%
8. Ressources humaines	47%
9. Soutien du management pour la sécurité des soins	85%
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement	48%

score ≥ 75% = Dimension développée  
 score ≤ 50% = Dimension à améliorer

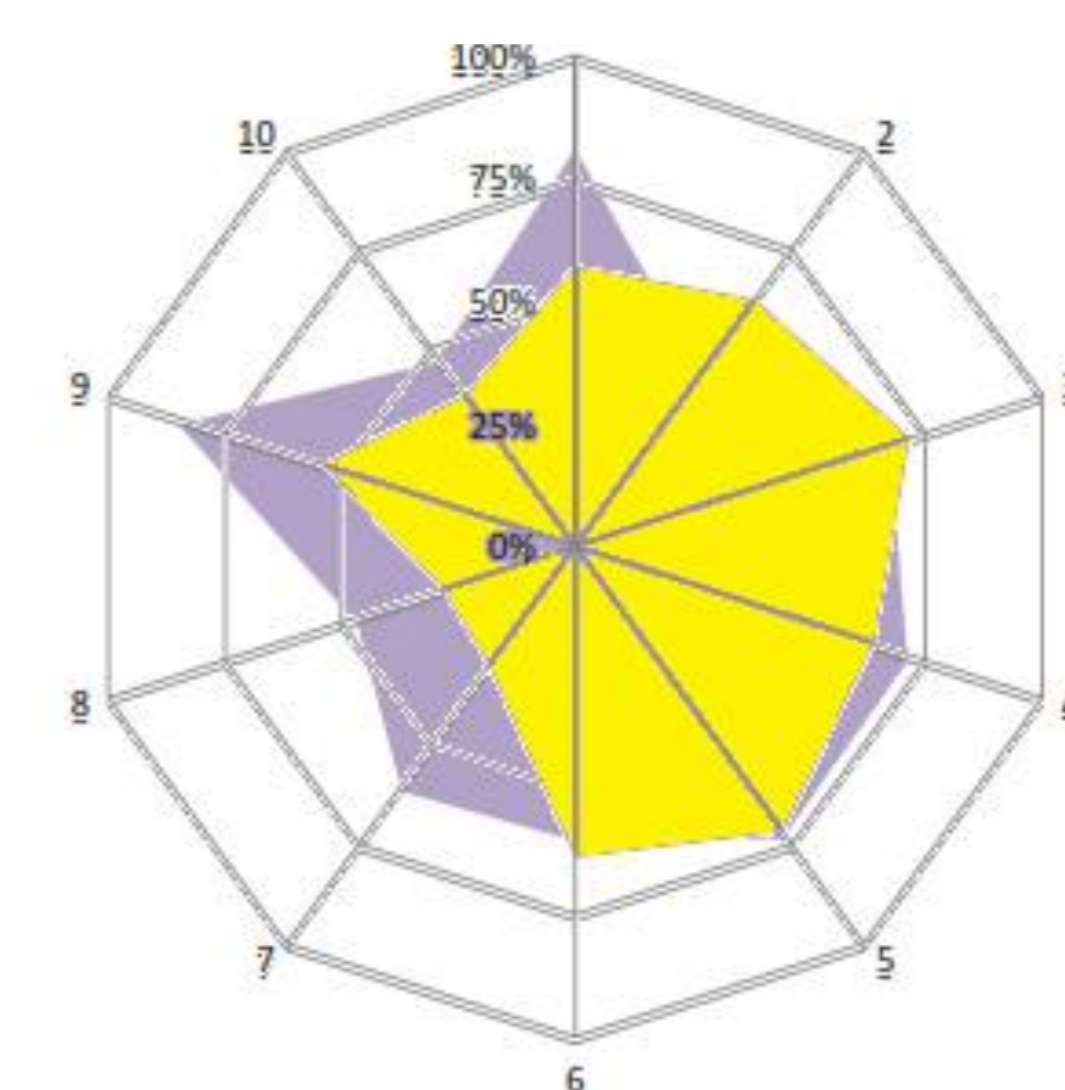


Figure 3 : Les 10 dimensions de la culture sécurité Hôpital (en jaune) vs PUI

→ La réponse non punitive à l'erreur, les ressources humaines et le travail d'équipe entre les services de l'établissement ont un fort potentiel d'amélioration (scores ≤ 50%). Seule la PUI montre des dimensions développées (scores ≥ 75%) pour la perception globale de la sécurité et le soutien du management pour la sécurité des soins.

## Conclusion :

Les taux de participations élevés témoignent d'un intérêt des professionnels pour la sécurité des soins et pour l'enquête. L'ICR au sein de la PUI se démarque de l'ensemble de l'établissement. Elle est favorisée par une culture du risque médicamenteux très présente au sein de l'équipe pharmaceutique et une incitation à la déclaration des EI. L'investissement de l'encadrement de la pharmacie dans le développement d'une culture du risque apparaît comme un élément moteur pour l'établissement.