



Nuevos indicadores para el análisis de cuestionarios que miden el nivel de cultura de seguridad: una aplicación para medir la cultura de seguridad - paciente desde el punto de vista del personal de un departamento de radioterapia.

Presentación realizada en el marco de CALASS 2017

POR

Marius Kamto kenmogne

Profesor auxiliar LIège-Escuela de Gestión

Didier Van Caillie

Profesor HEC Liège –Escuela de gestión de l'ULg



Plan de exposición

1. ¿Qué es la cultura de seguridad?
2. ¿Cómo medir el nivel de cultura de seguridad? EL Survey on Patient Safety (SOPS)
3. Limites del Survey on the Patient Safety (SOPS)
4. Aplicación en el caso **de un departamento de radioterapia (SRT)**



¿Qué es la cultura de seguridad?

3

La cultura de seguridad es :

- «El conjunto de características y de actitudes en las organizaciones y los individuos establecen como una prioridad absoluta la cuestión de seguridad de los centrales nucleares aprovechen de la atención que merecen en razón de su importancia» (INSAG,1991).
- «el producto de valores de de actitudes de percepciones , de competencias y de comportamientos individuales y de colectivo que determinan el empeño para con la gestión de seguridad de una organización así que el estilo y domina esta gestión » (« Advisory Committee on the Safety of Nuclear Installations », ACSNI, 1993).
- «una amalgama de valores de estándares de características morales y de normas relativas actitudes aceptable y tener como objeto mantener una actitud autodisciplina permitiendo de superar las exigencias legislativas y reglamentarias » (IAEA, 1998, p.3).
- « El producto de múltiples interacciones dirigido hacia un objetivo (la seguridad) entre los factores de comportamiento y los factores de la organización » (Cooper, 2000).

¿Qué es la cultura de seguridad?

4

¿Qué es la cultura de la seguridad de las curas?

La cultura de la Seguridad de la Atención (CS) se refiere a un conjunto coherente e integrado de comportamientos individuales y organizativos basados en creencias y valores compartidos que buscan continuamente reducir el daño al paciente, que puede vincularse con la atención (The European Society para Quality in Health Care, www.esqh.net).

Desarrollar una cultura de seguridad es una prioridad para evitar accidentes o limitar su importancia

¿Qué es la cultura de seguridad?

5

La cultura de seguridad

...

Hace
referencia a

el individuo,
los grupos de individuos
la entidad que organiza

Objetivos

hacer de la seguridad una prioridad absoluta para todas las partes concernidas
Obtener que las partes interesadas superen los requisitos legislativos y
reglamentarios para la seguridad

Se manifiesta
a través de

Más compromiso (de las partes interesadas) con la gestión de la seguridad
una actitud de autodisciplina
Valores, actitudes, percepciones, habilidades y comportamientos individuales y
grupales conducentes a la seguridad

¿Qué es la cultura de seguridad?

6

¿Por qué medir el nivel de cultura de seguridad de las curas?

Para:

- Sensibilizar el personal a la seguridad de los pacientes
- Diagnosticar y evaluar el estado actual de la cultura de la seguridad de los pacientes
- Identificar los puntos de fuertes y los dominios que debemos mejorar
- Suscitar una reflexión sobre el nivel actual de la cultura de seguridad y su posible mejora
- Examinar las tendencias en materia de cambio andando el tiempo
- Evaluar el impacto cultural de iniciativas e intervenciones a favor de la seguridad de los pacientes
- Llevar a cabo comparaciones internas y externas

¿Cómo medir el nivel de cultura de seguridad? EL Survey on Patient Safety (SOPSTTM)

7

¿Qué? → Cuestionario de la cultura de medida de seguridad;

Desarrollo y validación sobre la égida de la agencia americana Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)

Traducido en francés; testado y validado por la comisión de coordinación de la evaluación química y de la calidad e Aquitaine (CCECQA)

El cuestionario permite de explorar las percepciones de profesionales inquiridos sobre la seguridad de las curas, en una unidad de trabajo y durante los intercambios con otras unidades.

Evalúa la manera en la que los profesionales perciben diferentes aspectos importantes de la cultura de la seguridad de las curas como:

- ◉ *El trabajo de equipo*
- ◉ *La comunicación alrededor de las equivocaciones y los problemas*
- ◉ *El aprendizaje por los errores*
- ◉ *La práctica de la gestión por lo que se refiere a la seguridad de las curas*
- ◉ *Etc.*

¿Cómo medir el nivel de cultura de seguridad? EL Survey on Patient Safety (SOPS™)

El cuestionario

Diez dimensiones & 40 cuestiones

- 1. el cuestionario permite de explorar las percepciones de los profesionales investigado sobre la seguridad de las curas, en una unidad de trabajo y durante los intercambios con otras unidades.*
- 2. El cuestionario permite también de explorar actitudes profesionales investigadas*
- 3. Finalmente, el cuestionario recoge las prácticas declaradas de los profesionales.*

La necesidad de una tasa de participación de por menos 80%

Comment mesurer le niveau de culture de sécurité? le Survey On Patient Safety (SOPST™)

9

Ejemplo

Se pregunta al profesional encuestado si está de acuerdo o en desacuerdo con las declaraciones relativas a:

→ Seguridad en la unidad de cuidados

Indique su acuerdo o desacuerdo con las siguientes declaraciones con respecto a su departamento o unidad funcional ...	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	neutro	De acuerdo	En total acuerdo
19. Nuestro funcionamiento nuestra conducta son eficaces para prever la sobrevenida de los errores.	1	2	3	4	5

→ La seguridad de los intercambios con otras unidades de establecimientos de salud

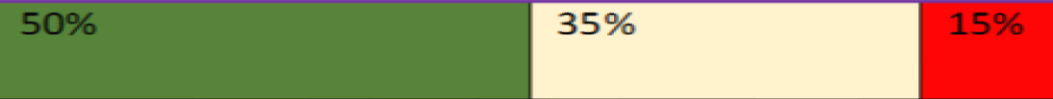
Indique su acuerdo o desacuerdo con las siguientes declaraciones con respecto a su departamento o unidad funcional ...	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	neutro	De acuerdo	En total acuerdo
4 existe una buena cooperación entre los servicios que deben trabajar junto	1	2	3	4	5

¿Cómo medir el nivel de cultura de seguridad? EL Survey on Patient Safety (SOPS™) 10

El análisis es basado sobre el cálculo de la tasa de pregunta positiva para cada afirmación y en seguida de un tanteo para cada dimensión.

Ejemplo de resultado

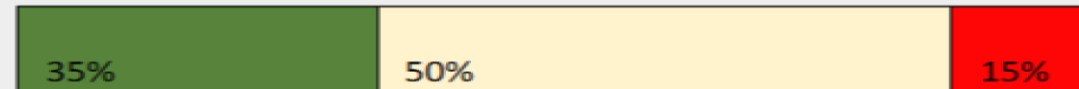
A16. La seguridad de la atención nunca es descuidada a favor de una mayor rentabilidad



A19. Nuestras operaciones y procedimientos son efectivos en la prevención de errores



A10. Es sólo por casualidad que no hay errores más graves en este servicio



A18. Tenemos problemas de seguridad en este servicio



Limites del Survey on the Patient Safety (SOPS™)

11

→ *Limite 1: mas enfoque sobre el error haciendo del SOPS una herramienta de medida de la gestión del error...*

Tres de las diez dimensiones se preocupan de esta noción

- ❖ *dimensión 2 Frecuenciade filiación de acontecimientos indeseables*
- ❖ *dimensión 4 Organizacion estudiando y mejora continua*
- ❖ *dimensión 7 Respuesta no castigadas al error*

→ *pero ninguna de esas respuestas no evalúa la importancia otorgada a la cultura acertada y de la cultura de resiliencia de nociones al centro de los recientes desarrollos en materia de cultura de seguridad.*

Limites del Survey on the Patient Safety (SOPSTM)

12

- Limite 2 el cálculo de la tasa de respuestas positivas no pone énfasis sobre el numero de abstención en cada afirmación
- A pesar de la tasa de participación de 80%, para que los resultados sean representativos de la unidad, se puede tener una tasa de abstención elevado particularmente además.
 - La eficacia de un sistema de gestión depende de su existencia, de su **difusión** alrededor de los trabajadores y de su aplicación (Lee & Harrison, 2000)
 - La tasa de respuesta positiva del SOPS debería complementarse con un indicador para la difusión de información a los trabajadores. •

Ejemplo de cálculo de la tasa de respuestas positivas

Afirmación A1 Las personas se sostienen de manera mutua en el servicio

respuesta	Frecuencia (Número de respuestas)	Porcentaje de respuesta	Porcentajes combinados
1 = Totalmente en desacuerdo	10	4%	16%
2 = En desacuerdo	30	12%	
3 = Neutro	10	4%	4%
4 = De acuerdo	150	60%	80%
5 = Completamente de acuerdo	50	20%	
total	250	100%	100%
abstención	750	-	-
Número total de cuestionarios utilizados	1000	-	-

Limites del Survey on the Patient Safety (SOPSTTM)

13

Límite 3: El análisis no tiene en cuenta la dispersión de las respuestas a cada aserción.

El hecho de que la unidad pueda tener una cultura con ciertos aspectos o dimensiones menos unificados que otros no se destaca.

❓ Hipótesis del carácter unitario, integrado y monolítico de la cultura de seguridad.

Afirmación A1. La gente se apoya en el servicio						
respuesta	Frecuencia (Número de respuestas)	Porcentaje de respuesta	Porcentajes combinados	Frecuencia (Número de respuestas)	Porcentaje de respuesta	Porcentajes combinados
1 = Totalmente en desacuerdo	15	15%		5	5%	
2 = En desacuerdo	15	15%	30%	25	25%	30%
3= Neutro	10	10%	10%	10	10%	10%
4 = De acuerdo	30	30%		10	10%	
5 = Completamente de acuerdo	30	30%	60%	50	50%	60%
Total	100	100%	100%	100	100%	100%
abstención	75		-	75	-	-
Número total de cuestionarios utilizados	175	-	-		-	-
Mediana	20			20		
Desviación estándar	9.35			18.37		
Coeficiente de variación	0.47			0.92		

Qué sugerimos para superar estas limitaciones?

En resumen, proponemos:

- 1. Tener en cuenta las medidas culturales sólo en los cuestionarios*
- 2. Utilizar tres indicadores en lugar de uno para analizar la cultura de seguridad:*

- ☐ *Tasa de respuesta positiva / negativa*
- ☐ *Tasa de participación de cada ítem del cuestionario* : un indicador para la difusión de información a los trabajadores.
- ☐ *Coeficiente de variación de las respuestas*: un indicador de la dispersión de las percepciones, actitudes y comportamientos percibidos, evidencia de falta de consenso en las interpretaciones, experiencias y atribuciones de significado (ver, por ejemplo, Alvesson, 2001, Hofmann y Stetzer , 2000) sobre algunas cuestiones o la existencia de posibles subculturas

Aplicación al servicio de radioterapia

- *Datos recogidos en marzo de 2015*
- *Utilizando el cuestionario Kamto (2016)*
- *Tres determinantes de la cultura de seguridad: sistema de gestión de la seguridad (SMS), clima de seguridad y comportamientos relacionados con la seguridad.*
 - *Integra elementos de medición de la cultura.*
- *66 encuestados de 90 trabajadores → Tasa de participación del 73%*

Aplicación a SRT

Análisis de las percepciones de SMS basándose únicamente en las tasas de respuesta positiva

	Tasa de respuesta (%)		
1.4.5. Soy consciente de una organización que recoge los informes de incidentes, los analiza y los difunde a todo el personal.	97	3	
1.4.10. Los informes de análisis y las soluciones propuestas se comunican a todo el personal.	75	11	14
1.4.11. Estos análisis de incidentes se centran en la búsqueda de culpables.	81	11	8
1.4.13. Sé que no arriesgo ninguna pena cuando declaro un acontecimiento adverso.	71	21	8
1.4.15. Sé la diferencia dentro del servicio entre un error y una violación.	71	10	19
3.1. Las infracciones de procedimientos o reglas de seguridad son sancionadas en el servicio.	71	16	13
3.2. Las sanciones de seguridad son justas y merecedoras.	44	23	33

Tasa de respuesta positiva y tasa de participación

	Tasa de respuesta (%)			tasa de participación (%)
1.4.5. Soy consciente de una organización que recoge los informes de incidentes, los analiza y los difunde a todo el personal.	97	3		98
1.4.10. Los informes de análisis y las soluciones propuestas se comunican a todo el personal.	75	11	14	100
1.4.11. Estos análisis de incidentes se centran en la búsqueda de culpables.	81	11	8	100
1.4.13. Sé que no arriesgo ninguna pena cuando declaro un acontecimiento adverso.	71	21	8	98
1.4.15. Sé la diferencia dentro del servicio entre un error y una violación.	71	10	19	91
3.1. Las infracciones de procedimientos o reglas de seguridad son sancionadas en el servicio.	71	16	13	48
3.2. Las sanciones de seguridad son justas y merecedoras.	44	23	33	28

Dos lecciones aprendidas a través de la tasa de participación

- 1) Es más probable que los trabajadores comenten algunas características de la cultura de seguridad que otros.
 → En particular, la presencia de un comité de retroalimentación es ampliamente difundida, mientras que las prácticas de sanciones no se difunden ampliamente o son tabú en el servicio.
- 2) Tenemos que poner en perspectiva la interpretación de ciertas tasas positivas de respuesta, en particular la del punto 3.1. parece ser la opinión de una minoría.

Aplicación a SRT

Tasa de respuesta positiva, tasa de participación y dispersión de las respuestas

	Tasa de respuesta (%)	tasa de participación (%)	Coeficiente de variación
1.4.5. Soy consciente de una organización que recoge los informes de incidentes, los analiza y los difunde a todo el personal.	97	98	14
1.4.10. Los informes de análisis y las soluciones propuestas se comunican a todo el personal.	75	100	26
1.4.11. Estos análisis de incidentes se centran en la búsqueda de culpables.	81	100	54
1.4.13. Sé que no arriesgo ninguna pena cuando declaro un acontecimiento adverso.	71	98	25
1.4.15. Sé la diferencia dentro del servicio entre un error y una violación.	71	91	32
3.1. Las infracciones de procedimientos o reglas de seguridad son sancionadas en el servicio.	71	48	42

1. La dispersión (y por lo tanto las opiniones) varía enormemente de un artículo a otro.
2. Algunas fortalezas reveladas por una alta tasa de respuesta positiva tienen una alta dispersión indicando la existencia de diferenciaciones significativas en este aspecto de la cultura de seguridad.
Se trata, por lo tanto, de una realidad diferente, dependiendo del individuo o de grupos de individuos.

La tasa de participación y el coeficiente de variación aportan nueva información relevante para la comprensión de la cultura de seguridad de la organización

El coeficiente de variación en particular nos permite ver cuáles son las fortalezas incorporadas y las fortalezas diferenciadas de la cultura de seguridad.

Las fuertes discrepancias son una manifestación de una cultura de seguridad diferenciada en la cual las percepciones de las dimensiones del SMS son influenciadas por factores distintos de las iniciativas de gestión.

Una hipótesis sería discutir el papel de las normas grupales (Lee y Harisson, 2000) y factores individuales como las percepciones individuales del clima de trabajo (Cooper, 2000).

Un análisis más profundo revelará el perfil de estas diferentes categorías de encuestados de acuerdo con su grupo de pertenencia y los factores específicos del encuestado.

gracias por su atención
¿Preguntas? Sugerencias?