



# CLARTE

Consortium Loire-atlantique Aquitaine Rhône-alpes pour la production d'indicateurs en santé

*Etat d'avancement : janvier 2014*  
Chef de projet CCECQA : S. Tricaud-Vialle

## CONTEXTE

Un appel à projets relatif au programme d'expérimentation des indicateurs de qualité en établissements de santé pour les années 2010 à 2012 a été lancé par la circulaire DHOS/E2/DREES/OSAM/2009/224 du 17 juillet 2009.

En conséquence, les Hospices Civils de Lyon, le Comité de Coordination de l'Evaluation Clinique et de la Qualité en Aquitaine (CCECQA) et le CHU de Nantes ont réuni leurs compétences et leur expérience en constituant le **Consortium Loire-atlantique Aquitaine Rhône-alpes pour la production d'indicateurs en santé : CLARTE**.

Les principes du Consortium sont la mise en commun de **compétences complémentaires** et une approche fondée sur **l'utilisation maximale des bases de données hospitalières existantes**.

Les indicateurs ont été sélectionnés dans 2 des 6 domaines prioritaires définis par la Haute Autorité de Santé (HAS) et la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) :

- 1 - prendre en compte le point de vue et les expériences du patient,
- 2 - améliorer les bonnes pratiques de prise en charge pour des pathologies spécifiques,
- 3 - **améliorer le management des ressources humaines**,
- 4 - améliorer la continuité des soins et la coordination de la prise en charge des patients hospitalisés,
- 5 - **améliorer la sécurité des patients**,
- 6 - garantir l'accessibilité.

Les indicateurs de management des ressources humaines évalueront trois dimensions de la « qualité de vie » au travail :

- l'absentéisme des professionnels de santé,
- le turn over des professionnels de santé,
- la satisfaction des personnels au travail.

Les indicateurs de sécurité du patient permettront d'évaluer

- la fréquence des événements indésirables liés aux soins à partir des bases médico-administratives des établissements de santé français,
- la culture de sécurité chez les professionnels de santé.

## OBJECTIFS

- Expérimenter et valider en vue de leur généralisation, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins hospitaliers, à des fins de pilotage institutionnel des établissements, de management interne, de diffusion publique, de comparaisons inter-établissements nationales et internationales ;
- Proposer des modalités d'utilisation nationale et des outils d'accompagnement des indicateurs développés ;
- Identifier des actions d'amélioration de la qualité au niveau national fondées sur le résultat de la généralisation des indicateurs ;
- Mener des études complémentaires permettant d'améliorer l'état des connaissances nationales relatif aux deux domaines prioritaires retenus.

## MÉTHODE

Deux indicateurs sont étudiés par le CCECQA : la culture de sécurité et la satisfaction des personnels au travail.

### - Satisfaction des personnels au travail

Enquête nationale de satisfaction au travail sur un échantillon de professionnels d'établissements de santé volontaires

Outil : questionnaire Saphora-Job (version 2004, composé de 51 items) actualisé en fonction de la revue de la littérature et des réflexions du groupe d'experts

Recueils : premier trimestre 2012 et premier trimestre 2013

### - Culture de sécurité

Enquête nationale d'exploration des perceptions des professionnels des établissements de santé volontaires

Outil : questionnaire issu du questionnaire Hospital Survey On Patient Safety Culture (HSOPSC), traduit en français et validé par le CCECQA

Recueils : premier trimestre 2012 et premier trimestre 2013

## ÉTAT D'AVANCEMENT

129 établissements de santé, publics et privés couvrant le territoire national constituent le panel CLARTE. Le consortium a remis le 30 juin 2013, au Ministère et à la HAS, le rapport final présentant les principaux résultats, les discussions autour de la validité des indicateurs expérimentés dans le cadre du projet, ainsi que les préconisations pour une éventuelle généralisation de ces outils. Les établissements ont reçu les différents rapports descriptifs et de comparaison pour chacun des thématiques auxquelles ils ont pu participer.

- **Satisfaction au travail** : 73 établissements ont participé à la première mesure de Saphora-Job, 59 à la seconde, soit 6929 répondants à M1 et 4898 à M2. L'outil de mesure validé compte 59 items organisés en neuf sections. Onze indicateurs, regroupant 47 items de satisfaction, sont proposés, explorant les dimensions Organisation du travail, Nature du travail, Relations entre collègues, Développement professionnel, Rémunération, Management de proximité, Adéquation entre vie professionnelle et vie personnelle, Connaissance et accès à la réglementation, Reconnaissance, Connaissance de l'organisation de l'établissement, Connaissance de la politique d'établissement, ainsi qu'un indicateur global Satisfaction au travail regroupant l'ensemble de ces items.
- **Culture de sécurité** : 91 établissements ont participé à la première mesure de Culture de Sécurité (CS), 71 à la seconde, soit 5683 professionnels répondants à M1 et 2982 à M2. L'outil de mesure validé compte 45 items. Dix indicateurs, regroupant 40 items mesurant la culture de sécurité, sont proposés, explorant les dimensions Perception globale, Fréquence de signalement des événements indésirables, Attentes et actions des supérieurs hiérarchiques, Organisation apprenante, Travail d'équipe dans le service, Liberté d'expression, Réponse non punitive à l'erreur, Ressources humaines, Soutien du management et Travail d'équipe entre services.

Pour plus d'informations : [www.clarte-sante.fr](http://www.clarte-sante.fr)

## EQUIPE PROJET

CCECQA : S. Tricaud-Vialle, S. Domecq, M. Kret, P. Michel, A. Djihoud, M. Maugeais, C. Pourin, J.-L. Quenon

PIMESP - CHU de Nantes : L. Moret, C. Delmas, C. Paillé, E. Anthoine

Pôle IMER - CHU de Lyon : C. Collin, M.-A. Le Pogam, F. Chollet, A. Duclos, A. Beauveil,

## CONTACTS

Dr Jean-Luc Quenon

[jean-luc.quenon@ccecqa.asso.fr](mailto:jean-luc.quenon@ccecqa.asso.fr)

Sandrine Domecq

[Sandrine.domecq@ccecqa.asso.fr](mailto:Sandrine.domecq@ccecqa.asso.fr)



Comité de Coordination de l'Évaluation Clinique et la Qualité en  
Aquitaine

Hôpital Xavier Arnoz

☎ 05 57 65 61 35 - 🌐 [www.ccecqa.asso.fr](http://www.ccecqa.asso.fr)