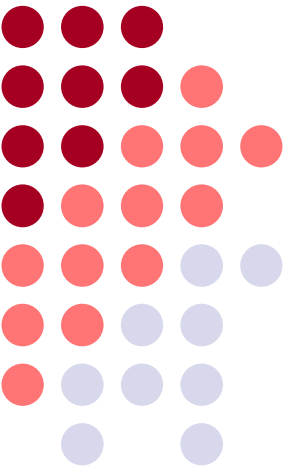


Culture organisationnelle et Just Culture

Anthony Staines, Ph.D. Président de la CSPQS

4^{ème} Forum de la CSPQS

Promouvoir la Just Culture : vers une approche non-punitive de l’erreur en santé
2 octobre 2025 – Technopôle Sierre



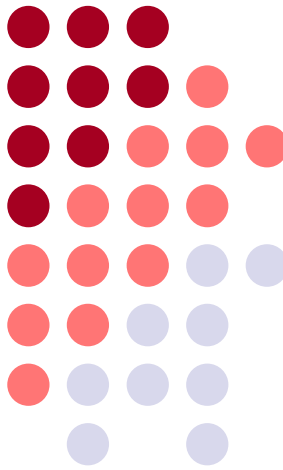
Organisationskultur und Just Culture

Anthony Staines, Ph.D., Präsident der KPSVQ

4^{ème} Forum de la CSPQS

Förderung der Just Culture:
Auf dem Weg zu einem nicht sanktionierenden Ansatz bezüglich Fehler im
Gesundheitswesen

2. Oktober 2025 – Technopôle Siders



Commission consultative cantonale pour la sécurité des patients et la qualité des soins (CSPQS)
Kantonale beratende Kommission für Patientensicherheit und Versorgungsqualität (KPSVQ)



JEUDI 2 OCTOBRE 2025
DE 13H30 À 17H30

4eme forum de la CSPQS

Promouvoir la Just Culture : vers une approche non-punitiv

Technopôle Sierre, salle Electra

Forum public, sans frais d'inscription

QS)



INSCRIPTION

Inscription (sans frais) obligatoire sur: www.ovs.ch/cspqs-forum
(délai: 11 septembre 2025).



ACCÈS

À PIED

Le Technopôle est à 15 minutes à pied de la gare de Sierre.

TRANSPORTS PUBLICS / DEPUIS LA GARE CFF

Bus sierrois toutes les 30 minutes. Le trajet dure 3 minutes.

PARKING

Parking gratuit : avec disque de stationnement, du côté du lac de Géronde (3 minutes à pied). Parking payant : en face du Technopôle.

RECONNAISSANCE DES CRÉDITS



Médecins: 4 crédits ISFM

Commission consultative cantonale pour la sécurité des patients et la qualité des soins (CSPQS)
Kantonale beratende Kommission für Patientensicherheit und Versorgungsqualität (KPSVQ)



DONNERSTAG, 2. OKTOBER 2025
VON 13:30 BIS 17:30 UHR

4. Forum der KPSVQ

Förderung der Just Culture: Auf dem Weg zu einem nicht sanktionierenden Ansatz bezüglich Fehler im Gesundheitswesen

Technopôle Sierre, Saal Electra

Öffentliches Forum, keine Anmeldegebühren



ANMELDUNG

Obligatorische (kostenlose) Anmeldung unter:
www.ovs.ch/kpsvq-forum (Anmeldeschluss: 11. September 2025).



ANREISE

ZU FUSS

Der Technopôle ist 15 Gehminuten vom Bahnhof Sierre entfernt.

ÖFFENTLICHE VERKEHRSMITTEL / AB BAHNHOF SBB

Stadtbus Sierre alle 30 Minuten. Fahrzeit: 3 Minuten.

PARKPLÄTZE

Kostenloses Parken mit Parkscheibe: auf der Seite des Lac de Géronde (3 Minuten zu Fuss).
Kostenpflichtiges Parken: gegenüber dem Technopôle.

ANERKENNUNG VON FORTBILDUNGSPUNKTEN



Ärztinnen und Ärzte: 4 SIWF-Credits

Programme

13H30 - 13H35	BIENVENUE - INTRODUCTION À LA 1ÈRE PARTIE (FR) Dr Mirela Caci, CSPQS, CHUV	16H05 - 16H10	INTRODUCTION À LA 2ÈME PARTIE (DE) Elvira Häusler, vice-présidente de la CSPQS, VBHC.CH
13H35 - 13H40	OUVERTURE (FR) Dr Éric Masserey, CSPQS, médecin cantonal valaisan	16H10 - 16H30	SICHER FLIEGEN, SICHER HANDELN - WIE DIE JUST CULTURE IN DER LUFTFAHRT DAS GESUNDHEITSWESEN INSPIRIEREN KANN (DE) Johannes Bresser, pilote de ligne et expert en culture organisationnelle & Just Culture (Hambourg)
13H40 - 14H10	CULTURE ORGANISATIONNELLE ET JUST CULTURE (FR) Dr Anthony Staines, président de la CSPQS, FHV	16H30 - 16H50	LEADERSHIP ET CULTURE JUSTE : OBSTACLE OU FACTEUR DE PROMOTION ? (FR) Prof Guy Haller, médecin-chef, service qualité des soins, HUG
14H10 - 14H35	COMPORTEMENTS ET RESPONSABILITÉS (FR) Dr Anthony Staines, président de la CSPQS, FHV	16H50 - 17H20	PANEL DE DISCUSSION (FR-DE) Participants : Johannes Bresser, Prof Guy Haller Modération : Elvira Häusler, Dr Anthony Staines
14H35 - 15H35	ATELIER : ARBRE DE DÉCISION “INCIDENTS” ET UTILISATION	17H20- 17H30	TAKE HOME MESSAGES ET CLÔTURE (FR) Dr Anthony Staines, président de la CSPQS, FHV
15H35 - 16H05	PAUSE CAFÉ - NETWORKING	17H30	APERITIF - NETWORKING

Programm

13:30 - 13:35	BEGRÜSSUNG – EINLEITUNG ZUM ERSTEN TEIL (FR) Dr. Mirela Caci, KPSVQ, CHUV	16:05 - 16:10	EINLEITUNG ZUM ZWEITEN TEIL (DE) Elvira Häusler, KPSVQ, VBHC.CH
13:35 - 13:40	ERÖFFNUNG (FR) Dr. Éric Masserey, KPSVQ, Kantonsarzt, Wallis	16:10 - 16:30	SICHER FLIEGEN, SICHER HANDELN - WIE DIE JUST CULTURE IN DER LUFTFAHRT DAS GESUNDHEITSWESEN INSPIRIEREN KANN (DE) Johannes Bresser, Linienpilot und Experte für Organisationskultur & Just Culture (Hamburg)
13:40 - 14:10	ORGANISATIONSKULTUR UND JUST CULTURE (FR) Dr. Anthony Staines, Präsident der KPSVQ, FHV	16:30 - 16:50	LEADERSHIP UND JUST CULTURE: HINDERNIS ODER FÖRDERFAKTOR? (FR) Prof. Guy Haller, Chefarzt, Qualitätsmanagement HUG
14:10 - 14:35	VERHALTEN UND VERANTWORTLICHKEITEN (FR) Dr. Anthony Staines, Präsident der KPSVQ, FHV	16:50 - 17:20	DISKUSSIONSRUNDE (FR-DE) Teilnehmende: Johannes Bresser, Prof. Guy Haller Moderation: Elvira Häusler, Dr. Anthony Staines
14:35 - 15:35	WORKSHOP: ENTSCHEIDUNGSBAUM „ZWISCHENFÄLLE“ UND AUSWERTUNG	17:20- 17:30	TAKE HOME MESSAGES UND ABSCHLUSS (FR) Dr. Anthony Staines, Präsident der KPSVQ, FHV
15:35 - 16:05	KAFFEEPAUSE – NETWORKING	17:30	APERITIF - NETWORKING



Objectifs du Conseil fédéral pour le développement de la qualité AOS pour les années 2025–2028

GARANTIE ET ENCOURAGEMENT DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS
DANS L'ASSURANCE OBLIGATOIRE DES SOINS (AOS)

Ziele des Bundesrates zur Qualitätsentwicklung OKP für die Jahre 2025–2028

SICHERUNG UND FÖRDERUNG DER QUALITÄT DER LEISTUNGEN IM RAHMEN
DER OBLIGATORISCHEN KRANKENPFLEGEVERSICHERUNG (OKP)



Les fournisseurs de prestations favorisent la « culture juste » (culture de la sécurité [Rapport national²]) en mettant en pratique ses principes de façon systématique et durable (par exemple la réponse non punitive à l'erreur, l'analyse des incidents et événements indésirables, le soutien aux professionnels impliqués dans un incident et l'annonce au patient d'un événement indésirable).

Les partenaires conventionnels veillent à ce que les conventions de qualité et les dispositifs de mesure de la qualité qu'elles prévoient incitent les fournisseurs de prestations à réagir aux événements indésirables en appliquant les principes de la culture juste. Les partenaires conventionnels évaluent l'état de mise en œuvre de la culture juste (culture de la sécurité) dans la fourniture de prestations en se fondant sur les connaissances tirées de la mesure de la qualité.

La CFQ charge des tiers de mesurer au niveau national la culture juste (culture de la sécurité) chez les fournisseurs de prestations, les assureurs et les autorités. Elle encourage la mise en place de mesures permettant d'évaluer la culture juste et formule des recommandations sur la base des résultats obtenus.



Die Leistungserbringer wenden die Prinzipien der Just Culture (Safety Culture [Nationaler Bericht²]) systematisch und nachhaltig an und fördern so die Kultur (z.B. nicht bestrafende Reaktion auf Fehler, Analyse von Zwischenfällen und unerwünschten Ereignissen, Unterstützung der an einem Zwischenfall beteiligten Fachpersonen und Information des Patienten oder der Patientin über ein unerwünschtes Ereignis).

Die Qualitätsvertragspartner richten die Qualitätsverträge und die darin enthaltenen Qualitätsmessungen darauf aus, dass die Leistungserbringer im Umgang mit unerwünschten Ereignissen die Prinzipien der Just Culture berücksichtigen. Die Qualitätsvertragspartner beurteilen den Stand der Implementierung der Just Culture (Safety Culture) in der Leistungserbringung basierend auf dem Wissen aus den Qualitätsmessungen.

Die EQK beauftragt Dritte zur Messung der Just Culture (Safety Culture) auf nationaler Ebene bei den Leistungserbringern, Versicherern und Behörden. Die EQK fördert die Implementierung der Messung der Just Culture und leitet aus den Erkenntnissen Empfehlungen ab.

La culture d'entreprise

- Souvent mentionnée dans la littérature comme une variable importante de la performance des organisations.
- « La culture organisationnelle est l'ensemble des croyances, valeurs et normes partagées qui influencent la manière dont les membres d'une organisation interagissent et travaillent ensemble ».
- La culture est visible dans les symboles, les héros, les rituels, les valeurs.
- C'est "la façon de faire, par ici"
- C'est l'ADN de l'organisation

Morgan, G. (1986). Images of Organization. Sage Publications.

Wagner C. The role of patient safety culture. *Patient Safety Research : Shaping the European Agenda*. Vol Porto, Portugal: World Health Organization; 2007.

Unternehmenskultur

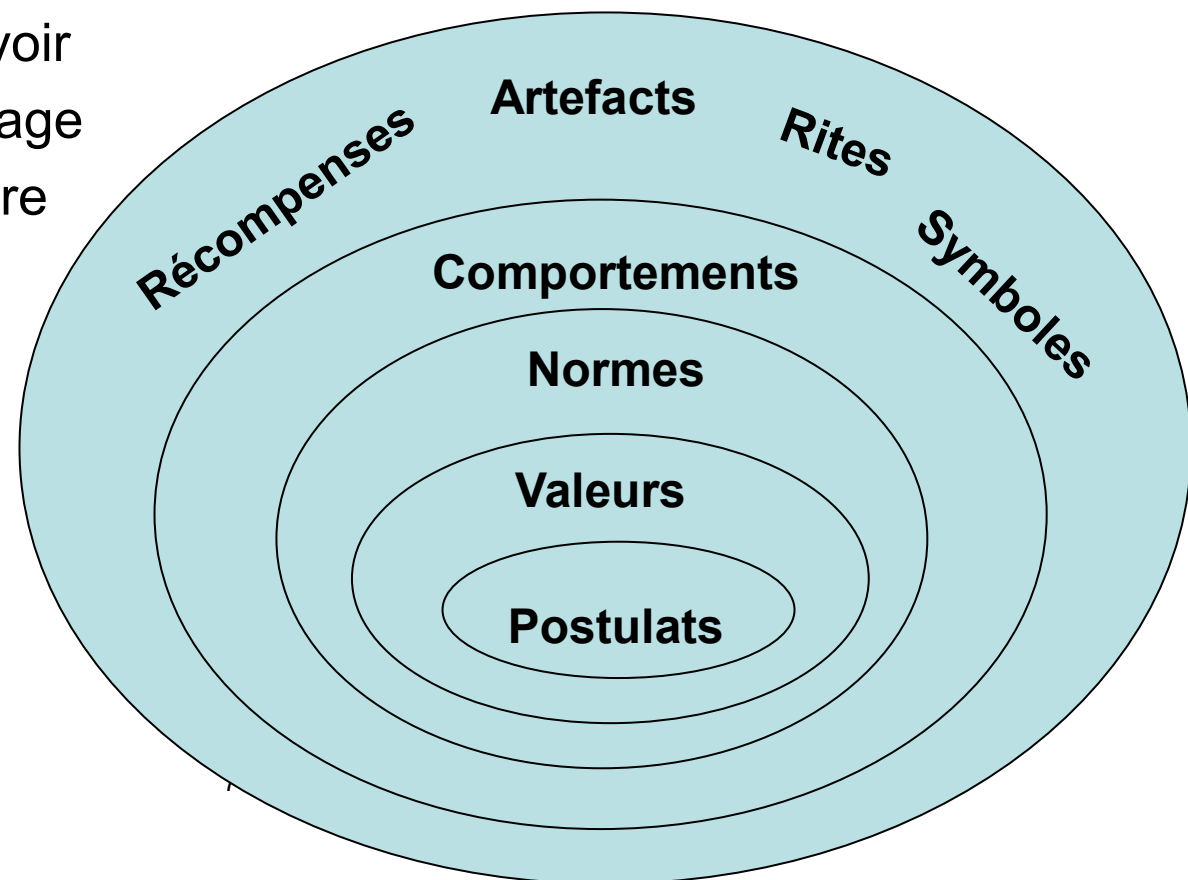
- Wird in der Literatur häufig als wichtige Variable für die Leistung der Organisationen bezeichnet.
- «Die Organisationskultur ist die Gesamtheit von Überzeugungen, Werten und gemeinsamen Normen, welche die Art und Weise beeinflussen, wie die Mitglieder einer Organisation interagieren und zusammenarbeiten.»
- Die Kultur wird mit Symbolen, Heldengestalten, Ritualen und Werten zum Ausdruck gebracht.
- Es geht um das «So macht man das hier».
- Sie ist die DNA der Organisation.

Morgan, G. (1986). Images of Organization. Sage Publications.

Wagner C. The role of patient safety culture. *Patient Safety Research : Shaping the European Agenda*. Vol Porto, Portugal: World Health Organization; 2007.

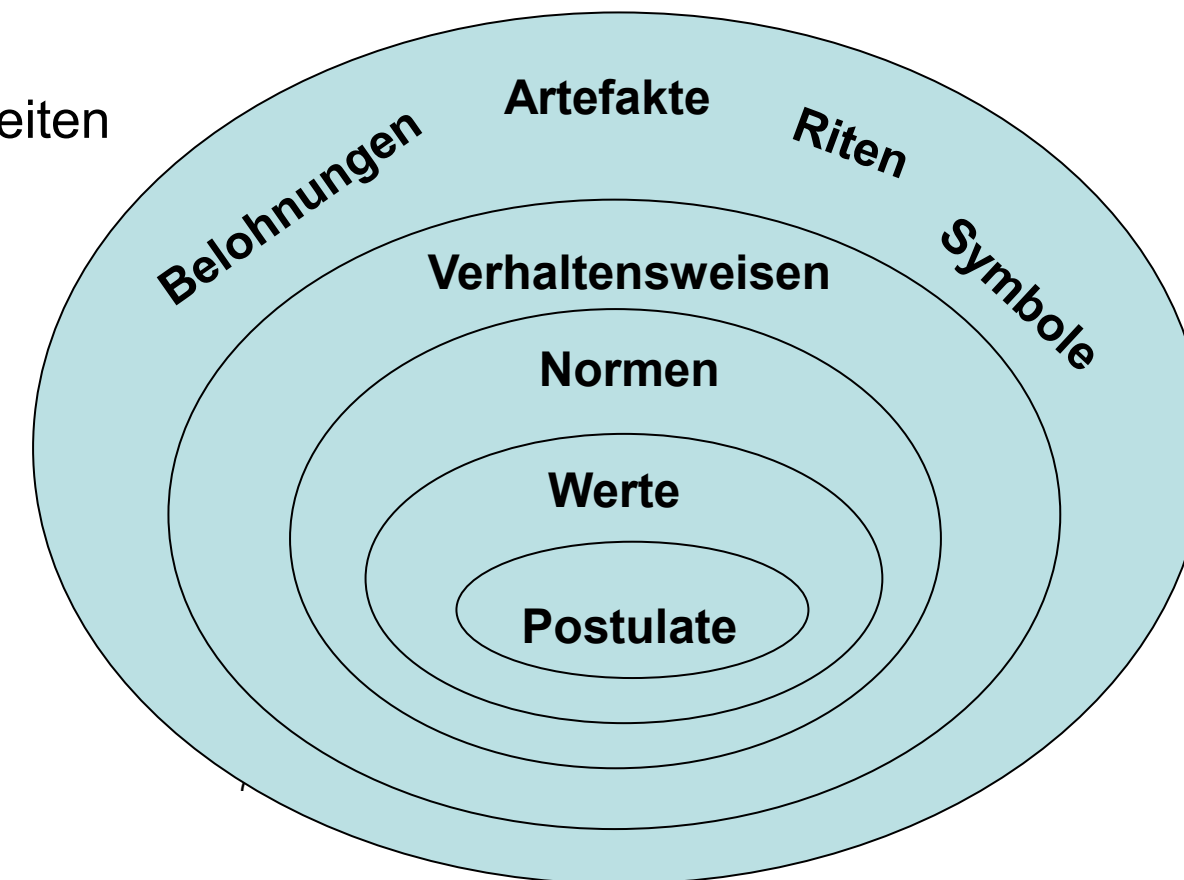
Les composantes de la culture d'entreprise (exemples)

- Façons de promouvoir des collaborateurs
- Légendes – histoires - mythes
- Structures de pouvoir
- Habitudes de langage
- Tenue vestimentaire
- Codes éthiques
- Symboles
- Habitudes
- Héros
- Valeurs
- Normes
- Rites
- Croyances



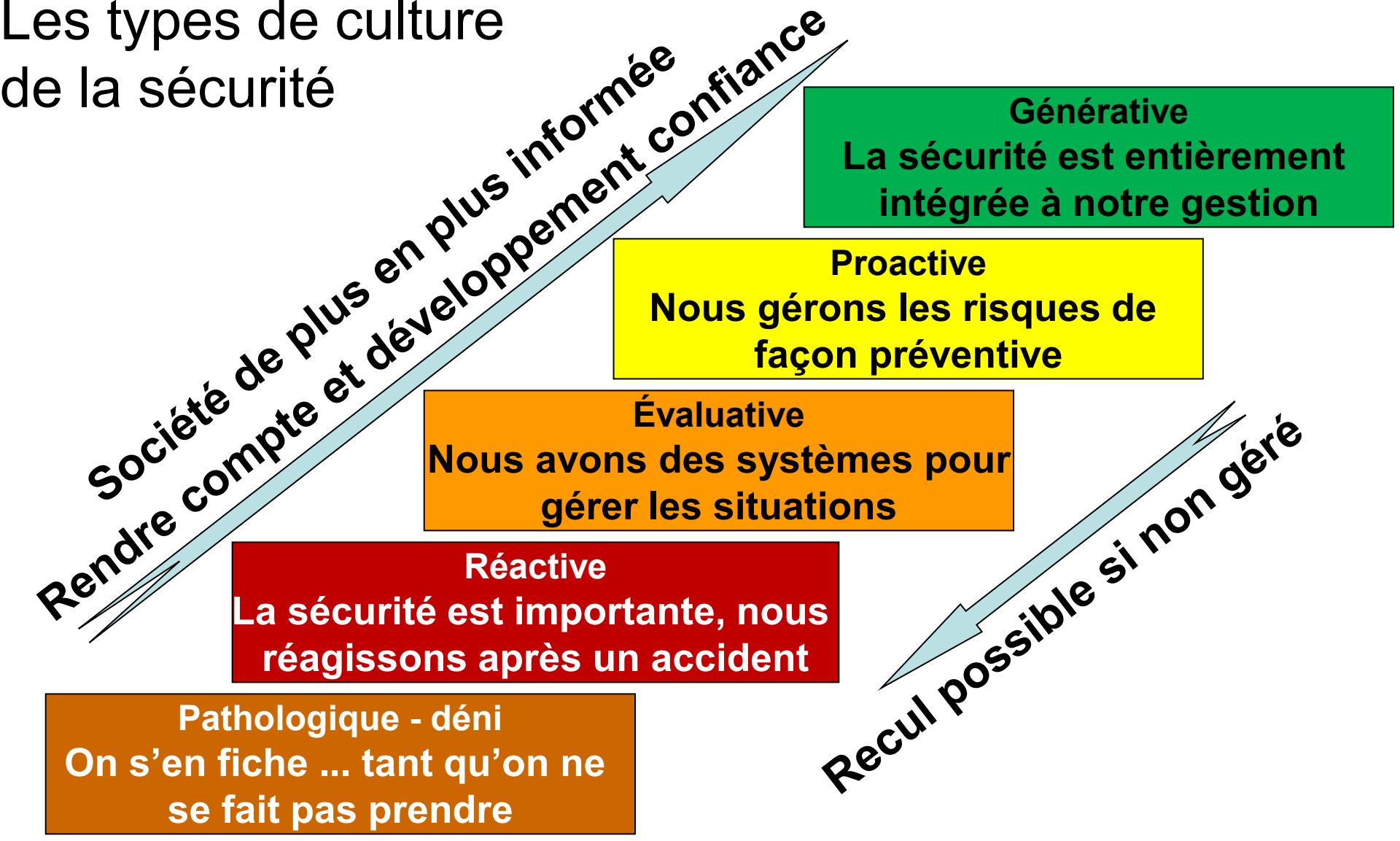
Die Komponenten der Unternehmenskultur (Beispiele)

- Arten zur Förderung der Mitarbeitenden
- Legenden – Geschichten – Mythen
- Machtstrukturen
- Sprach- und Sprechgewohnheiten
- Kleidung
- Ethikcodes
- Symbole
- Gewohnheiten
- Heldengestalten
- Werte
- Normen
- Riten
- Überzeugungen

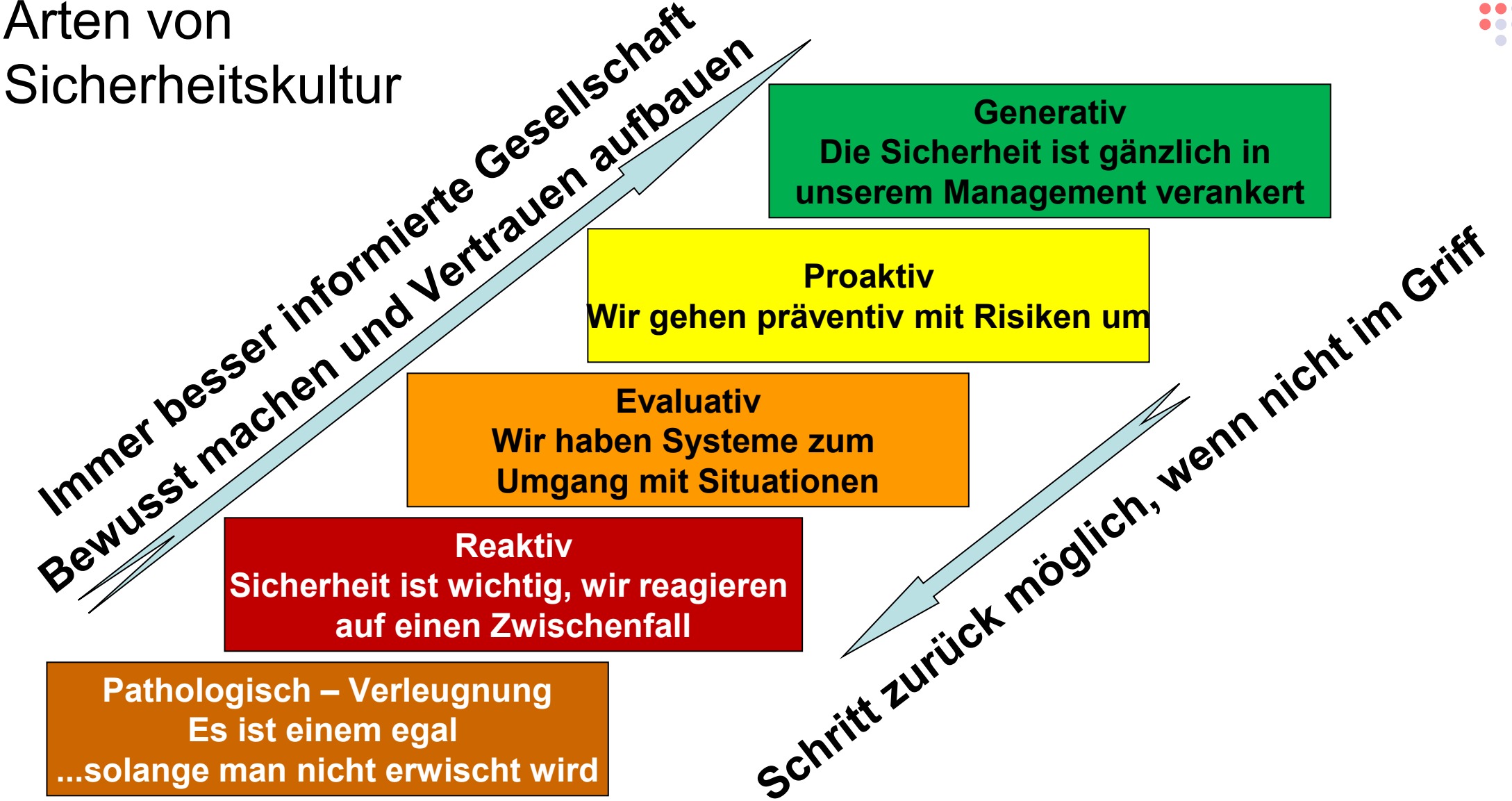




Les types de culture de la sécurité



Arten von Sicherheitskultur



Culture de la sécurité des patients - composantes

- L'engagement explicite des leaders en faveur de la sécurité
- Un accent mis sur l'amélioration du système, plutôt que sur le blâme des individus
- La notification et l'apprentissage à partir des erreurs et des actes dangereux (mesures correctives et préventives)
- Les attitudes liées au travail d'équipe (résolution de conflits, expression des risques perçus, contribution au processus de décision) et la cohésion de groupe
- La communication entre intervenants fondée sur la confiance mutuelle
- La remise en question des pratiques, fondée sur les données scientifiques disponibles et sur les données collectées à l'interne
- Passer de l'idée de fournir la plupart des soins nécessaires à la plupart des patients à celle de fournir le 100% des soins nécessaires au 100% des patients éligibles.

Kultur der Patientensicherheit – Komponenten

- Explizites Engagement der Leader für die Sicherheit
- Fokus auf die Verbesserung des Systems, nicht auf die Zurechtweisung der Einzelperson
- Bekanntgabe von Fehlern und gefährlichen Handlungen sowie daraus zu ziehende Lehren (korrigierende und vorbeugende Massnahmen)
- Einstellungen bezüglich Teamarbeit (Konfliktlösung, Hinweis auf wahrgenommene Risiken, Beitrag zur Entscheidungsfindung) und Gruppenzusammenhalt
- Kommunikation zwischen den Involvierten gestützt auf gegenseitiges Vertrauen
- Hinterfragung der Praktiken, basierend auf den verfügbaren wissenschaftlichen Daten und auf den intern gesammelten Daten
- Weg von der Idee, den meisten Patientinnen und Patienten die meiste nötige Versorgung zukommen zu lassen – hin zur Einstellung «100% der nötigen Versorgung für 100% der infrage kommenden Patientinnen und Patienten».

La culture de la sécurité : définition

La culture de sécurité des soins désigne un ensemble cohérent et intégré de comportements individuels et organisationnels, fondé sur des croyances et des valeurs partagées, qui cherche continuellement à réduire les atteintes aux patients.

Sicherheitskultur: Definition

Sicherheitskultur in der Gesundheitsversorgung ist die kohärente und integrierte Gesamtheit individueller und organisationaler Verhaltensweisen, basierend auf gemeinsamen Überzeugungen und Werten im kontinuierlichen Bemühen, Schäden für Patientinnen und Patienten zu reduzieren.

Une culture juste (Just Culture)

- Le terme “culture juste” décrit une philosophie organisationnelle juste envers les collaborateurs qui commettent des erreurs et efficace dans la réduction des risques.
- James Reason décrit une culture équitable comme
 - une atmosphère de confiance dans laquelle les collaborateurs sont encouragés à fournir des informations essentielles en matière de sécurité (notification),
 - mais dans laquelle il est également clair où l’on trace la ligne qui sépare les comportements acceptables ou inacceptables.
 - une culture efficace en matière de notification dépend de la façon dont l’organisation traite les rapports d’erreur et les situations dangereuses.

Gerechtigkeitskultur (Just Culture)

- Der Begriff «Just Culture» beschreibt eine Organisationsphilosophie, die den Mitarbeitenden, die Fehler begehen, gegenüber gerecht ist und mit der effizient Risiken reduziert werden.
- James Reason beschreibt eine Gerechtigkeitskultur als
 - eine vertrauensgeprägte Atmosphäre, in der die Mitarbeitenden dazu motiviert werden, wesentliche sicherheitsrelevante Informationen zu liefern (Meldung),
 - in der aber ebenfalls klar ist, wo die Grenze zwischen akzeptablem und inakzeptablem Verhalten liegt.
 - Eine effiziente Meldekultur hängt davon ab, wie die Organisation mit Meldungen von Fehlern und gefährlichen Situationen umgeht.

Explaining Just Culture

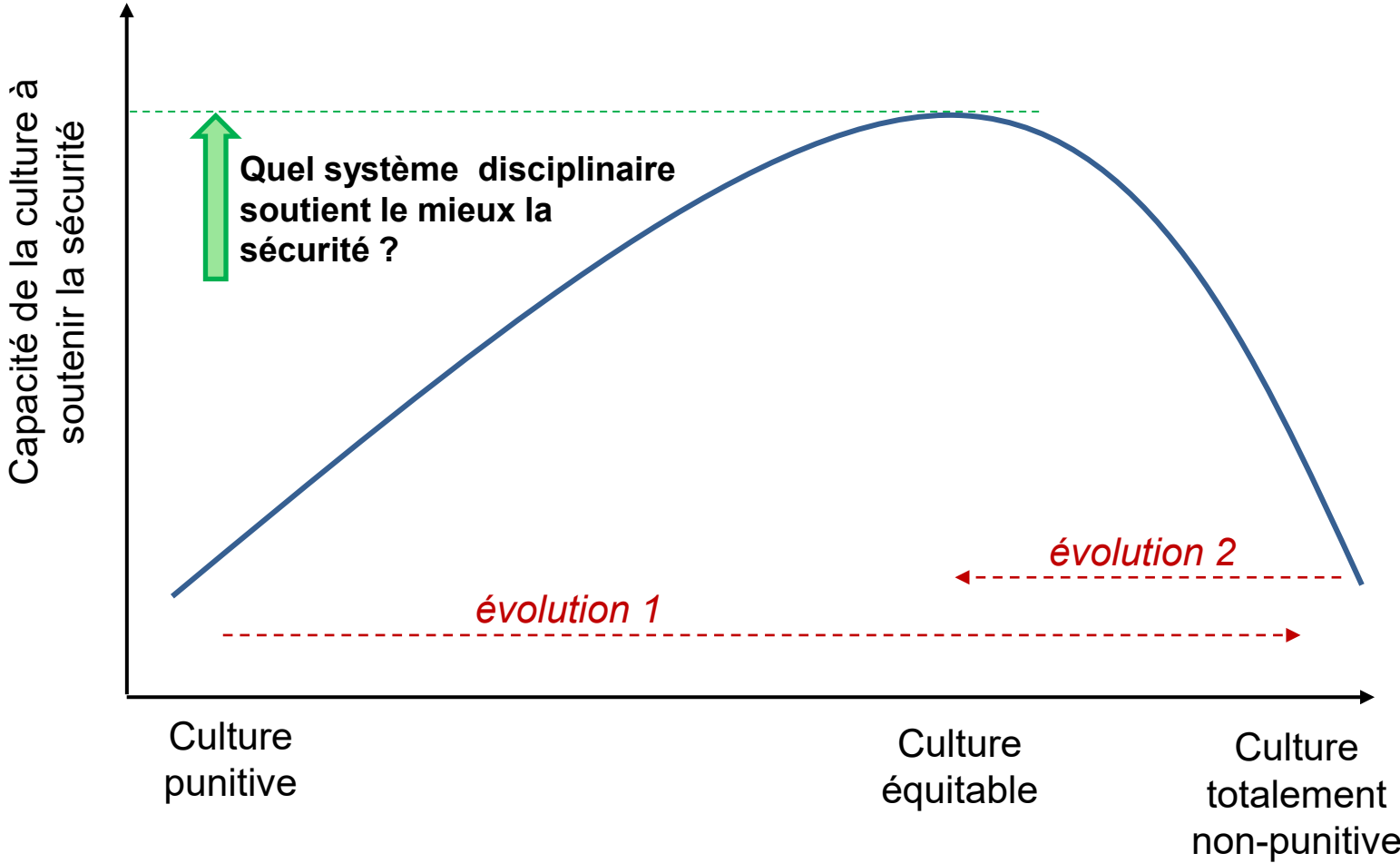
The definition of Just Culture is an open way of working in which employees are not punished for decisions taken in good faith and commensurate with their experience and training. The employees can report mistakes, by them or others, and know that that information will feed into the safety management system.

However, gross negligence, willful violations and destructive acts are not tolerated.

Just Culture has been required within the EU since November under its regulation 376/2014 that also renews earlier mandatory reporting law. For Just Culture, the EU is requiring that organizations have protection for the reporting staff member, and for persons mentioned in the report, rules for confidentiality, and protection from an employer.

Prior to the European law coming into effect, a European declaration in favor of Just Culture was published in October. The declaration is supported by the Airports Council International, European regions airline association, European Cockpit Association, Aircraft Engineers International, IATA, and other aviation organizations.

L'optimisation recherchée



Angestrebte Optimierung

