

Just culture

# VERS UN ARBRE DE DÉCISION

Just Culture

# HIN ZU EINEM ENTSCHEIDUNGSBAUM

## Notre responsabilité à l'égard de nos comportements

### Erreur humaine

Inadvertance  
Raté, lapsus,  
étourderie

### Gestion

- Processus
- Procédure
- Formation
- Conception du système



## Unsere Verantwortung für unser Verhalten

### Menschlicher Fehler

Versehen,  
Versagen, Lapsus,  
Leichtfertigkeit

### Handhabung

- Prozesse
- Verfahren
- Schulung
- Systemaufbau



## Notre responsabilité à l'égard de nos comportements

### Comportement à risque

Choix : risque non perçu ou estimé justifié

### Gestion

- Enlever les incitations aux comportements à risque
- Créer des incitations pour comportements sains
- Améliorer la prise de conscience



## Unsere Verantwortung für unser Verhalten

### Risikoverhalten

Entscheidung: Risiko wird nicht wahrgenommen oder Eingehen des Risikos wird als gerechtfertigt betrachtet

### Handhabung

- Anreize für Risikoverhalten beseitigen
- Anreize für gesundes Verhalten schaffen
- Bewusstwerdung verbessern



## Notre responsabilité à l'égard de nos comportements

### Comportement téméraire

Choix conscient et injustifié d'ignorer un risque évident

### Gestion

- Montrer l'exemple
- Action corrective
- Dissuasion
- Action disciplinaire



## Unsere Verantwortung für unser Verhalten

### Waghalsiges Verhalten

Bewusste und ungerechtfertigte Entscheidung, ein offensichtliches Risiko zu ignorieren

### Handhabung

- Als Beispiel vorangehen
- Korrigierende Massnahme
- Abschreckung
- Disziplinar-massnahme



## Notre responsabilité à l'égard de nos comportements

### Volonté de nuire

Choix de nuire à autrui avec intention malveillante.  
Maltraitance.

### Gestion

- Dissuasion
- Action disciplinaire



## Unsere Verantwortung für unser Verhalten

### Absichtliche Schadenszufügung

Absichtlich böswillige Entscheidung, jemandem zu schaden  
Misshandlung

### Handhabung

- Abschreckung
- Disziplinarmaßnahme



## Notre responsabilité à l'égard de nos comportements

<b>Erreur humaine</b>  Inadvertance Raté, lapsus, étourderie	<b>Comportement à risque</b>  Choix : risque non perçu ou estimé justifié	<b>Comportement téméraire</b>  Choix conscient et injustifié d'ignorer un risque évident	<b>Volonté de nuire</b>  Choix de nuire à autrui avec intention malveillante. Maltraitance.
<b>Gestion</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>•Processus</li> <li>•Procédure</li> <li>•Formation</li> <li>•Conception du système</li> </ul>	<b>Gestion</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlever les incitations aux comportements à risque</li> <li>• Créer des incitations pour comportements sains</li> <li>• Améliorer la prise de conscience</li> </ul>	<b>Gestion</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Montrer l'exemple</li> <li>• Action corrective</li> <li>• Dissuasion</li> <li>• Action disciplinaire</li> </ul>	<b>Gestion</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dissuasion</li> <li>• Action disciplinaire</li> </ul>
<b>Réponse</b> Soutenir	<b>Réponse</b> Coacher	<b>Réponse</b> Sanctionner Indépendamment du résultat	<b>Réponse</b> Sanctionner Dénoncer

## Unsere Verantwortung für unser Verhalten

<b>Menschlicher Fehler</b>  Versehen, Versagen, Lapsus, Leichtfertigkeit	<b>Risikoverhalten</b>  Entscheidung: Risiko wird nicht wahrgenommen oder Eingehen des Risikos wird als gerechtfertigt betrachtet	<b>Waghalsiges Verhalten</b>  Bewusste und ungerechtfertigte Entscheidung, ein offensichtliches Risiko zu ignorieren	<b>Absichtliche Schadenszufügung</b>  Absichtlich böswillige Entscheidung, jemandem zu schaden Misshandlung
<b>Handhabung</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozesse</li> <li>• Verfahren</li> <li>• Schulung</li> <li>• Systemaufbau</li> </ul>	<b>Handhabung</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anreize für Risikoverhalten beseitigen</li> <li>• Anreize für gesundes Verhalten schaffen</li> <li>• Bewusstwerdung verbessern</li> </ul>	<b>Handhabung</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als Beispiel vorangehen</li> <li>• Korrigierende Massnahme</li> <li>• Abschreckung</li> <li>• Disziplinar massnahme</li> </ul>	<b>Handhabung</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschreckung</li> <li>• Disziplinar massnahme</li> </ul>
<b>Antwort</b> Unterstützung	<b>Antwort</b> Coaching	<b>Antwort</b> Sanktion Unabhängig vom Ergebnis	<b>Antwort</b> Sanktion Kündigung

## Stratégies de décisions disciplinaires

# Arbre de décision de J. Reason

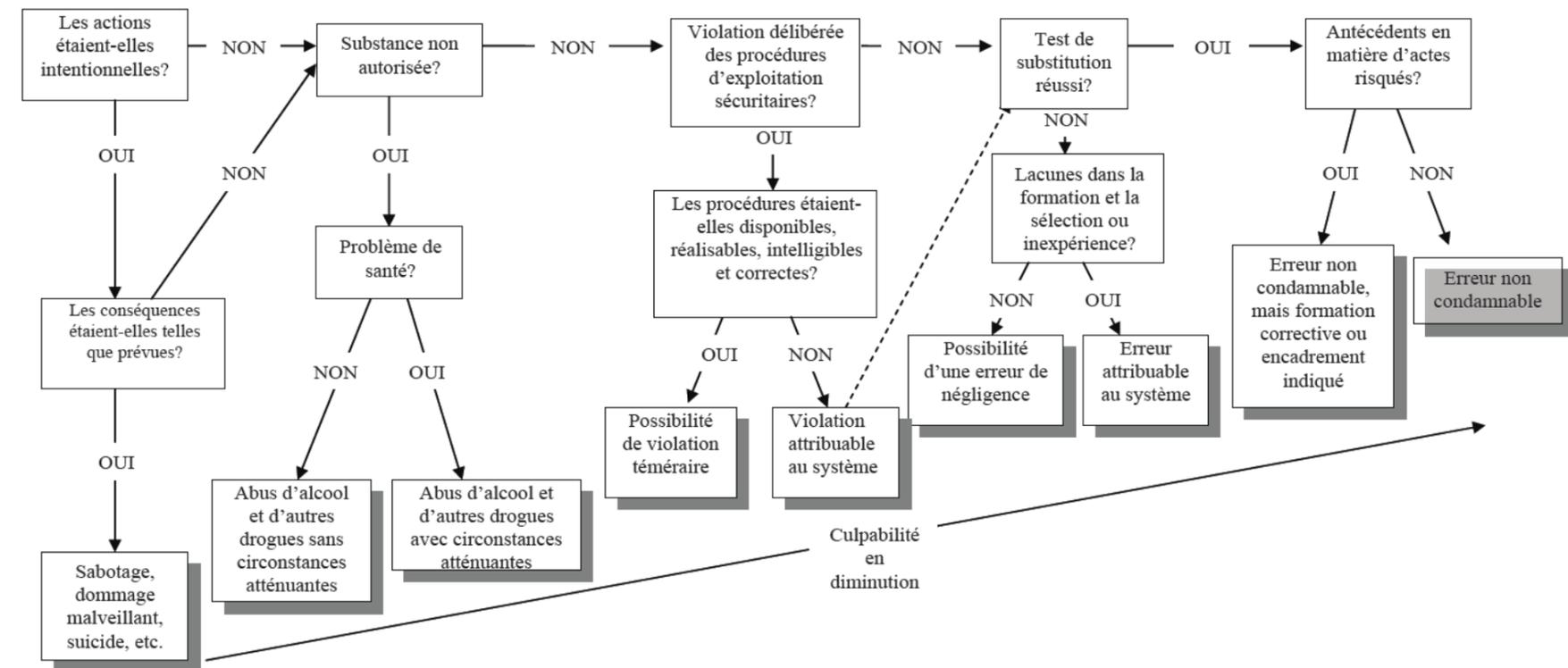


Figure 3. Tirée de Reason (1997) *A decision tree for determining the culpability of unsafe acts*. p. 209

## Strategien für disziplinarische Entscheide

# Entscheidungsbaum nach James Reason

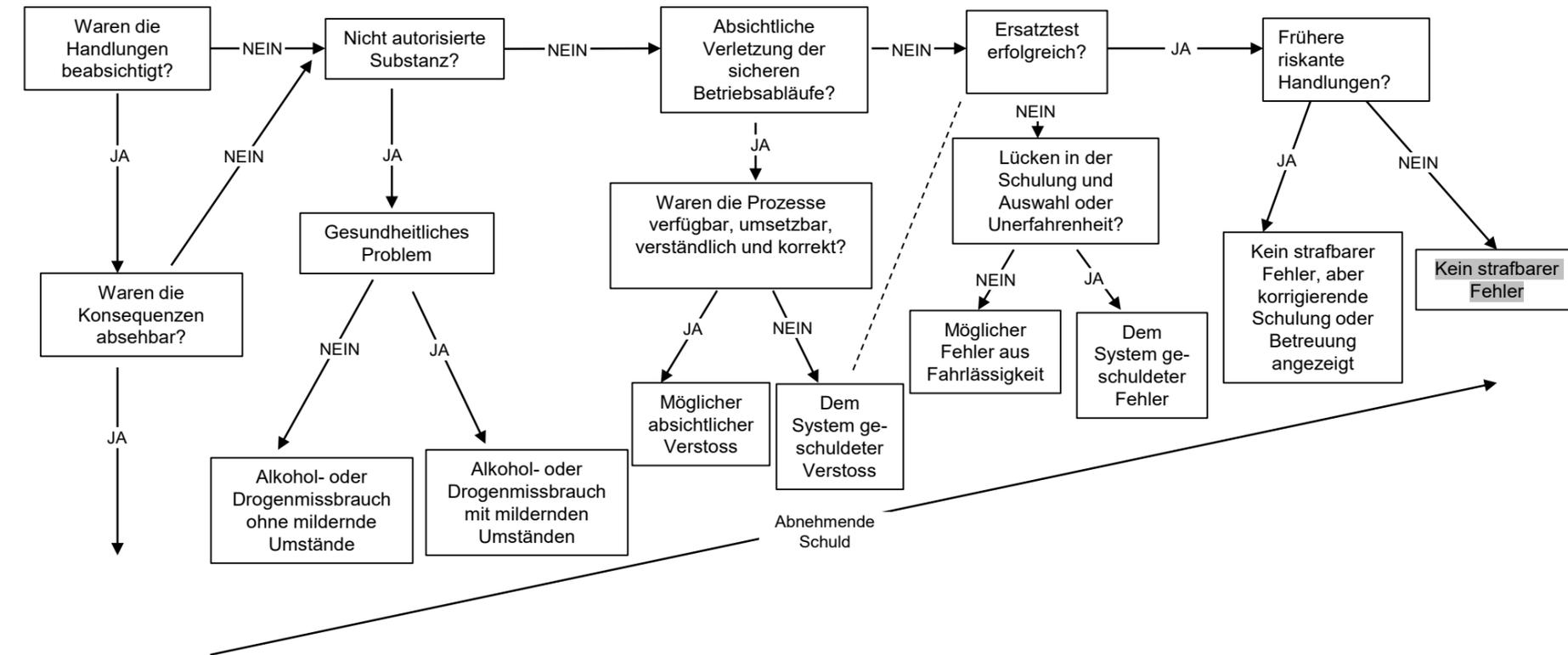
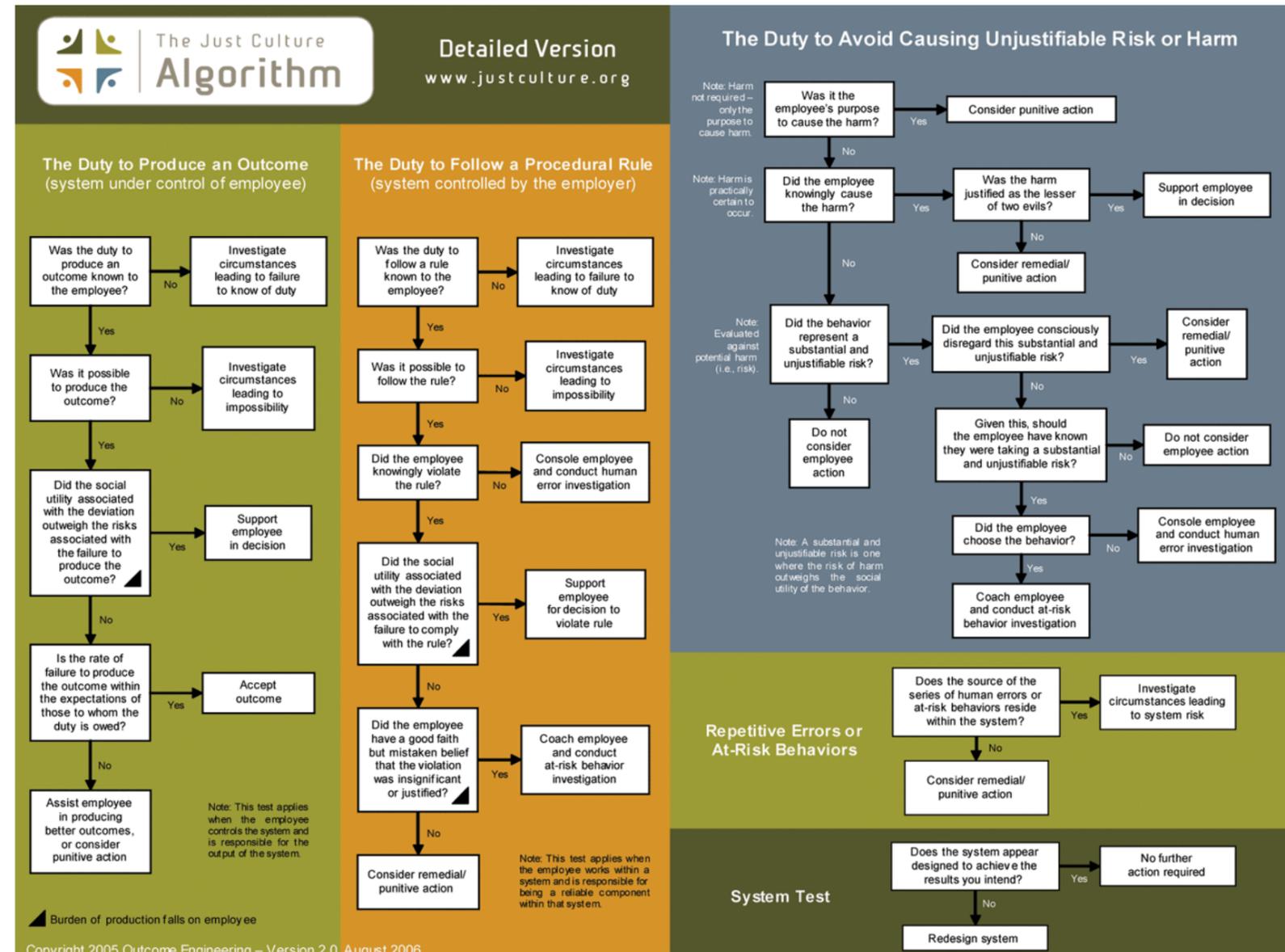
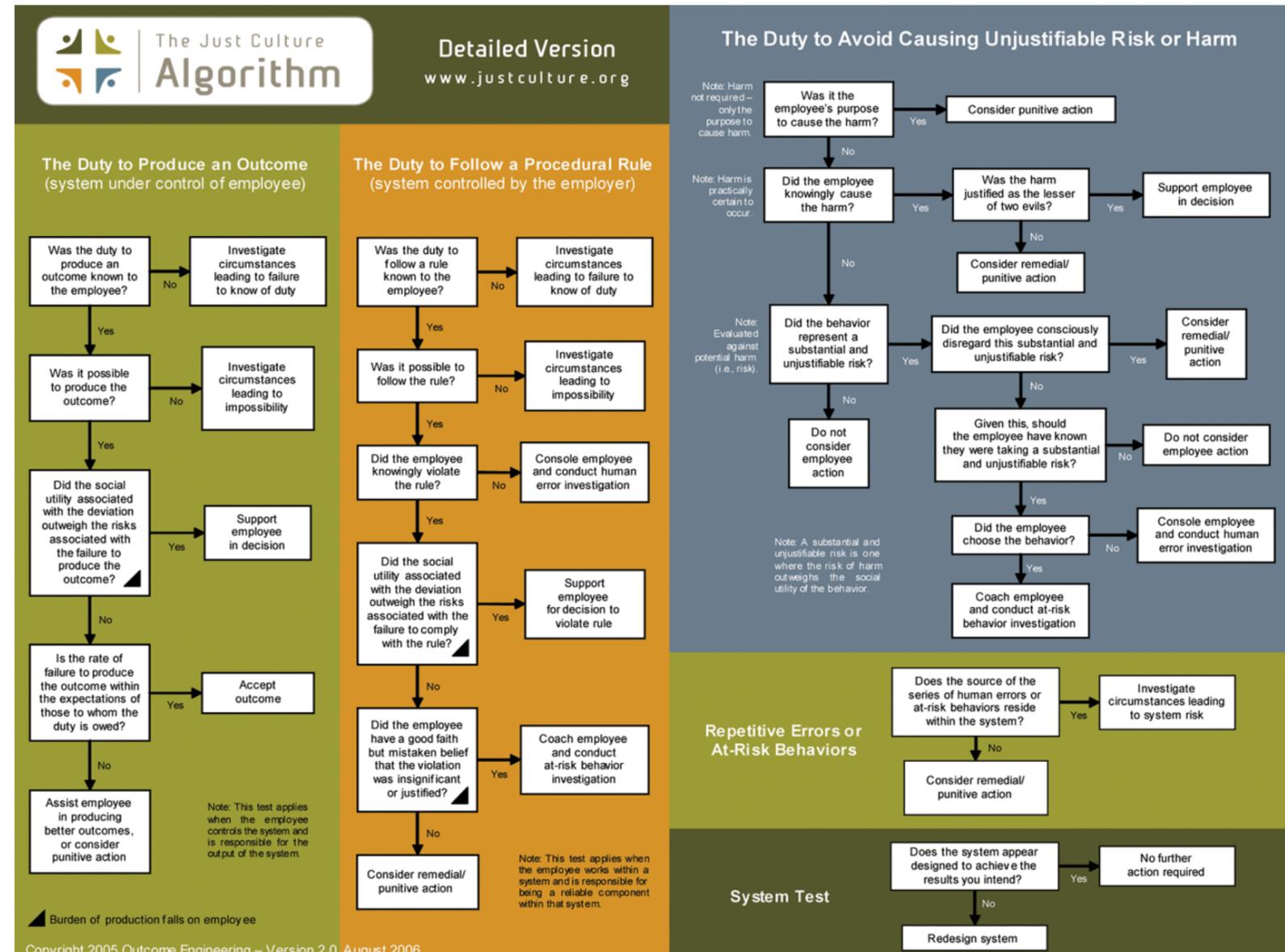
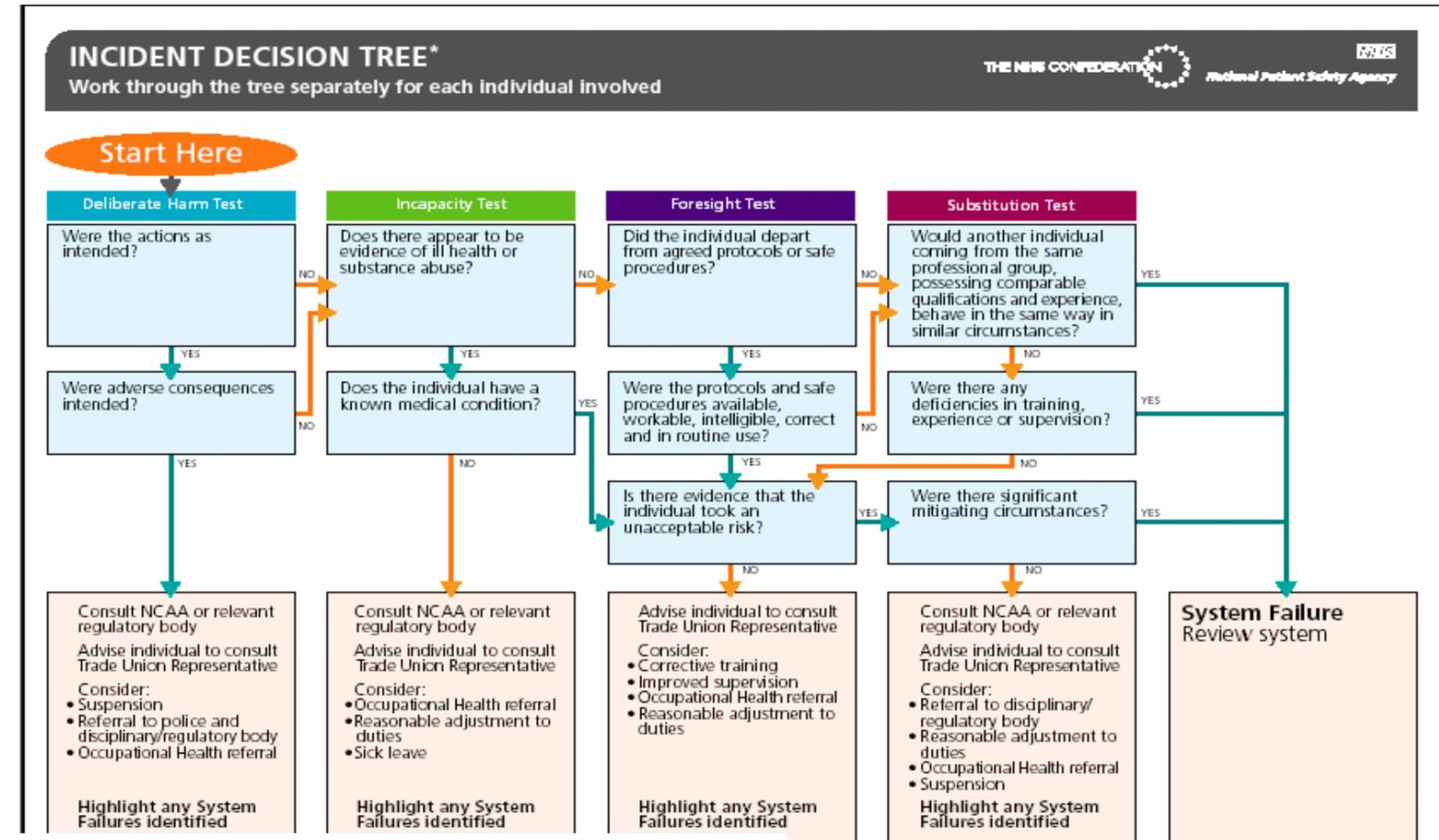
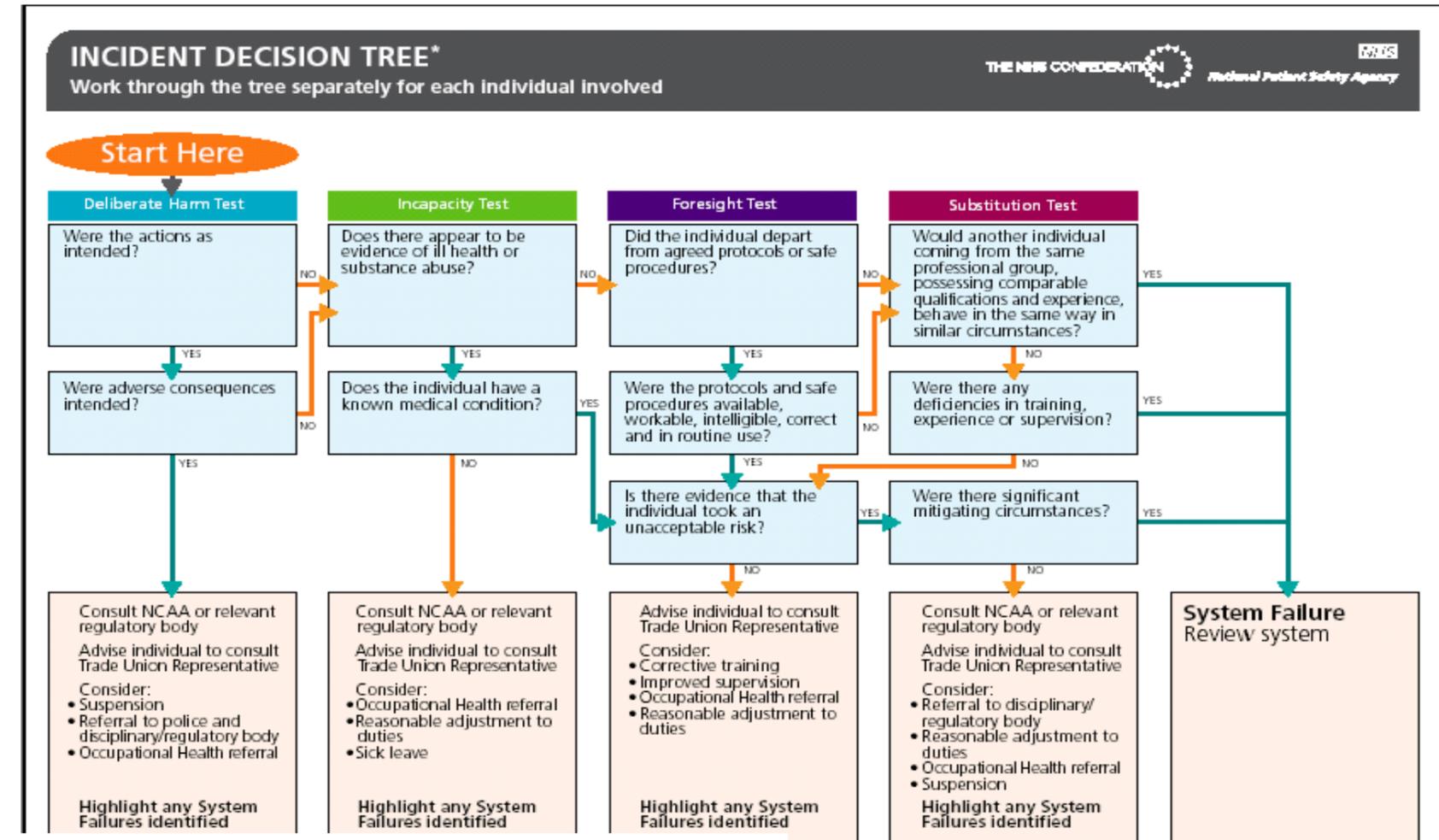


Abbildung 3. Auszug aus Reason (1997). *A decision tree for determining the culpability of unsafe acts*. S. 209

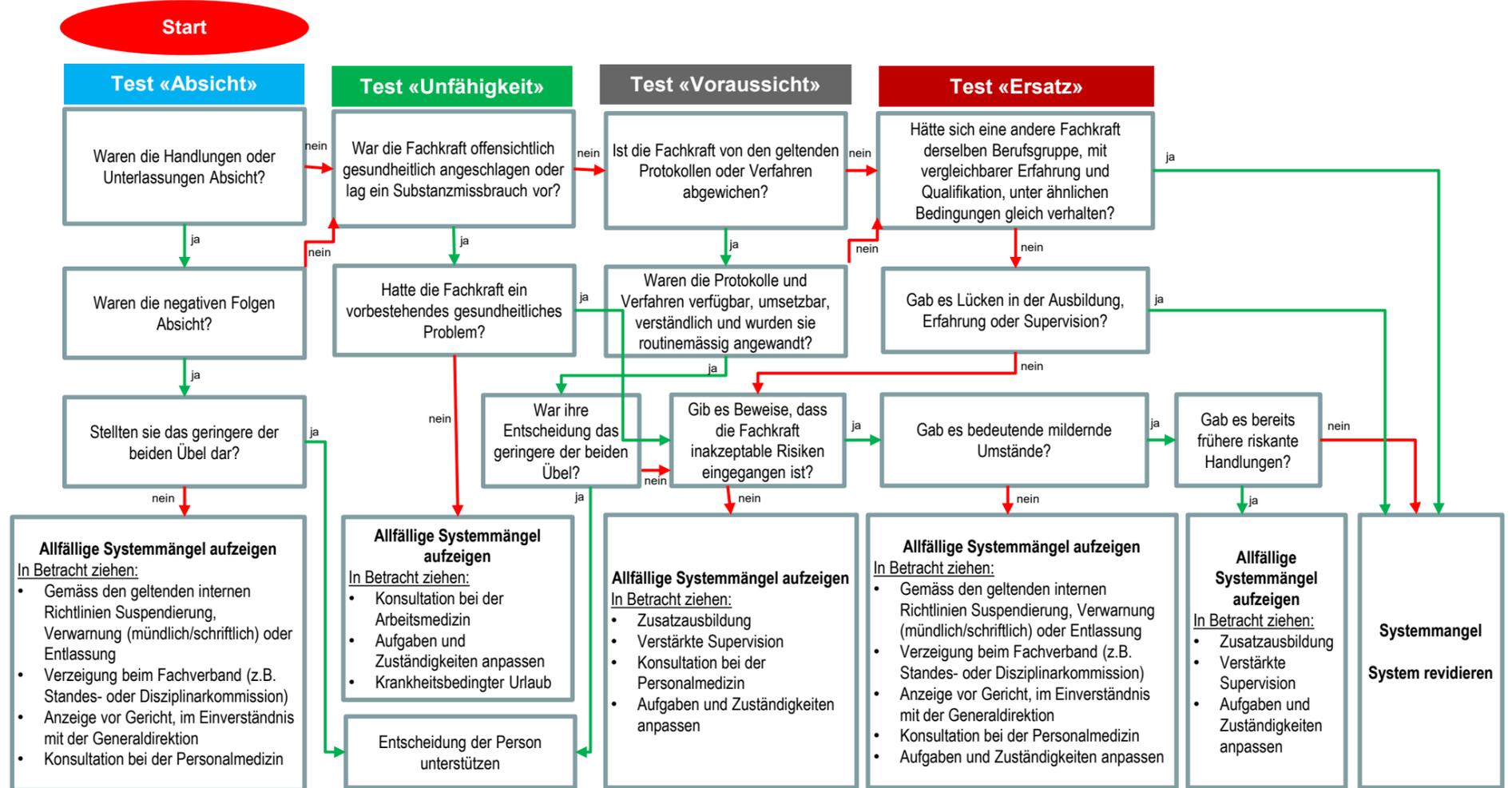
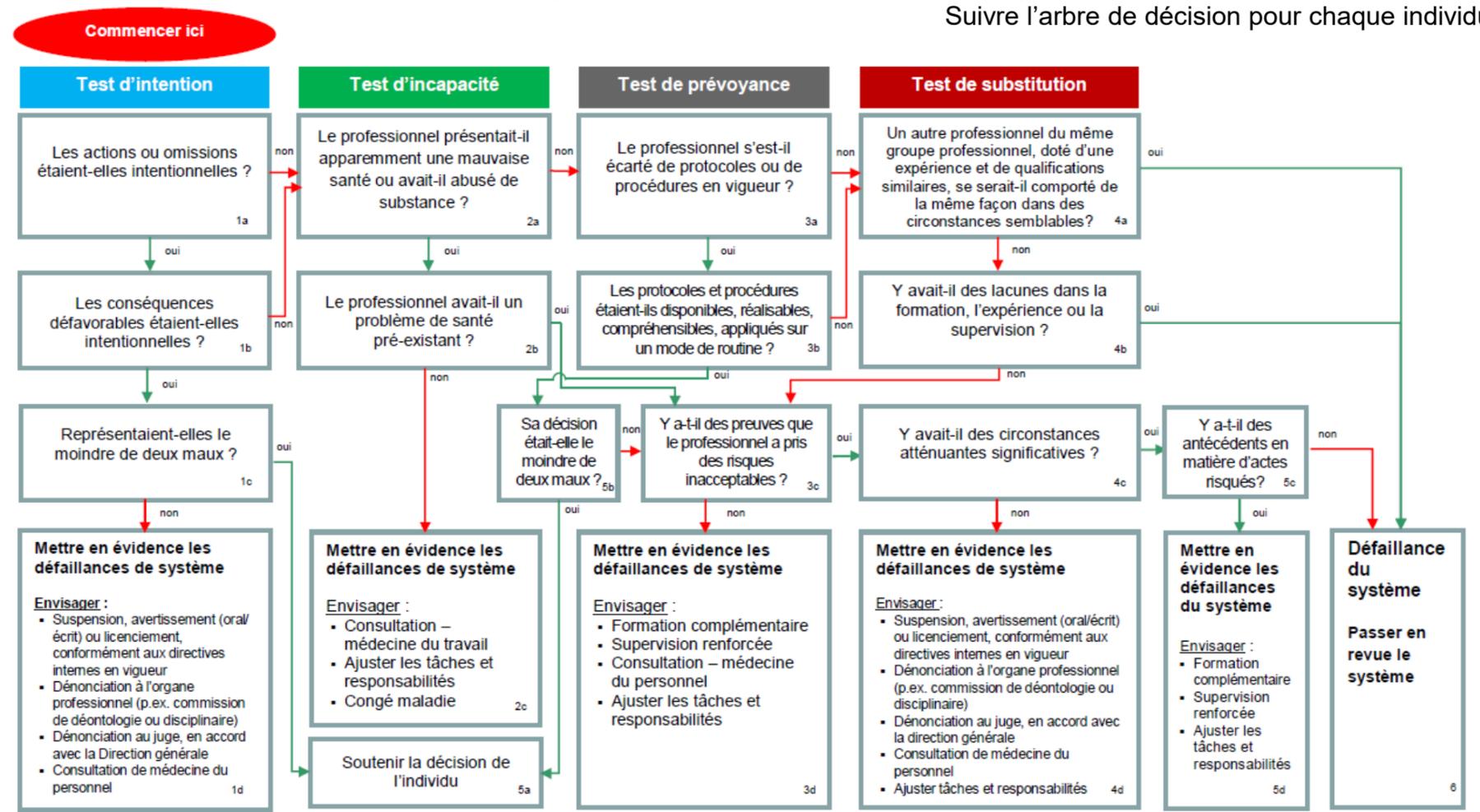




Based on James Reason's Culpability Model. © National Patient Safety Agency 2005



Based on James Reason's Culpability Model. © National Patient Safety Agency 2005



# Programme

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

# Programm

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

## Exercice

- Groupes de 5-7 personnes
- Chaque groupe analyse deux situations
  - Administration de liquémine iv
  - Infection de cathéter
- Chaque groupe note le cheminement suivi sur l'arbre de décision Just Culture
- Présentation des solutions en plénière

## Übung

- Gruppen von 5-7 Personen
- Jede Gruppe analysiert zwei Situationen:
  - Verabreichung von Liquemin i.v.
  - Katheterinfektion
- Jede Gruppe notiert, auf welchem Weg sie sich durch den Entscheidungsbaum «Just Culture» durchgearbeitet hat.
- Vorstellung der Lösungen im Plenum

## Indication

	Analyse d'incident	Analyse systémique	Arbre de décision
But	Déceler événements sentinelles Tendances	Rechercher facteurs contributifs Corriger le système	Déterminer responsabilité Filtre anti-sanction
Début	Non urgent	Début immédiat	Dès évocation de sanction
Temps nécessaire	Minutes-heures	Heures-jours	Heures
A déclencher si ...	Tous les incidents	Matrice de risque Fort potentiel d'apprentissage	Sanction évoquée
Réalisé par	Chargé de sécurité ou coord sécurité patients	Chargé de sécurité ou coord sécurité patients et spécialiste	Hiérarchie Décideur de sanction

## Angabe

	Analyse des Zwischenfalls	Systemische Analyse	Entscheidungsbaum
Ziel	Sentinel-Events (unerwartete Ereignisse) feststellen; Tendances	Nach mitverursachenden Faktoren suchen; System korrigieren	Verantwortlichkeit bestimmen; Anti-Sanktions-Filter
Beginn	Nicht dringend	Sofortiger Beginn	Ab Verkündung der Sanktion
Nötige Zeit	Minuten-Stunden	Stunden-Tage	Stunden
Auszulösen bei...	Allen Zwischenfällen	Risikomatrix; Hohes Lernpotenzial	Ausgesprochene Sanktion
Zuständig	Sicherheitsbeauftragter oder Koordinator Patientensicherheit	Sicherheitsbeauftragter oder Koordinator Patientensicherheit und Spezialist	Vorgesetzte; Sanktion erlassende Stelle

## Utilisation de l'arbre de décision

- Utilisation de l'arbre de décision lorsque quelqu'un évoque une responsabilité individuelle ou une sanction
- Utilisation par deux cadres (ou plus) lorsqu'il s'agit d'une décision à prendre (croiser les regards)
- Nécessite souvent un appel téléphonique, une visite dans le service
- Travailler en concertation avec la Direction des Ressources humaines, la Médecine du travail

## Anwendung des Entscheidungsbaums

- Anwendung des Entscheidungsbaums, wenn jemand von Einzelverantwortung oder Sanktion spricht
- Anwendung durch zwei Kaderleute (oder mehr), wenn eine Entscheidung zu fällen ist (verschiedene Blickwinkel)
- Häufig ein Telefonat, ein Besuch auf der Station erforderlich
- Zusammenarbeit mit HR-Leitung, Arbeitsmedizin