



## Rapport global de l'hôpital

### Scores items HP 2016

#### Description de la population:

A0. Environnement de travail	n	%
Admission ou service d'observation / service de crise	798	11,0
Autre	727	10,0
Hôpital de jour ou de nuit	483	6,7
Pas d'unité/secteur hospitalier spécifique ou plusieurs unités/secteurs différents ou membre d'une équipe volante	890	12,3
Service de soutien	496	6,8
Service spécialisé	3859	53,2
Total:	7253	

H1: Expérience au sein de l'hôpital	n	%
1. Moins de 1 an	368	5,0
2. 1 à 5 ans	1838	25,0
3. 6 à 10 ans	1298	17,7
4. 11 à 15 ans	1077	14,7
5. 16 à 20 ans	761	10,4
6. 21 ans ou plus	2004	27,3
Total:	7346	

<b>H2. Expérience au sein de l'équipe</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1. Moins de 1 an	672	9,2
2. 1 à 5 ans	3438	47,0
3. 6 à 10 ans	1574	21,5
4. 11 à 15 ans	684	9,4
5. 16 à 20 ans	401	5,5
6. 21 ans ou plus	541	7,4
Total:	7310	

<b>H3. Heures prestées</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1. Moins de 20 heures/semaine	673	9,2
2. 20 à 39 heures/semaine	5033	69,0
3. 4 à 59 heures/semaine	1432	19,6
4. 60 à 79 heures/semaine	108	1,5
5. 80 heures/semaine ou plus	46	0,6
Total:	7292	

<b>H4. Fonction</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Autre	260	3,6
Cadre infirmier, infirmier-chef	563	7,8
Collaborateur du service de soutien	555	7,6
Infirmier	3775	52,0
Médecin / Médecin chef de département ou chef de service /	251	3,5
Paramédical	1860	25,6
Total:	7264	

<b>H5. Interaction avec le patient</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
En interaction/contact direct avec le patient	6839	94,0
Pas d'interaction/contact direct avec le patient	437	6,0
Total:	7276	

<b>H6. Expérience professionnelle</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1. Moins de 1 an	248	3,4
2. 1 à 5 ans	1576	21,6
3. 6 à 10 ans	1330	18,2
4. 11 à 15 ans	1099	15,1
5. 16 à 20 ans	883	12,1
6. 21 ans ou plus	2156	29,6
Total:	7292	

## Section E et G:

<b>E. Niveau de sécurité des patients</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1. Excellent	101	1,4
2. Très bien	3441	48,2
3. Acceptable	3276	45,9
4. Médiocre	260	3,6
5. Insuffisant	65	0,9
Total:	7143	

<b>G. Nombre d'incidents rapportés</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1. Aucun cas	3018	41,9
2. 1 à 2 cas	2315	32,1
3. 3 à 5 cas	1221	17,0
4. 6 à 10 cas	390	5,4
5. 11 à 20 cas	159	2,2
6. 21 cas ou plus	100	1,4
Total:	7203	

**Dimension: Outcome1 . Perception globale de la sécurité**

Réponse	n	%
negatif	5110	17,4
neutre	8945	30,5
positif	15262	52,1
Total:	29317	

A10r C'est une chance que des incidents plus sérieux n'aient pas encore eu lieu.

Réponse	n	%
negatif	1687	23,1
neutre	2003	27,4
positif	3625	49,6
Total:	7315	

A15 La sécurité des patients n'est jamais délaissée même s'il y a beaucoup de travail.

Réponse	n	%
negatif	1085	14,8
neutre	1912	26,1
positif	4330	59,1
Total:	7327	

A17r Nous avons des problèmes de sécurité des patients dans notre environnement de travail.

Réponse	n	%
negatif	1304	17,8
neutre	2051	28,0
positif	3978	54,2
Total:	7333	

A18 Nos procédures et nos systèmes de sécurité sont bons et préviennent des incidents.

Réponse	n	%
negatif	1034	14,1
neutre	2979	40,6
positif	3329	45,3
Total:	7342	

**Dimension: Outcome2 . Fréquence de signalement des évènements indésirables**

Réponse	n	%
negatif	4690	22,5
neutre	6573	31,5
positif	9590	46,0
Total:	20853	

D1 Si cet incident a pu être détecté avant d'avoir affecté le patient.

Réponse	n	%
negatif	1799	25,8
neutre	2149	30,8
positif	3024	43,4
Total:	6972	

D2 Si cet incident ne comportait aucun risque de nuire au patient.

Réponse	n	%
negatif	1788	25,7
neutre	2360	34,0
positif	2801	40,3
Total:	6949	

D3 Si cet incident n'a eu aucune conséquence pour le patient même s'il avait pu nuire à sa santé.

Réponse	n	%
negatif	1103	15,9
neutre	2064	29,8
positif	3765	54,3
Total:	6932	

**Dimension: 1 . Gestion/supervision des attentes et actions visant à promouvoir la sécurité des patients**

Réponse	n	%
negatif	1958	6,7
neutre	7270	24,8
positif	20067	68,5
Total:	29295	

- B1 Lorsque nous travaillons selon les procédures établies en matière de sécurité des patients, notre supérieur nous félicite.

Réponse	n	%
negatif	650	8,9
neutre	2171	29,7
positif	4490	61,4
Total:	7311	

- B2 Notre supérieur prend sérieusement en considération les suggestions de l'équipe pour améliorer la sécurité des patients.

Réponse	n	%
negatif	456	6,2
neutre	1669	22,8
positif	5211	71,0
Total:	7336	

- B3r Lorsqu'il y a surcharge de travail, notre supérieur exige que nous travaillions plus vite, même si cela implique des entorses aux procédures.

Réponse	n	%
negatif	462	6,3
neutre	1783	24,4
positif	5073	69,3
Total:	7318	

- B4r Notre supérieur néglige les problèmes récurrents de sécurité des patients.

Réponse	n	%
negatif	390	5,3
neutre	1647	22,5
positif	5293	72,2
Total:	7330	

**Dimension: 2 . Façon dont l'organisation tire profit des erreurs commises et s'améliore de façon continue**

Réponse	n	%
negatif	1832	8,3
neutre	6997	31,8
positif	13159	59,8
Total:	21988	

- A13 Si des actions sont mises en place en vue de l'amélioration de la sécurité des patients, nous vérifions leur efficacité.

Réponse	n	%
negatif	863	11,8
neutre	2598	35,6
positif	3841	52,6
Total:	7302	

- A6 Nous nous attachons activement à améliorer la sécurité des patients.

Réponse	n	%
negatif	256	3,5
neutre	1565	21,3
positif	5529	75,2
Total:	7350	

- A9 Des incidents ont entraîné des changements positifs dans notre manière de travailler.

Réponse	n	%
negatif	713	9,7
neutre	2834	38,6
positif	3789	51,6
Total:	7336	

**Dimension: 3 . Travail d'équipe au sein des unités**

Réponse	n	%
negatif	3079	10,5
neutre	5262	17,9
positif	21095	71,7
Total:	29436	

- A1 Les membres de l'équipe se soutiennent mutuellement.

Réponse	n	%
negatif	385	5,2
neutre	945	12,8
positif	6042	82,0
Total:	7372	

A11 Quand une partie de l'équipe est surchargée de travail, les autres lui viennent en aide.

Réponse	n	%
negatif	1908	26,0
neutre	1926	26,2
positif	3510	47,8
Total:	7344	

A3 Lorsqu'il y a un pic important d'activité, nous nous entraïdons pour réaliser l'ensemble des tâches.

Réponse	n	%
negatif	391	5,3
neutre	1196	16,3
positif	5765	78,4
Total:	7352	

A4 Les membres de l'équipe se respectent.

Réponse	n	%
negatif	395	5,4
neutre	1195	16,2
positif	5778	78,4
Total:	7368	

**Dimension: 4 . Ouverture à la communication**

Réponse	n	%
negatif	2751	12,6
neutre	6430	29,4
positif	12667	58,0
Total:	21848	

C2 L'équipe peut s'exprimer librement si elle constate qu'une situation pourrait altérer la qualité des soins aux patients.

Réponse	n	%
negatif	487	6,7
neutre	1531	21,0
positif	5275	72,3
Total:	7293	



- C4 Les membres de l'équipe se sentent libres de débattre des décisions ou actions prises par la hiérarchie.

Réponse	n	%
negatif	1650	22,7
neutre	2537	34,9
positif	3073	42,3
Total:	7260	

- C6r L'équipe a peur de poser des questions lorsqu'une situation ne semble pas correcte.

Réponse	n	%
negatif	614	8,4
neutre	2362	32,4
positif	4319	59,2
Total:	7295	

**Dimension: 5 . Retours d'infos et communication en matière de sécurité des patients**

Réponse	n	%
negatif	3461	15,8
neutre	6683	30,6
positif	11720	53,6
Total:	21864	

- C1 Nous sommes informés des actions correctives mises en place suite aux incidents enregistrés.

Réponse	n	%
negatif	1756	24,2
neutre	2551	35,1
positif	2951	40,7
Total:	7258	

- C3 Nous sommes informés des incidents qui surviennent dans notre environnement de travail.

Réponse	n	%
negatif	1168	16,0
neutre	2336	32,0
positif	3794	52,0
Total:	7298	

C5 Dans notre équipe, nous discutons des moyens à mettre en œuvre pour éviter la répétition d'incidents.

Réponse	n	%
negatif	537	7,3
neutre	1796	24,6
positif	4975	68,1
Total:	7308	

**Dimension: 6 . Absence de sanction face aux erreurs**

Réponse	n	%
negatif	4940	22,5
neutre	7454	34,0
positif	9557	43,5
Total:	21951	

A12r Quand un incident est signalé, le coupable est recherché mais pas la cause du problème.

Réponse	n	%
negatif	1401	19,1
neutre	2276	31,0
positif	3666	49,9
Total:	7343	

A16r Les membres de l'équipe s'inquiètent du fait que leurs erreurs puissent figurer dans le dossier personnel.

Réponse	n	%
negatif	2158	29,6
neutre	2872	39,4
positif	2256	31,0
Total:	7286	

A8r Les membres de l'équipe ont l'impression que leurs erreurs sont utilisées contre eux.

Réponse	n	%
negatif	1381	18,9
neutre	2306	31,5
positif	3635	49,6
Total:	7322	

**Dimension:**                      **7 . Encadrement en personnel**

Réponse	n	%
negatif	6969	24,1
neutre	8906	30,8
positif	12995	45,0
Total:	28870	

A14r      Nous travaillons la plupart du temps dans l'urgence en voulant faire trop, trop vite.

Réponse	n	%
negatif	2032	27,6
neutre	2034	27,7
positif	3285	44,7
Total:	7351	

A2        La dotation en personnel est suffisante pour supporter la charge de travail.

Réponse	n	%
negatif	2540	34,5
neutre	2077	28,2
positif	2750	37,3
Total:	7367	

A5r      Les membres de notre équipe prestent des heures supplémentaires qui pourraient mettre en péril la sécurité des patients.

Réponse	n	%
negatif	1114	15,3
neutre	2522	34,6
positif	3643	50,0
Total:	7279	

A7r      Nous employons plus d'intérimaires que ce qui est idéal pour les soins.

Réponse	n	%
negatif	1283	18,7
neutre	2273	33,1
positif	3317	48,3
Total:	6873	

**Dimension: 8 . Soutien de la hiérarchie en matière de sécurité des patients**

Réponse	n	%
negatif	3155	14,5
neutre	7922	36,3
positif	10738	49,2
Total:	21815	

F1 La direction de l'hôpital engendre un climat de travail favorable pour la sécurité des patients.

Réponse	n	%
negatif	669	9,2
neutre	2224	30,5
positif	4395	60,3
Total:	7288	

F8 Les actions prises par la direction de l'hôpital montrent que la sécurité du patient est une priorité absolue.

Réponse	n	%
negatif	914	12,6
neutre	3107	42,8
positif	3242	44,6
Total:	7263	

F9r La direction de l'hôpital ne s'intéresse à la sécurité des patients qu'après un incident.

Réponse	n	%
negatif	1572	21,6
neutre	2591	35,7
positif	3101	42,7
Total:	7264	

**Dimension: 9 . Travail d'équipe entre les départements**

Réponse	n	%
negatif	4396	15,2
neutre	10542	36,4
positif	14055	48,5
Total:	28993	

F10 Les différent(e)s unités/secteurs hospitaliers.

Réponse	n	%
negatif	616	8,6
neutre	2654	36,8
positif	3933	54,6
Total:	7203	

F2r Les différent(e)s unités/secteurs hospitaliers ne sont pas bien coordonné(e)s entre (elles)eux.

Réponse	n	%
negatif	2410	33,2
neutre	3112	42,9
positif	1735	23,9
Total:	7257	

F4 la collaboration est bonne entre les unités/secteurs hospitaliers.

Réponse	n	%
negatif	829	11,4
neutre	2641	36,3
positif	3814	52,4
Total:	7284	

F6r C'est souvent désagréable de travailler avec les équipes des autres unités/secteurs hospitaliers.

Réponse	n	%
negatif	541	7,5
neutre	2135	29,5
positif	4573	63,1
Total:	7249	

**Dimension: 10 . Transmission des infos et transferts**

Réponse	n	%
negatif	6740	23,4
neutre	10469	36,3
positif	11649	40,4
Total:	28858	

F11r Les changements d'équipe sont une source de problèmes pour les patients dans votre hôpital.

Réponse	n	%
negatif	728	10,2
neutre	2439	34,1
positif	3992	55,8
Total:	7159	

F3r Lorsque des patients sont transférés d'une unité à une autre, des informations ne sont pas transmises.

Réponse	n	%
negatif	2406	33,3
neutre	2723	37,7
positif	2099	29,0
Total:	7228	

F5r Des informations importantes pour les soins aux patients se perdent régulièrement lors des changements d'équipe.

Réponse	n	%
negatif	1673	23,1
neutre	2387	33,0
positif	3167	43,8
Total:	7227	

F7r Il y a souvent un problème de communication entre les unités/secteurs hospitaliers.

Réponse	n	%
negatif	1933	26,7
neutre	2920	40,3
positif	2391	33,0
Total:	7244	