



## Enquête sur la culture « Sécurité des patients » à l'hôpital

*On désigne :*

- Par « incident » : tout type d'erreur, faute, incident, accident ou dérive, que le patient en ait ou non subi un préjudice
- Par « sécurité des patients » : le fait de prévenir les incidents qui pourraient survenir au cours du processus de soins du patient
- Par « environnement de travail » : l'endroit de l'hôpital où vous passez la plus grande partie de votre temps de travail
- Par « équipe » : l'ensemble des personnes impliquées dans la prise en charge du patient : médecin, infirmier(e), aide soignant(e), , assistant(e) social(e),...

**Quel est votre environnement de travail à l'hôpital ? (Une seule réponse)**

- |   |   |    |                                       |   |
|---|---|----|---------------------------------------|---|
| 1 | <input type="radio"/> Pas d'unité/secteur hospitalier spécifique ou plusieurs unités/secteurs différents ou membre d'une équipe volante |    |                                       |   |
| 2 | <input type="radio"/> Médecine interne  | 7  | <input type="radio"/> Soins intensifs | 12 <input type="radio"/> Service médico-technique |
| 3 | <input type="radio"/> Chirurgie   | 8  | <input type="radio"/> Urgences        | 13 <input type="radio"/> Pharmacie                |
| 4 | <input type="radio"/> Quartier opératoire   | 9  | <input type="radio"/> Réhabilitation  | 14 Autre : _____                                  |
| 5 | <input type="radio"/> Gynécologie/obstétrique   | 10 | <input type="radio"/> Gériatrie       |   |
| 6 | <input type="radio"/> Pédiatrie   | 11 | <input type="radio"/> Psychiatrie     |   |

## **SECTION A : Votre environnement de travail**

**Veillez marquer votre accord ou votre désaccord avec les affirmations suivantes en entourant le chiffre correspondant.**

	Pas du tout d'accord ▼	Pas d'accord ▼	Neutre ▼	D'accord ▼	Tout à fait d'accord ▼
1. Les membres de l'équipe se soutiennent mutuellement	1	2	3	4	5
2. La dotation en personnel est suffisante pour supporter la charge de travail	1	2	3	4	5
3. Lorsqu'il y a un pic important d'activité, nous nous entraïdons pour réaliser l'ensemble des tâches	1	2	3	4	5
4. Les membres de l'équipe se respectent	1	2	3	4	5
5. Les membres de notre équipe prestent des heures supplémentaires qui pourraient mettre en péril la sécurité des patients	1	2	3	4	5
6. Nous nous attachons activement à améliorer la sécurité des patients	1	2	3	4	5
7. Nous employons plus d'intérimaires que ce qui est idéal pour les soins	1	2	3	4	5
8. Les membres de l'équipe ont l'impression que leurs erreurs sont utilisées contre eux	1	2	3	4	5
9. Des incidents ont entraîné des changements positifs dans notre manière de travailler	1	2	3	4	5
10. C'est une chance que des incidents plus sérieux n'aient pas encore eu lieu	1	2	3	4	5
11. Quand une partie de l'équipe est surchargée de travail, les autres lui viennent en aide	1	2	3	4	5
12. Quand un incident est signalé, le coupable est recherché mais pas la cause du problème	1	2	3	4	5
13. Si des actions sont mises en place en vue de l'amélioration de la sécurité des patients, nous vérifions leur efficacité	1	2	3	4	5
14. Nous travaillons la plupart du temps dans l'urgence en voulant faire trop, trop vite	1	2	3	4	5
15. La sécurité des patients n'est jamais délaissée même s'il y a beaucoup de travail	1	2	3	4	5
16. Les membres de l'équipe s'inquiètent du fait que leurs erreurs puissent figurer dans leur dossier personnel	1	2	3	4	5
17. Nous avons des problèmes de sécurité des patients dans notre environnement de travail	1	2	3	4	5
18. Nos procédures et nos systèmes de sécurité sont bons et préviennent des incidents	1	2	3	4	5

## **SECTION B : L'implication de la hiérarchie en matière de sécurité des patients**

**Veillez marquer votre accord ou votre désaccord avec les affirmations suivantes en entourant le chiffre correspondant.**

	Pas du tout d'accord ▼	Pas d'accord ▼	Neutre ▼	D'accord ▼	Tout à fait d'accord ▼
1. Lorsque nous travaillons selon les procédures établies en matière de sécurité des patients, notre supérieur nous félicite	1	2	3	4	5
2. Notre supérieur prend sérieusement en considération les suggestions de l'équipe pour améliorer la sécurité des patients	1	2	3	4	5
3. Lorsqu'il y a surcharge de travail, notre supérieur exige que nous travaillions plus vite, même si cela implique des entorses aux procédures	1	2	3	4	5
4. Notre supérieur néglige les problèmes récurrents de sécurité des patients	1	2	3	4	5

## **SECTION C : La communication**

**Veillez marquer, pour les affirmations suivantes, à quelle fréquence elles surviennent en entourant le chiffre correspondant.**

	Jamais ▼	Rarement ▼	Parfois ▼	Souvent ▼	Toujours ▼
1. Nous sommes informés des actions correctives mises en place suite aux incidents enregistrés	1	2	3	4	5
2. L'équipe peut s'exprimer librement si elle constate qu'une situation pourrait altérer la qualité des soins aux patients	1	2	3	4	5
3. Nous sommes informés des incidents qui surviennent dans notre environnement de travail	1	2	3	4	5
4. Les membres de l'équipe se sentent libres de débattre des décisions ou actions prises par la hiérarchie	1	2	3	4	5
5. Dans notre équipe, nous discutons des moyens à mettre en œuvre pour éviter la répétition d'incidents	1	2	3	4	5
6. L'équipe a peur de poser des questions lorsqu'une situation ne semble pas correcte	1	2	3	4	5

## **SECTION D : L'enregistrement des incidents**

**Lorsqu'un incident survient, à quelle fréquence est-il rapporté dans les cas suivants ?**

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
	▼	▼	▼	▼	▼
1. Si cet incident a pu être détecté avant d'avoir affecté le patient	1	2	3	4	5
2. Si cet incident ne comportait aucun risque de nuire au patient	1	2	3	4	5
3. Si cet incident n'a eu aucune conséquence pour le patient même s'il avait pu nuire à sa santé	1	2	3	4	5

## **SECTION E : Le niveau de sécurité des patients**

**Donnez une cotation globale en matière de sécurité des patients dans votre environnement de travail.**

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Excellent	Très bien	Acceptable	Médiocre	Insuffisant

## **SECTION F : Votre Hôpital**

**Veillez marquer votre accord ou votre désaccord avec les affirmations suivantes en entourant le chiffre correspondant.**

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
	▼	▼	▼	▼	▼
1. La direction de l'hôpital engendre un climat de travail favorable pour la sécurité des patients	1	2	3	4	5
2. Les différent(e)s unités/secteurs hospitaliers ne sont pas bien coordonné(e)s entre (elles)eux	1	2	3	4	5
3. Lorsque des patients sont transférés d'une unité à une autre, des informations ne sont pas transmises	1	2	3	4	5
4. La collaboration est bonne entre les unités/secteurs hospitaliers	1	2	3	4	5
5. Des informations importantes pour les soins aux patients se perdent régulièrement lors des changements d'équipe	1	2	3	4	5
6. C'est souvent désagréable de travailler avec les équipes des autres unités/secteurs hospitaliers	1	2	3	4	5
7. Il y a souvent des problèmes de communication entre les unités/secteurs hospitaliers	1	2	3	4	5
8. Les actions prises par la direction de l'hôpital montrent que la sécurité du patient est une priorité absolue	1	2	3	4	5
9. La direction de l'hôpital ne s'intéresse à la sécurité des patients qu'après un incident	1	2	3	4	5

10. Les différent(e)s unités/secteurs hospitaliers collaborent bien pour procurer les meilleurs soins aux patients	1	2	3	4	5
11. Les changements d'équipe sont une source de problèmes pour les patients dans votre hôpital	1	2	3	4	5

### **SECTION G : Nombre d'incidents rapportés**

**Au cours des 12 derniers mois, combien de rapports d'incidents avez-vous remplis et transmis ?**

- |           |               |
|-----------|---------------|
| 1). Aucun | 4) 6 à 10     |
| 2) 1 à 2  | 5) 11 à 20    |
| 3) 3 à 5  | 6) plus de 20 |

### **SECTION H : Informations générales**

**Il est important que vous répondiez à ces dernières questions, elles sont essentielles pour l'analyse des résultats**

1. Depuis combien de temps travaillez-vous dans cet hôpital ?

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1) Moins de 1 an | 4) 11 à 15 ans    |
| 2) 1 à 5 ans     | 5) 16 à 20 ans    |
| 3) 6 à 10 ans    | 6) 21 ans ou plus |

2. Depuis combien de temps travaillez-vous au sein de cette équipe ?

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1) Moins de 1 an | 4) 11 à 15 ans    |
| 2) 1 à 5 ans     | 5) 16 à 20 ans    |
| 3) 6 à 10 ans    | 6) 21 ans ou plus |

3. Combien d'heures travaillez-vous réellement par semaine (en moyenne) ?

- |                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1) Moins de 20 heures/semaine | 4) 60 à 79 heures/semaine    |
| 2) 20 à 39 heures/semaine     | 5) 80 heures ou plus/semaine |
| 3) 40 à 59 heures/semaine     |                              |

4. Vous êtes :

- |  |   |
|--|---|
| 1 <input type="radio"/> Infirmier(e)                                   | 7 <input type="radio"/> Pharmacien(ne)  |
| 2 <input type="radio"/> Infirmier(e)-chef, Cadre infirmier             | 8 <input type="radio"/> Assistant(e) pharmacien(ne)   |
| 3 <input type="radio"/> Aide soignant(e)                               | 9 <input type="radio"/> Employé administratif ou logistique   |
| 4 <input type="radio"/> Médecin  | 10 <input type="radio"/> Technicien(ne) en médico-technique (RX, scanner, labo,...)                       |
| 5 <input type="radio"/> Médecin chef de département ou chef de service | 11 <input type="radio"/> Paramédical(e) (Assistant(e) social(e), diététicien(ne), kinésithérapeute, etc.) |
| 6 <input type="radio"/> Médecin assistant                              | 12 <input type="radio"/> Autre : à préciser   |
-

5. Etes-vous directement en interaction ou en contact avec les patients ?

- 1) Oui
- 2) Non

6. Depuis combien d'années exercez-vous votre spécialité ou profession actuelle ?

- 1) Moins de 1 an
- 2) 1 à 5 ans
- 3) 6 à 10 ans
- 4) 11 à 15 ans
- 5) 16 à 20 ans
- 6) 21 ans ou plus

**SECTION I : Vos commentaires et suggestions**

**N'hésitez pas à exprimer vos commentaires et suggestions à propos de la sécurité des patients et de l'enregistrement ainsi que de la gestion des incidents à l'hôpital.**

**Merci d'avoir rempli ce questionnaire**