|  |  |
| --- | --- |
|  | service public fédéral  **SANTE PUBLIQUE,**  SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE  **ET ENVIRONNEMENT** |

|  |
| --- |
| **Enquête sur la culture « Sécurité des patients » à l’hôpital** |

|  |
| --- |
| *On désigne :*   * *Par « incident » : tout type d’erreur, faute, incident, accident ou dérivé, 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 | | Pas d’unité/secteur hospitalier spécifique ou plusieurs unités/secteurs différents ou membre d’une équipe volante | | | | | | |
| ② | | Admission ou service d’observation / service de crise | ***Sous-catégories (max 8 !)***  ***par exemple :*** | | ⑩ | | Trouble du comportement | |
| ③ | | Service spécialisé (sélectionnez aussi l’une des sous-catégories numérotées de 7 à 14) | ⑦ | Soins aux personnes dépendantes (toxicomanes, alcooliques,…) | ⑪ | | Pédopsychiatrie | |
| ④ | | Hôpital de jour ou de nuit | ⑧ | Soins psychotiques | ⑫ | | Psychogériatrie | |
| ⑤ | | Service de soutien (pharmacie, service technique, service médico-technique, administration,…) | ⑨ | Trouble de l’humeur | ⑬ | | Neurologie | |
| ⑥ | | Autre, veuillez spécifier:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | ⑭ | | Revalidation | |
|  | | | | |  | |

**SECTION A : Votre environnement de travail**

**Veuillez 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 entraidons 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**

**Veuillez 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**

**Veuillez 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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| Excellent | Très bien | Acceptable | Médiocre | Insuffisant |

**SECTION F : Votre Hôpital**

**Veuillez 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 | ③ 3 à 5 | ⑤ 11 à 20 |  |
| ② 1 à 2 | ④ 6 à 10 | 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 | ③ 6 à 10 ans | ⑤ 16 à 20 ans |
| ② 1 à 5 ans | ④ 11 à 15 ans | ⑥ 21 ans ou plus |

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

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

1. **Combien d’heures travaillez-vous réellement par semaine (en moyenne) ?**

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

1. **Vous êtes :**

|  |  |
| --- | --- |
| ① | Infirmier (master, bachelier, spécialisé)/ Aide soignant |
| ② | Médecin / Médecin chef de département ou chef de service / Médecin assistant |
| ③ | Collaborateur du service de soutien (pharmacien hospitalier, assistant pharmacien, collaborateur pour des examens techniques, personnel administratif, personnel technique,…) |
| ④ | Cadre infirmier, infirmier-chef |
| ⑤ | Paramédical (psychologue, travailleur social, criminologue, éducateur, kinésithérapeute, psychomotricien, ergothérapeute, diététicien, musicothérapeute, logopède,…) |
| ⑥ | Autre : à préciser \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |

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

|  |
| --- |
| ① Oui |
| ② Non |

1. **Depuis combien d’années exercez-vous votre spécialité ou profession actuelle ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ① Moins de 1 an | ③ 6 à 10 ans | ⑤ 16 à 20 ans |
| ② 1 à 5 ans | ④ 11 à 15 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**