



## 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	<b>Sous-catégories (max 8 !)</b> <i>par exemple :</i>		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**

**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.

①	②	③	④	⑤
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 | 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 |

**2. 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 |

**3. 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 |                             |

**4. 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 \_\_\_\_\_

**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**