



MESURE DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ DES SOINS

EN ETABLISSEMENT DE SANTÉ

Outil validé par le Ccecqa en 2009 - version française du questionnaire HSOPSC développé par l'AHRQ

QUESTIONNAIRE

- Ce questionnaire :
- est **ANONYME** et **INDIVIDUEL**
 - se remplit en **20 minutes** environ
 - vise à recueillir vos **perceptions** sur la sécurité des soins
 - fait référence à votre **collectif de travail***



La formulation de certains items peut paraître complexe, **il est important de bien lire chaque question avant d'y répondre**. Une seule réponse par question est admise.

Si vous le remplissez **en ligne**, il est indispensable de le faire en **une seule fois** pour valider vos réponses (toute saisie interrompue ne peut être reprise).



Rappel définitions :

Événement indésirable associé aux soins (EIAS) : événement défavorable pour le patient, ayant un caractère de gravité et associé à des soins réalisés lors d'investigations, de traitements ou d'actions de prévention.

Erreur : écart involontaire avec ce qui était prévu, action qui ne parvient pas à atteindre l'objectif visé.

- (*) *Le collectif de travail se définit par un groupe de professionnels :*
- *qui collabore à la prise charge des patients d'une spécialité ou d'un parcours défini,*
 - *qui dispose de **règles de fonctionnement** définies, mises en œuvre et reconnues au sein de l'établissement d'appartenance,*
 - *qui a besoin de **communiquer**, de **coopérer** et de **s'alerter** pour assurer le fonctionnement en faveur de la prise en charge du patient.*

**Indiquer votre
collectif de travail :**

A. Votre collectif de travail

| Indiquez votre accord ou désaccord avec les affirmations suivantes concernant votre collectif de travail ... | | Pas du tout d'accord | Pas d'accord | Neutre* | D'accord | Tout à fait d'accord |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | Les professionnels se soutiennent mutuellement dans notre collectif de travail | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Nous avons suffisamment de professionnels pour faire face à la charge de travail | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Quand une importante charge de travail doit être effectuée rapidement, nous conjuguons nos efforts en équipe | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Dans notre collectif de travail, chacun considère les autres avec respect | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Le nombre d'heures de travail des professionnels de l'équipe est trop important pour assurer les meilleurs soins | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Nous menons des actions afin d'améliorer la sécurité des soins | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Les professionnels ont l'impression que leurs <u>erreurs</u> leur sont reprochées | <input type="checkbox"/> |
| 8. | Dans notre collectif de travail, les <u>erreurs</u> ont conduit à des changements positifs | <input type="checkbox"/> |
| 9. | C'est uniquement par hasard s'il n'y a pas eu jusqu'ici, d' <u>erreur</u> plus grave dans notre collectif de travail | <input type="checkbox"/> |
| 10. | Au contact des collègues du collectif de travail, nous améliorons nos pratiques en termes de sécurité des soins | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Lorsqu'un <u>évènement indésirable</u> est signalé, on a l'impression que c'est le professionnel qui est pointé du doigt et non le problème | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Après avoir mis en place des actions d'amélioration de la sécurité des soins, nous évaluons leur efficacité | <input type="checkbox"/> |
| 13. | Nous travaillons en mode de crise, en essayant de faire trop de choses, trop rapidement | <input type="checkbox"/> |
| 14. | La sécurité des soins n'est jamais négligée au profit d'un rendement plus important | <input type="checkbox"/> |
| 15. | Les professionnels s'inquiètent du fait que les <u>erreurs</u> soient notées dans les dossiers administratifs du personnel | <input type="checkbox"/> |
| 16. | Nous avons des problèmes de sécurité des soins dans notre collectif de travail | <input type="checkbox"/> |
| 17. | Notre fonctionnement et nos procédures sont efficaces pour prévenir la survenue d' <u>erreurs</u> | <input type="checkbox"/> |

(*) ni d'accord, ni pas d'accord

B. Votre supérieur hiérarchique immédiat (cadre de santé, chef de service, référent, etc.)

NB : Pour les **médecins libéraux** ou les **chefs de service**, le supérieur hiérarchique est la Direction de l'établissement, la Direction médicale ou la Direction de pôle.

| Indiquez votre accord ou désaccord avec les affirmations suivantes ... | | Pas du tout d'accord | Pas d'accord | Neutre* | D'accord | Tout à fait d'accord |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 18. | Mon supérieur hiérarchique immédiat exprime sa satisfaction quand il/elle voit un travail réalisé dans le respect des règles de sécurité des soins | <input type="checkbox"/> |
| 19. | Mon supérieur hiérarchique immédiat tient vraiment compte des suggestions des professionnels pour améliorer la sécurité des soins | <input type="checkbox"/> |
| 20. | Chaque fois que la pression augmente, mon supérieur hiérarchique immédiat veut nous faire travailler plus rapidement, même si c'est au détriment de la sécurité | <input type="checkbox"/> |
| 21. | Mon supérieur hiérarchique immédiat néglige les problèmes récurrents de sécurité des soins | <input type="checkbox"/> |

(*) ni d'accord, ni pas d'accord

C. Communication

| Avec quelle fréquence les situations suivantes surviennent-elles dans votre collectif de travail ? | | Jamais | Rarement | De temps en temps | La plupart du temps | Toujours |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 22. | Nous recevons un retour d'information sur les actions mises en place suite au signalement d'un <u>évènement indésirable</u> | <input type="checkbox"/> |
| 23. | Les professionnels s'expriment librement s'ils voient quelque chose, dans les soins, qui peut avoir des conséquences négatives sur les patients | <input type="checkbox"/> |
| 24. | Nous sommes informés des <u>erreurs</u> qui se produisent dans ce collectif de travail | <input type="checkbox"/> |
| 25. | Les professionnels se sentent libres de remettre en cause les décisions ou les actions de leurs supérieurs | <input type="checkbox"/> |
| 26. | Dans ce collectif de travail, nous discutons des moyens à mettre en place afin que les <u>erreurs</u> ne se reproduisent pas | <input type="checkbox"/> |
| 27. | Les professionnels ont peur de poser des questions quand quelque chose ne semble pas être correct | <input type="checkbox"/> |

D. Fréquence de signalement des événements indésirables

| Lorsque les erreurs suivantes surviennent, avec quelle fréquence sont-elles signalées dans votre collectif de travail ? | | Jamais | Rarement | De temps en temps | La plupart du temps | Toujours |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 28. | Une <u>erreur</u> qui est détectée et corrigée avant d'avoir affecté le patient, est signalée ... | <input type="checkbox"/> |
| 29. | Une <u>erreur</u> qui n'a pas le potentiel de nuire au patient, est signalée ... | <input type="checkbox"/> |
| 30. | Une <u>erreur</u> qui pourrait nuire au patient mais qui n'a finalement pas d'effet, est signalée ... | <input type="checkbox"/> |

E. Niveau de sécurité des soins

31. Globalement, à quel niveau situez-vous la sécurité des soins dans votre **collectif de travail** ?

- Excellent
 Très bon
 Acceptable
 Faible
 Défaillant

F. Votre établissement de santé

| Indiquez votre accord ou désaccord avec les affirmations suivantes ... | | Pas du tout d'accord | Pas d'accord | Neutre* | D'accord | Tout à fait d'accord |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 32. | La Direction de l'établissement instaure un climat de travail qui favorise la sécurité des soins | <input type="checkbox"/> |
| 33. | Les services de l'établissement ne se coordonnent pas bien les uns avec les autres | <input type="checkbox"/> |
| 34. | Des dysfonctionnements surviennent quand les patients sont transférés d'un service à l'autre | <input type="checkbox"/> |
| 35. | Il y a une bonne coopération entre les services qui doivent travailler ensemble | <input type="checkbox"/> |
| 36. | D'importantes informations concernant les soins des patients sont souvent perdues lors des changements de services | <input type="checkbox"/> |
| 37. | Il est souvent déplaisant de travailler avec les professionnels des autres services de l'établissement | <input type="checkbox"/> |
| 38. | Des problèmes surviennent souvent dans les échanges d'information entre les services de l'établissement | <input type="checkbox"/> |
| 39. | Les actions menées par la direction de l'établissement montrent que la sécurité des soins est une des premières priorités | <input type="checkbox"/> |
| 40. | La direction de l'établissement semble s'intéresser à la sécurité des soins uniquement après qu'un <u>évènement indésirable</u> se soit produit | <input type="checkbox"/> |
| 41. | Les services de l'établissement travaillent ensemble pour fournir aux patients les meilleurs soins | <input type="checkbox"/> |

(*) ni d'accord, ni pas d'accord

G. Nombre d'événements indésirables signalés

42. **Au cours des 12 derniers mois**, combien de fiches de signalement d'événements indésirables avez-vous remplies et transmises ?

- Aucune 1 à 2 fiches 3 à 5 fiches 6 à 10 fiches 11 à 20 fiches Plus de 20 fiches

H. Information générale

43. Quelle est votre filière professionnelle dans cet établissement ?

- Administrative (secrétaire médicale)
 Paramédicale (cadre de santé, infirmier, aide-soignant, kinésithérapeute, orthophoniste, psychomotricien, ergothérapeute, etc.)
 Médicale (médecin, pharmacien, internes, etc.)
 Educative et psycho-sociale (psychologue, assistante sociale, etc.)
 Logistique / Technique (agent d'entretien, brancardier, etc.)
 Autre

I. Vos commentaires

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....