
La gouvernance des hôpitaux en Europe

Questionnaire pour le président du conseil de surveillance (ou équivalent)

(PTA1) Ce questionnaire est destiné au président du conseil d'administration/ conseil de surveillance, c'est à dire, à l'instance de plus haut niveau, qui supervise le fonctionnement général de l'hôpital. En général, le conseil d'administration est chargé de l'approbation du budget annuel de l'établissement et, dans certains établissements européens de la nomination/révocation du directeur de l'établissement. (Être membre du conseil d'administration est habituellement un engagement à temps partiel, avec une fréquence de 4 à 8 réunions par an.).

Contenu :

- Informations personnelles concernant le président du conseil de surveillance (ou équivalent)
- Culture organisationnelle au niveau de l'hôpital
- Orientation de l'établissement pour le développement de la qualité
- Rôle et place du patient
- Missions du conseil de surveillance (ou équivalent)

Ce questionnaire fait partie d'un protocole d'enquête, en phase pilote à l'heure actuelle. Il ne peut être utilisé sans autorisation. Si besoin, veuillez contacter le responsable du projet DUQuE par mail , duque@fadq.org

I Informations personnelles concernant le Président du conseil de surveillance ou équivalent

(PTA2) Le terme «conseil de surveillance (ou équivalent)» se rapporte à l'instance de plus haut niveau qui supervise le fonctionnement général de l'hôpital.

A01. Sexe

- Masculin
 Féminin

A02. Age

__ __

A03. Depuis combien d'années êtes-vous impliqué dans les activités du conseil de surveillance (ou équivalent) de cet établissement ?

__ __ années

A04. Avez-vous une expérience professionnelle dans le domaine de la santé ?

- Oui
 Non

A05. De combien de membres, le conseil de surveillance (ou équivalent) se compose-t-il officiellement ?

__ __ Membres

A06. Combien de membres du conseil de surveillance (ou équivalent) ont une expertise dans un ou plusieurs des secteurs suivants ?

	0 = Aucun	1 = 1 membre	2 = 2 membres	3 = 3 membres ou plus
A0601. Comptabilité / Finance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0602. Droit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0603. Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0604. Médecine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0605. Soins infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0606. Politique / politiques publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0607. Qualité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0608. Immobilier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0609. Recherche clinique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0610. Gestion des ressources humaines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A07. Combien de fois le conseil de surveillance (ou équivalent) s'est-il réuni en session plénière l'an dernier ?

__ __ fois

A08. Combien d'établissements sont sous la responsabilité du conseil de surveillance (ou équivalent) ?

__ __ établissement(s)

II Culture organisationnelle au niveau de l'établissement

(PTA4) Les questions suivantes sont fondées sur un instrument validé de mesure de la culture organisationnelle (questionnaire Competing Values Framework). 5 thèmes sont développés traitant d'aspects différents de votre établissement ; par exemple le style du leadership ou encore les modalités de reconnaissance interne. Chaque thème est illustré par 4 situations d'hôpitaux très différents. Pour chaque thème veuillez répartir 100 points entre les 4 situations d'hôpitaux proposées, en fonction de leur ressemblance avec celle de votre établissement. Pour chaque thème, veuillez utiliser l'intégralité des 100 points. Ne réfléchissez pas trop, répondez spontanément.

(PTA5) Dans l'exemple 1, *si l'hôpital A semble très similaire au vôtre, B semble y ressembler un peu, C et D semblent très différents ; vous pourriez donner 70 points à A, 30 points à B et aucun point à C et D.*

Exemple 1

A	70
B	30
C	0
D	0
Total =	100

A09. Caractéristiques de l'hôpital

Points

A	A0901. L'HÔPITAL A est un lieu très chaleureux : <i>c'est comme une famille étendue.</i>
B	A0902. L'HÔPITAL B est un lieu très dynamique et entreprenant : <i>les gens veulent prendre des risques.</i>
C	A0903. L'HÔPITAL C est un lieu très formalisé et structuré : <i>les procédures influencent la façon de faire.</i>
D	A0904. L'HÔPITAL D est très orienté vers l'accomplissement des tâches prescrites : <i>la principale préoccupation est que le travail soit fait et l'implication personnelle n'est pas forte.</i>
= 100	

A10. Leadership de l'établissement

Points

A	A1001. Les responsables de l'hôpital A sont chaleureux et attentionnés : <i>ils cherchent à mettre à profit tout le potentiel des professionnels</i>
B	A1002. Les responsables de l'hôpital B sont entreprenants : <i>ils encouragent la prise de risque et l'innovation chez les professionnels.</i>
C	A1003. Les responsables de l'hôpital C font appliquer le règlement : <i>ils attendent des professionnels qu'ils suivent les règlements, politiques définies et procédures.</i>
D	A1004. Les responsables de l'hôpital D sont des coordinateurs et des animateurs : <i>ils encouragent les professionnels à atteindre les objectifs de l'hôpital.</i>
= 100	

A11. Cohésion de l'hôpital

Points

A	A1101. Ce qui "fait ciment" dans l'hôpital A, c'est la loyauté et la tradition : <i>l'engagement du personnel envers l'hôpital est fort.</i>
B	A1102. Ce qui "fait ciment" dans l'hôpital B, c'est l'engagement en faveur de l'innovation et du développement : <i>le personnel aime être en tête.</i>
C	A1103. Ce qui "fait ciment" dans l'hôpital C, c'est le respect des règlements et des politiques : <i>il est important de maintenir un fonctionnement sans faille.</i>
D	A1104. Ce qui "fait ciment" dans l'hôpital D c'est l'accent mis sur l'accomplissement des tâches et des objectifs : <i>les gens veulent que le "job" soit fait.</i>
= 100	

A12. L'HÔPITAL met l'accent sur...

Points

A	A1201. Dans l'hôpital A, l'accent est mis sur <i>la cohésion et le moral des professionnels</i>
B	A1202. Dans l'hôpital B, l'accent est mis sur <i>la croissance de l'activité et la capacité à relever de nouveaux défis</i>
C	A1203. Dans l'hôpital C, l'accent est mis sur <i>la stabilité.</i>
D	A1204. Dans l'hôpital D, l'accent est mis sur <i>la compétitivité et la réalisation.</i>
= 100	

A13. Le système de reconnaissance des professionnels de l'établissement (= financières, ou symboliques, retours sur le travail accompli, éloges, etc.)

Points

A	A1301. L'HÔPITAL A reconnaît équitablement les professionnels : <i>chacun d'entre eux est traité de la même façon.</i>
B	A1302. L'HÔPITAL B reconnaît les professionnels en fonction de leur productivité : <i>ceux qui sont les plus productifs, sont les plus récompensés.</i>
C	A1303. L'HÔPITAL C reconnaît les professionnels en fonction de leur position hiérarchique : <i>plus vous êtes haut placé, plus vous recevez.</i>
D	A1304. L'HÔPITAL D reconnaît les professionnels en fonction des objectifs atteints : <i>ceux qui réalisent les objectifs sont récompensés.</i>
= 100	

A14. Si vous pensez au conseil de surveillance (ou équivalent) de votre établissement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les déclarations suivantes ?

Au sein de notre conseil de surveillance (ou équivalent) ...	1 = Pas du tout d'accord	2 = Pas d'accord	3 = D'accord	4 = Tout à fait d'accord
A1401. ... il y a de l'unité et de l'accord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1402. ... nous nous faisons mutuellement confiance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1403. ... il y a un « sentiment d'appartenance » parmi les membres du conseil d'administration.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1404. ... il y a une bonne ambiance de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1405. ... il y a un grand esprit d'entraide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1406. ... nous avons de nombreuses valeurs en commun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III Orientations de l'établissement pour le développement de la qualité

(PTA15) Dans ce questionnaire, la «**qualité**» est un concept qui couvre plusieurs dimensions : l'efficacité, l'efficience, la priorité donnée au patient, la sécurité des soins. **La qualité des soins** désigne la capacité d'une prestation de soin à atteindre les résultats attendus pour le patient et sa conformité aux données issues la science et du consensus professionnel.

A15. Comment évalueriez-vous le niveau d'expertise du conseil de surveillance (ou équivalent) de votre établissement concernant la qualité des soins sur une échelle de 1 à 10 ?

Niveau d'expertise : __ __

A16. À votre avis, quelle priorité faudrait-il donner à la formation des membres du conseil de surveillance (ou équivalent) dans les domaines suivants ?

	1 = Faible priorité	2 = Priorité moyenne	3 = Forte priorité
A1601. Qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1602. Finance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A17. Veuillez indiquer (par ordre croissant) les deux personnes qui, selon vous, ont le plus d'influence sur l'amélioration de la qualité dans votre hôpital ? Veuillez indiquer vos choix par 1 et 2.

A1701. ___ Directeur et/ ou équipe de direction (*personne considérée comme étant à la tête de l'hôpital*)

A1702. ___ Président ou autres membres du **conseil de surveillance (ou équivalent)** - (*l'instance de plus haut niveau qui supervise le fonctionnement général de l'hôpital*)

A1703. ___ Président de la commission qualité et gestion des risques de l'établissement, s'il y en a une (*commission qui s'occupe essentiellement de la qualité des soins*)

A1704. ___ Président de CME ou autre responsable médical de haut niveau (*le médecin ayant le plus haut niveau hiérarchique de l'hôpital*)

A1705. ___ Directeur qualité ou Gestionnaire de risques ou équivalent (*personne responsable de la qualité*)

A1706. ___ Directeur des soins ou autre responsable des soins infirmiers (*membre de l'encadrement infirmier*)

A18. Quels sont, par ordre d'importance, le premier et le deuxième champ de compétence et d'action développé par votre conseil de surveillance (ou équivalent) ? Veuillez indiquer vos choix par 1 et 2.

A1801. ___ Performances et résultats financiers

A1802. ___ Gestion des ressources humaines et matérielles

A1803. ___ Positionnement stratégique de l'établissement

A1804. ___ Performance et résultats dans le domaine de la qualité des soins

A1805. ___ Enquêtes de satisfaction auprès des patients

A1806. ___ Politique sociale et actions locales de l'établissement

A1807. ___ Gestion des événements indésirables liés aux soins

A19. Lors de l'évaluation des performances du directeur, quels sont les deux critères les plus importants ? Veuillez indiquer vos choix par 1 et 2.

A1901. ___ Indicateurs financiers

A1902. ___ Gestion des ressources humaines et matérielles

A1903. ___ Positionnement stratégique de l'établissement

A1904. ___ Indicateurs de qualité des soins

A1905. ___ Enquêtes de satisfaction auprès des patients

A1906. ___ Politique sociale et actions locales de l'établissement

A1907. ___ Gestion des événements indésirables

A20. L'an passé, les PERFORMANCES FINANCIÈRES ont-elles souvent été à l'ordre du jour des réunions du conseil de surveillance (ou équivalent)?

Jamais (veuillez passer à la question n°22)

A peu de réunions

A la plupart des réunions

A chaque réunion

A21. L'an passé, lors des réunions du conseil de surveillance (ou équivalent), combien de temps a-t-il été consacré aux questions relatives aux PERFORMANCES FINANCIÈRES ? (en % estimé de temps de réunion passé à évoquer ces aspects)

10% ou moins

11% - 20%

21% - 30%

31% - 40%

Supérieur à 40%

A22. L'an passé, les PERFORMANCES et RESULTATS en termes de QUALITÉ ont-ils souvent été à l'ordre du jour des réunions du conseil de surveillance (ou équivalent) de l'établissement ?

- Jamais (veuillez passer à la question n°24)
- A peu de réunions
- A la plupart des réunions
- A chaque réunion

A23. L'an passé, lors des réunions du conseil de surveillance (ou équivalent), combien de temps a-t-il été consacré aux questions relatives aux PERFORMANCES et RESULTATS en termes de QUALITÉ ? (en % estimé de temps de réunion passé à évoquer ces aspects)

- 10% ou moins
- 11% - 20%
- 21% - 30%
- 31% - 40%
- Supérieur à 40%

A24. L'an passé, combien de fois le conseil de surveillance (ou équivalent) a-t-il reçu des rapports quantifiés soit sur la performance financière soit sur la qualité des soins ?

A2401. __ fois sur les indicateurs financiers

A2402. __ fois sur les indicateurs de qualité des soins

A25. L'an passé, à quelle fréquence les points suivants ont-ils été examinés par le conseil de surveillance (ou équivalent)?

	1 = Moins d'une fois par an	2 = Au moins une fois par an	3 = Trimestriellement ou plus fréquemment
A2501. Indicateurs financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A2502. Indicateurs de qualité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A2503. Résultats d'enquêtes sur la satisfaction des patients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A2504. Analyse des événements indésirables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV Rôle et place du patient

A26. Votre établissement dispose-t-il d'un comité/ commission permettant la représentation des usagers (hors conseil de surveillance ou équivalent) ?

- Oui
- Non (veuillez passer à la question n°29)

A27. L'an passé, des réunions avec le directeur (ou l'équipe de direction) et les représentants des usagers ont-elles eu lieu régulièrement ?

- Oui
- Non

A28. L'an passé, des réunions avec le conseil de surveillance (ou équivalent) et les représentants des usagers ont-elles eu lieu régulièrement ?

- Oui
- Non

A29. Des patients ou représentants des usagers participent-ils actuellement au conseil de surveillance (ou équivalent) ?

- Oui
- Non (veuillez passer à la question n°35)

A30. Quel est leur profil en général ? (une seule réponse possible)

- Ancien patient de l'établissement
- Ancien patient de l'établissement impliqué dans une réclamation/ un problème concernant la sécurité des soins
- Représentant des usagers recrutés localement
- Représentant des usagers ayant un autre profil/ défini par un autre critère

A31. Comment décririez-vous le niveau de formation générale du ou des représentants des usagers ?

- Niveau baccalauréat ou inférieur
- Etudes supérieures (Max Bac +3 ou équivalent)
- Etudes supérieures : Bac + 4 ou plus

A32. Avez-vous des critères de sélection des représentants de usagers ?

- Oui
- Non

A33. Les représentants des usagers reçoivent-ils une formation concernant leur rôle ?

- Oui
- Non

A34. Comment évalueriez-vous les contributions des représentants des usagers dans le conseil de surveillance (ou équivalent) ?

- Il y a peu de contributions, mais ce type de représentation est nécessaire.
- Quelques contributions, mais elles sont souvent non constructives, irréalistes ou irréalisables.
- Il y a des contributions constructives qui nous permettent d'apporter des améliorations .
- Il y a des contributions essentielles pour la réalisation de soins centrés sur le patient

V Missions de votre conseil de surveillance (ou équivalent)**A35. Parmi les des tâches suivantes, lesquelles font partie des principales missions du conseil de surveillance (ou équivalent) ?**

- | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| A3501. Adoption et/ou modification des règlements administratifs de l'établissement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A3502. Définition des missions de l'établissement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A3503. Choix des orientations stratégiques pour l'amélioration de la qualité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A3504. Planification stratégique (<i>analyse et réponse apportée aux évolutions des besoins de santé et demandes de l'environnement</i>) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A3505. Planification opérationnelle (<i>conception et développement de services et de structures</i>) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A3506. Prise de décision opérationnelle (<i>décisions de routine, planification à court terme</i>) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A3507. Recherche de financements | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A3508. Recrutement et licenciement des médecins de l'établissement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A3509. Recrutement et licenciement des cadres hospitaliers (y compris encadrement de proximité) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A3510. Recrutement et licenciement des cadres de direction | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	Oui	Non
A3511. Recrutement et licenciement d'autres membres du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3512. Fixation de la rémunération des cadres hospitaliers (y compris encadrement de proximité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3513. Fixation de la rémunération des cadres de direction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3514. Fixation de la rémunération et / ou des honoraires des médecins de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3515. Fixation de la rémunération concernant d'autres membres du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3516. Approbation du budget annuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3517. Approbation des achats importants, contrats de services et / ou décisions d'investissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3518. Approbation des programmes d'amélioration de la qualité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3519. Contrôle budgétaire/ de gestion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3520. Évaluation des performances des cadres de direction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3521. Suivi/ Examen des tableaux de bord/ tableaux d'indicateurs concernant la qualité des soins (= <i>systèmes d'information</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3522. Suivi /Evaluation de l'accès aux soins de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3523. Suivi des indicateurs financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3524. Suivi des indicateurs cliniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3525. Implication dans les questions d'éthique médicale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3526. Dialogue et concertation avec les tutelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3527. Représentation et relations publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3528. Arbitrage de conflits internes, jouer le rôle de "cour d'appel"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Merci beaucoup d'avoir répondu à ce questionnaire jusqu'à la fin.