
Dispositifs d'amélioration de la qualité dans les établissements de santé en Europe

Questionnaire pour le directeur qualité

(PTD1) Ce questionnaire s'adresse au directeur qualité de l'établissement de santé, c'est à dire à la personne chargée de la coordination des activités d'amélioration de la qualité. Il/elle a une bonne vue d'ensemble de toutes les activités visant à améliorer la qualité.

(PTD2) Le terme « Professionnels de santé » se rapporte aux médecins et personnel paramédical.

(PTD3) Instruction:

Nous vous prions de répondre à toutes les questions de ce questionnaire. Vous pouvez demander des informations à d'autres personnes de l'établissement de santé si vous n'êtes pas sûr de connaître la bonne réponse. S'il n'y a pas de réponse qui vous paraissent applicable à votre établissement, veuillez laisser les champs de réponse vides.

(PTD4) Il n'est pas nécessaire d'avoir toutes les activités de soins mentionnées dans ce questionnaire. Nous nous attendons également à ce que les filières de prise en charge en soient à des niveaux différents de structuration : il existe une grande variabilité dans la formalisation des parcours de soins entre hôpitaux, voire au sein d'un même hôpital. C'est la raison pour laquelle nos questions portent sur une grande variété d'activités.

Contenu :

- Informations personnelles concernant le directeur qualité
- Politique d'amélioration de la qualité
- Ressources allouées à l'amélioration de la qualité
- Gestion de la qualité : reporting des résultats
- Méthodes d'évaluation externe de la qualité
- Médecine fondée sur les preuves
- Méthodes internes d'amélioration de la qualité-
- Rôle et place du patient
- Effets
- Type d'organisation au niveau de l'établissement de santé
- Profil de l'établissement de santé

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

Informations personnelles concernant le directeur qualité

D01 Sexe

- Masculin
 Féminin

D02 Age

__ __

D03 Depuis combien d'années travaillez-vous dans cet établissement de santé ?

__ __ ans

D04 Depuis combien d'années occupez-vous votre poste actuel ?

__ __ ans

Politique d'amélioration de la qualité

(PTD5) Dans ce questionnaire, la « qualité » est un concept qui couvre plusieurs dimensions : l'efficacité, l'efficience, la priorité donnée au patient, la sécurité du patient, ponctualité et l'accessibilité. La qualité des soins désigne la capacité d'une prestation de soin à atteindre les résultats attendus et sa conformité aux données issues la science. Lorsque nous évoquons la sécurité des patients, nous entendons plus spécifiquement : la réduction des événements indésirables et des risques liés aux soins.

D05 Dans quelle mesure les documents suivants existent-ils dans votre établissement de santé ?

1 = Non disponibles

2 = En cours de développement

3 = Utilisés pour la première fois en 2010

4 = Utilisés tous les ans au cours des dernières années

		1	2	3	4
D0501	Politique d'amélioration de la qualité formalisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0502	Programme d'amélioration de la qualité au niveau de l'établissement de santé (traduction des objectifs de qualité en activités et mesures déclinant la politique d'amélioration de la qualité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0503	Tableau de bord (vue d'ensemble des mesures clés de qualité centrées sur les résultats cliniques, les résultats financiers, les ressources humaines, la satisfaction des patients)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0504	Rapport annuel (rapport portant sur la mise en œuvre et les résultats des activités décrites dans le programme d'amélioration de la qualité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Politique d'amélioration de la qualité (suite)

(PTD6) L'équipe de direction de l'établissement de santé est responsable de la gestion quotidienne de l'établissement de santé

D06 Dans quelle mesure, êtes-vous d'accord avec les déclarations suivantes concernant votre établissement de santé ?

- 1 = Pas du tout d'accord
 2 = Pas d'accord
 3 = D'accord
 4 = Tout à fait d'accord

	1	2	3	4
Le comité de direction de l'établissement ...				
D0601 ... formule clairement ce qui est attendu des professionnels en ce qui concerne l'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0602 ... a formellement défini la gouvernance de politique d'amélioration de la qualité (avec, notamment, une traduction dans l'organigramme)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0603 ... évalue sur une base annuelle ou bi-annuelle le respect, par les professionnels de santé, des procédures relatives à la sécurité des patients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0604 ... connaît et utilise les données de performance pour l'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0605 ... contrôle l'exécution des actions d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0606 ... a soutenu la mise en place d'un système de prise en charge des urgences vitales à l'échelle de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ressources allouées à l'amélioration de la qualité

D07 Votre établissement de santé alloue-t-il des ressources spécifiques à l'amélioration de la qualité ?

	Non	Oui
D0701 Un budget interne est spécifiquement dédié à l'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0702 Un ou plusieurs groupes de pilotage ou commissions pour l'amélioration de la qualité ont été mis en place	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0703 Un ou plusieurs responsables / coordinateurs de la qualité et de la sécurité des soins sont désignés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0704 Il existe des récompenses / mesures incitatives visant à l'amélioration de la qualité (prix décerné à la meilleure équipe, prime)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ressources allouées à l'amélioration de la qualité (suite)

D08 Dans quelle mesure, êtes-vous d'accord avec les déclarations suivantes concernant votre établissement de santé ?

- 1 = Pas du tout d'accord
 2 = Pas d'accord
 3 = D'accord
 4 = Tout à fait d'accord

	1	2	3	4
Les professionnels de santé...				
D0801 ...suivent au moins une session de formation par an pour le développement de leurs compétences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0802 ...reçoivent un retour d'information sur leurs résultats de soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0803 ...sont encouragés à signaler les incidents et événements indésirables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0804 ...voient leurs autorisations d'exercer, réexaminées par un organisme réglementaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formation				
D0805 Les professionnels de santé sont formés par l'hôpital à l'accomplissement de leurs tâches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0806 Les professionnels de santé sont formés au travail d'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0807 Les cadres hospitaliers sont formés aux méthodes d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0808 Les professionnels de santé sont formés aux méthodes d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0809 Les professionnels de santé sont formés aux procédures relatives à la sécurité des patients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D09 Les MEDECINS peuvent-ils consacrer une partie de leur temps de travail à l'une ou plusieurs des activités suivantes ?

- 1 = Non
 2 = Mise en oeuvre partielle
 3 = Mise en oeuvre complète dans au moins une unité d'hospitalisation
 4 = Mise en oeuvre complète dans (presque) toutes les unités d'hospitalisation pertinentes

	1	2	3	4
Des heures spécifiques intégrées au temps de travail sont consacrées à...				
D0901 ... la formation professionnelle continue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0902 ...la formation aux méthodes et les techniques d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0903 ... les groupes d'analyse des pratiques "par les pairs", organisés en interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0904 ... la participation aux projets d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ressources allouées à l'amélioration de la qualité (suite)

D10 Les INFIRMIERS peuvent-ils consacrer une partie de leur temps de travail à l'une ou plusieurs des activités suivantes ?

- 1 = Non disponible
 2 = Mise en oeuvre partielle
 3 = Mise en oeuvre complète dans au moins une unité d'hospitalisation
 4 = Mise en oeuvre complète dans (presque) toutes les unités d'hospitalisation pertinentes

<i>Des heures spécifiques intégrées au temps de travail sont consacrées à...</i>		1	2	3	4
D1001	... la formation professionnelle continue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1002	...la formation aux méthodes et techniques d'amélioration de la qualité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1003	...les groupes d'analyse des pratiques "par les pairs", organisés en interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1004	...la participation aux projets d'amélioration de la qualité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ressources allouées à l'amélioration de la qualité (suite)

D11 Les unités de soins disposent-elles de systèmes d'information mis en place par votre établissement de santé ?

- 1 = Non
 2 = Mise en oeuvre partielle
 3 = Mise en oeuvre complète dans au moins une unité d'hospitalisation
 4 = Mise en oeuvre complète dans (presque) toutes les unités d'hospitalisation pertinentes

		1	2	3	4
D1101	Dossier médical électronique du patient hospitalisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1102	Résultats des bilans et examens d'imagerie disponibles électroniquement dans les unités d'hospitalisation / lieux de consultation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1103	Prescription médicale informatisée (Vue d'ensemble des prescriptions médicales par patient)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1104	Systèmes d'aide à la décision (mémos, alertes...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gestion de la qualité : reporting des résultats

D12 Quelles données sont utilisées dans votre établissement de santé au niveau de la direction pour l'évaluation et l'adaptation de l'organisation des soins ?

- 1 = Non
 2 = Mise en oeuvre partielle
 3 = Mise en oeuvre complète dans au moins une unité d'hospitalisation
 4 = Mise en oeuvre complète dans (presque) toutes les unités d'hospitalisation pertinentes

<i>Origine des données utilisées...</i>	1	2	3	4
D1201 ...indicateurs cliniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1202 ...données d'activité (p. ex. nombre de patients traités)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1203 ...reporting des complications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1204 ...système de signalement des événements indésirables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1205 ...entretiens/ enquêtes auprès des patients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1206 ...évaluation du respect des bonnes pratiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1207 ...résultats d'audits internes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D13 Votre établissement de santé communique-t-il au public annuellement des données ou indicateurs de performance ?

- Non
 Oui

Méthodes d'évaluation externe de la qualité

D14 Votre établissement de santé a-t-il participé au cours des dernières années à une ou plusieurs évaluations externes ?

- 1 = Non
 2 = Oui, il y a plus de 4 ans
 3 = Oui, il y a entre 2 et 4 ans
 4 = Oui, il y a moins de 2 ans

	1	2	3	4
D1401 Accréditation/ certification volontaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1402 Accréditation/ certification obligatoire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1403 Accréditation de programmes de formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1404 Certification ISO (au niveau de l'établissement de santé)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1405 Inspection réglementaire / renouvellement des autorisations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1406 Accréditation internationale : Joint Commission International	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1407 Accréditation internationale : Agrément Canada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1408 Accréditation internationale : CHKS International Accreditation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Médecine fondée sur les preuves

D15 Votre établissement de santé a-t-il mis en place les protocoles suivants ?

1 = Non

2 = Mise en oeuvre partielle

3 = Mise en oeuvre complète dans au moins une unité d'hospitalisation

4 = Mise en oeuvre complète dans (presque) toutes les unités d'hospitalisation pertinentes

	<i>Un protocole à jour pour...</i>	1	2	3	4
D1501	...antibioprophylaxie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1502	...examen et consultation pré-opératoires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1503	...politique de transfusion sanguine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1504	...gestion de la iatrogénie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1505	...coordination et gestion de l'information lors du transfert d'un patient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1506	...utilisation de dispositifs médicaux (p. ex. béquilles, pansements, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Protocoles préventifs :				
D1507	Prévention des infections liées aux cathéters veineux centraux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1508	Prévention des infections du site opératoire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1509	Prévention des infections nosocomiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1510	Prévention de la pneumonie associée à la ventilation assistée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1511	Prévention des escarres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1512	Prévention des chutes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1513	Prévention des erreurs médicamenteuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Méthodes internes d'amélioration de la qualité

D16 Dans quelle mesure, les activités suivantes ont-elles lieu dans votre établissement de santé ?

1 = Non

2 = Mise en oeuvre partielle

3 = Mise en oeuvre complète dans au moins une unité d'hospitalisation

4 = Mise en oeuvre complète dans (presque) toutes les unités d'hospitalisation pertinentes

Activités générales		1	2	3	4
D1601	Analyse des causes profondes des événements indésirables (un événement indésirable est un incident involontaire qui a causé ou pourrait causer des dommages à un patient)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1602	Gestion des risques (processus systématique d'identification, d'évaluation et de mise en place d'actions pour prévenir ou gérer les événements indésirables survenant lors du processus de soin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1603	Audit interne (toutes les composantes du système de qualité sont évaluées périodiquement ; il s'agit de savoir si toutes les procédures sont suivies et si elles sont efficaces)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1604	L'équipe de direction de l'établissement de santé réalise des visites dans les services afin d'identifier les problèmes et questions liés à la qualité (la direction se rend dans les unités pour discuter des questions de qualité et sécurité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel					
D1605	Suivi des performances individuelles des médecins (les performances des médecins sont évaluées de manière systématique et documentée)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1606	Suivi des performances individuelles des infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1607	Suivi de la satisfaction des professionnels de santé (il est régulièrement demandé aux médecins et aux infirmiers s'ils sont satisfaits de leur travail, de leur charge de travail, de leurs conditions de travail, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1608	Vérification des diplômes et références actualisées avant le recrutement des médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1609	Vérification des diplômes et références actualisées avant le recrutement des infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pratique Clinique

D1610	Audit clinique (les professionnels de diverses disciplines collaborent pour évaluer et améliorer les résultats des soins)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1611	Signalement et analyse des événements indésirables (il est demandé au personnel clinique de signaler et d'analyser tous dommages liés aux soins)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1612	Revue systématique des dossiers de patient (des revues systématiques des dossiers de patient servent à déterminer les événements indésirables et les priorités pour l'amélioration de la qualité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1613	Développement des parcours de soins / refonte des processus (tous les examens et traitements pour un groupe de patients spécifiques sont organisés de façon efficiente afin de permettre de délivrer des soins fondés sur des données issues de la science)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1614	Benchmarking (Les résultats des indicateurs sont comparés à ceux d'un autre établissement de santé (le meilleur de la catégorie) afin d'identifier une possible amélioration)				

Patients

D1615	Evaluation du point de vue/de la satisfaction des patients (Les avis des patients sur les prises en charge sont régulièrement recueillis; ceci inclut la réalisation d'études portant sur les perceptions des patients)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1616	Analyse des plaintes et réclamations (L'analyse des plaintes et réclamations sert à identifier et mettre en oeuvre des améliorations)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1617	Comité assurant la représentation des usagers (Des discussions périodiques avec les représentants des usagers ont lieu et leurs préoccupations sont prises en compte afin d'améliorer la qualité des soins)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rôle et place du patient

D17 Dans quelle mesure les usagers participent-ils aux activités suivantes ?

- 1 = Jamais
2 = Parfois
3 = Souvent
4 = Toujours

	<i>Les usagers sont impliqués dans...</i>	1	2	3	4
D1701	...le développement des critères de qualité / standards / protocoles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1702	...la conception / l'organisation des processus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1703	...les commissions de qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1704	...les projets d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1705	...la discussion des résultats des projets d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Effets

D18 Quels effets documentés (positifs ou négatifs) avez-vous obtenus dans votre hôpital au cours des deux dernières années grâce à la mise en place de méthodes d'amélioration de la qualité ?

- 1 = Aucun effet
2 = Un certain effet
3 = Un effet important dans au moins une unité d'hospitalisation
4 = Un effet important dans (presque) toutes les unités d'hospitalisation pertinentes

		1	2	3	4
D1801	Patients Amélioration de la satisfaction des patients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Personnel				
D1802	Amélioration de la satisfaction des professionnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1803	Augmentation de la charge de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1804	Amélioration de la motivation du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Organisation				
D1805	Suivi plus fiable et en temps réel des indicateurs de qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1806	Relations externes améliorées (unité / établissement de santé)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1807	Amélioration de la satisfaction des correspondants externes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Qualité des soins				
D1808	Amélioration du respect des bonnes pratiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Coûts				
D1809	Amélioration de la qualité ayant entraîné une baisse des coûts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1810	Amélioration de la qualité ayant entraîné une augmentation des coûts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Effets (suite)

D19 Si vous travailliez déjà dans cet établissement de santé il y a 3 ans, veuillez répondre à la question suivante. Sinon, veuillez laisser les champs de réponse vides et passer à la question n°22.

Comment évalueriez-vous la qualité des soins donnés aux patients dans votre établissement de santé aujourd'hui, en comparaison de celle d'il y a 3 ans ?

- Bien pire
- Pire
- Globalement identique
- Meilleure
- Bien meilleure

D20 Tout bien considéré, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou n'êtes vous pas d'accord avec chacune des déclarations suivantes ?

- 1 = Pas du tout d'accord
- 2 = Plutôt pas d'accord
- 3 = Plutôt d'accord
- 4 = Tout à fait d'accord

		1	2	3	4
D2001	J'aurais totalement confiance si un membre de ma famille était soigné ici (sans que je sois présent pour suivre les soins).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2002	La priorité donnée à l'amélioration de la qualité des soins aux patients a permis d'améliorer nos performances de façon significative.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Type d'organisation au niveau de l'établissement de santé

D21 Comment décririez-vous le type de structure organisationnelle de votre hôpital ?

		1	2	3	4	5
		<i>Hierarchique</i>			<i>Horizontale</i>	
D2101	La structure organisationnelle est hiérarchique ou horizontale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Centralisée</i>			<i>Décentralisée</i>	
D2102	La prise de décision dans votre établissement est centralisée ou décentralisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Beaucoup d'activités</i>			<i>Peu d'activités</i>	
D2103	Au niveau de l'hôpital, beaucoup d'activités ou peu d'activités sont régulées par des protocoles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Peu valorisée</i>			<i>Très valorisée</i>	
D2104	L'innovation dans le domaine de l'organisation des soins est peu valorisée ou très valorisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Profil de l'établissement de santé

D22 Veuillez indiquer le nombre approximatif de personnes employées dans votre établissement de santé.

__ __ __ personnes

D23 Votre établissement de santé a-t-il un plafond d'heures de travail pour les internes ?

- Non
- Oui, le plafond d'heures de travail par semaine est __ __

D24 Votre établissement de santé pourrait être décrit comme un :

- Etablissement de santé général
- Etablissement de santé universitaire

D25 Votre établissement de santé est un/une :

- Etablissement de santé public
- Etablissement de santé privé à but lucratif
- Etablissement de santé privé à but non lucratif
- Propriété mixte
- Project Finance Initiatives (au Portugal)

D26 Quel est le principe organisationnel prédominant ? (Veuillez cocher une seule case. Veuillez sélectionner la réponse qui, selon vous, caractérise le mieux votre établissement de santé)

- L'établissement de santé est organisé selon un schéma classique par service
- L'établissement de santé est organisé selon une logique de filière, c'est-à-dire, basée sur la notion de "parcours de soin"

D27 Dans les questionnaires administrés aux hôpitaux européens concernés par cette enquête, le terme "Board of trustees" désigne le conseil d'administration/ conseil de surveillance. Il correspond 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.)

Votre établissement dispose-t-il d'une instance comparable ?

- Non
- Oui

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