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

Questionnaire pour le principal référent, au sein de l'établissement, de la prise en charge des patients hospitalisés suite à un infarctus du myocarde, un AVC, un accouchement ou une fracture de l'extrémité supérieure du fémur.

(PTF1). Ce questionnaire s'adresse à la personne qui peut être considérée comme le principal référent du parcours de soin des patients bénéficiant de l'une des quatre prises en charge qui font l'objet de cette enquête (infarctus du myocarde, accident vasculaire cérébral, fracture de l'extrémité supérieure du fémur ou accouchement). Si aucun parcours de soin n'est formalisé pour l'une de ces prises en charge dans votre établissement, ce questionnaire s'adresse à la personne qui peut être considérée comme un "référent" informel de ces prises en charge, ou encore au responsable du service où les patients concernés sont accueillis pendant la plus longue partie de leur séjour en soins aigus.

(PTF3) Instruction:

Nous vous prions de répondre à toutes les questions de ce questionnaire en fonction du parcours de soin ou du secteur d'activité concerné. Vous pouvez demander des informations à d'autres personnes si vous n'êtes pas sûr de connaître la bonne réponse. S'il n'y a pas de réponse applicable à votre établissement, veuillez laisser les champs de réponse vides.

(PTF4) 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.

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

Contenu:

- Informations personnelles
- Profil de la filière interne de prise en charge / du secteur d'activité
- Politique d'amélioration de la qualité
- Ressources allouées à l'amélioration de la qualité
- Gestion de la qualité : reporting des résultats
- Médecine fondée sur les preuves
- Méthodes internes d'amélioration de la qualité
- Rôle et place du patient
- Effets
- Organisation de la filière interne de prise en charge / du secteur d'activité

Informations personnelles

F01 Sexe

- Masculin
- Féminin

F02 Age

__ __

F03 Depuis combien d'années travaillez-vous dans cet établissement de santé ?

__ __ ans

F04 Depuis combien d'années occupez-vous votre poste actuel ?

__ __ ans

Profil de la filière interne de prise en charge / du secteur d'activité

F05 la filière interne de prise en charge/ le secteur d'activité concerné se concentre sur :

- les patients hospitalisés à la suite d'un infarctus du myocarde (veuillez passer à la question n° F0501)
- les patients hospitalisés à la suite d'un accident vasculaire cérébral (veuillez passer à la question n° F0505)
- les patients hospitalisés à la suite d'une fracture de l'extrémité supérieure du fémur. (veuillez passer à la question F06)
- Les parturientes hospitalisées pour un accouchement (veuillez passer à la question F06)

Profil de la filière interne de prise en charge / du secteur d'activité (suite)

Uniquement pour la prise en charge de l'infarctus du myocarde

F0501 Information sur l'établissement de santé – Télémédecine

La télémédecine est ici le processus consistant à utiliser des outils de communications audio et vidéo pour communiquer ou échanger des données concernant un patient (diagnostic, traitement et prévention des maladies et blessures) entre professionnels de santé dans une situation où le patient est transporté en ambulance.

Veillez indiquer la disponibilité des éléments suivants pour les patients ayant eu un IDM qui sont transportés vers votre établissement de santé (Plusieurs réponses possibles)

- L'information et la communication par technologie audio sont disponibles (transfert des données 24 h/24, 7/7 jours)
- L'information et la communication par technologie vidéo sont disponibles (transfert des données d'imagerie ou traitement vidéo 24 h/ 24, 7/7 jours)
- Un ECG est effectué pendant le transport du patient
- Non précisé

F0502 Information sur l'établissement de santé - Disponibilité de la télémédecine

- La télémédecine est disponible pour tous les patients
- La télémédecine est disponible pour la plupart des patients : selon les estimations, plus de 75 % de l'ensemble des patients
- La télémédecine est disponible pour un petit nombre de patients (ex. les patients inclus dans un projet pilote qui proviennent d'une zone à la prise en charge limitée ou équivalent), ou qui selon les estimations représentent moins de 25 % de l'ensemble des patients
- La télémédecine n'est pas disponible
- Non précisé

F0503 Information sur l'établissement de santé - Interventions coronaires percutanées

L'intervention coronaire percutanée (ICP) est-elle un traitement disponible 7/7jours, 24h/24 ?

- L'ICP est disponible pour tous les patients
- L'ICP est disponible pour la plupart des patients : selon les estimations, plus de 75 % de l'ensemble des patients
- L'ICP est disponible pour un petit nombre de patients (ex. les patients inclus dans un projet pilote qui proviennent d'une zone à la prise en charge limitée ou équivalent), ou qui selon les estimations représentent moins de 25 % de l'ensemble des patients
- L'ICP n'est pas disponible
- Non précisé

F0504 Information sur l'établissement de santé - Traitement fibrinolytique :

Le traitement fibrinolytique est-il disponible ?

- Le traitement fibrinolytique est disponible pour tous les patients
- Le traitement fibrinolytique est disponible pour la plupart des patients : selon les estimations, plus de 75 % des patients
- Le traitement fibrinolytique est disponible pour un petit nombre de patients (ex. les patients inclus dans un projet pilote qui proviennent d'une zone à la prise en charge limitée ou équivalent), ou qui selon estimations représentent moins de 25 % de l'ensemble des patients
- Le traitement fibrinolytique n'est pas disponible
- Non précisé

Profil de la filière interne de prise en charge / du secteur d'activité (suite)

Uniquement pour la prise en charge de l'Accident vasculaire cérébral

F0505 Information sur l'établissement de santé – Télémédecine :

La télémédecine est ici le processus consistant à utiliser des informations et communications audio et vidéo pour communiquer ou échanger des données concernant un patient (diagnostic, traitement et prévention des maladies et blessures) entre professionnels de la santé dans une situation où le patient est transporté en ambulance.

Veillez indiquer la disponibilité des éléments suivants pour les patients ayant eu un AVC qui sont transportés vers votre établissement de santé

- L'information et la communication par technologie audio sont disponibles (transfert des données 24 h/24, 7/7 jours)
- L'information et la communication par technologie vidéo sont disponibles (transfert des données d'imagerie ou traitement vidéo 24 h/24, 7/7 jours)
- Non précisé

F0506 Information sur l'établissement de santé - Disponibilité de la télémédecine :

- La télémédecine est disponible pour tous les patients
- La télémédecine est disponible pour la plupart des patients : selon les estimations, plus de 75 % de l'ensemble des patients
- La télémédecine est disponible pour un petit nombre de patients (ex. les patients inclus dans un projet pilote qui proviennent d'une zone à la prise en charge limitée ou équivalent), ou qui selon les estimations représentent moins de 25 % de l'ensemble des patients
- La télémédecine n'est pas disponible
- Non précisé

F0507 Information sur l'établissement de santé – Thrombolyse :

Le traitement thrombolytique est-il disponible ?

- Le traitement thrombolytique est disponible pour tous les patients (24/24h)
- La thrombolyse est disponible pour la plupart des patients : selon les estimations, plus de 75 % des patients
- Le traitement thrombolytique n'est pas disponible
- Non précisé

F0508 Information sur l'établissement de santé - Disponibilité du traitement spécialisé de AVC :

Un traitement spécialisé de l'accident vasculaire cérébral est défini par le personnel, l'infrastructure, l'expertise et les programmes nécessaires pour fournir un diagnostic et un traitement appropriés pour la plupart des patients atteints d'un AVC. **Veillez spécifier les caractéristiques dont votre établissement de santé dispose pour le traitement des patients AVC**

- Tomodensitométrie disponible 24 h/24
- Des directives thérapeutiques et procédures opérationnelles concernant l'accident vasculaire cérébral, incluant les protocoles de rt-PA intraveineux 24 h /24 et 7 j /7, sont établies
- Il y a une coopération étroite des neurologues, internistes et experts en réadaptation et du personnel infirmier spécialement formé
- Un monitoring ECG automatisé au chevet du patient est disponible
- Un monitoring de la pression artérielle, ECG, saturation en oxygène, glycémie, température corporelle sont disponibles
- Les examens de laboratoire (incluant les paramètres de coagulation) sont disponibles
- Les examens de neuro-ultrasonographie en 24 heures (échographie-doppler extra-crânien) sont disponibles
- Une prise en charge précoce des AVC en unité multidisciplinaire de réadaptation incluant orthophonie, ergothérapie et physiothérapie est disponible
- Non précisé

F0509 Information sur l'établissement de santé - Disponibilité d'une unité spécialisée AVC (ou un lit dédié) :

Une unité spécialisée AVC (ou un lit dédié) est définie par le personnel, l'infrastructure, l'expertise et les programmes nécessaires pour fournir un diagnostic et un traitement appropriés pour la plupart des patients atteints d'un accident vasculaire cérébral.

Si vous avez répondu OUI à toutes les caractéristiques ci-dessus concernant le traitement spécialisé de l'AVC, veuillez indiquer la disponibilité de ces caractéristiques pour les patients AVC

- L'unité spécialisée AVC est disponible pour tous les patients
- L'unité spécialisée AVC (ou le lit) est disponible pour la plupart des patients : selon les estimations, plus de 90 % des patients
- L'unité (ou le lit) spécialisée AVC est disponible pour un petit nombre de patients, (ex. les patients inclus dans un projet pilote qui proviennent d'une zone à la prise en charge limitée ou équivalent), ou qui selon estimations représentent moins de 10 % de l'ensemble des patients
- Il n'y a pas d'unité ou de lit dédié
- Non précisé

Profil de la filière interne de prise en charge / du secteur d'activité (suite)

F06 Veuillez indiquer le nombre de patients hospitalisés chaque année, pour la pathologie concernée, dans les secteurs d'activité participant à la filière de prise en charge dont vous êtes le principal référent :

_____ patients par an

F07 Quel est le principe organisationnel prédominant dans la prise en charge des patients hospitalisés à la suite de [IDM, AVC, FRACTURE DE L'EXTREMITÉ SUPÉRIEURE DU FÉMUR, ACCOUCHEMENT] ? (Veuillez cocher une seule case. Veuillez sélectionner la réponse qui, selon vous, caractérise le mieux votre établissement de santé)

- Les prises en charge sont organisées dans un système classique de services cliniques et/ou d'unités de soins
- Les prises en charge sont organisées dans une logique de filière, c'est-à-dire, basées sur la notion de "parcours de soin"

Politique d'amélioration de la qualité

(PTF5) 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.

(PTF6) **Le parcours de soin détaille les éléments essentiels de la prise en charge des patients hospitalisés pour un problème spécifique, et décrit l'évolution attendue de l'état de santé du patient.**

F08 Dans quelle mesure les documents suivants existent-ils dans votre parcours de soin / service ?

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
F0801	Protocole validé ou recommandations pour l'organisation du parcours de soin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F0802	Politique d'amélioration de la qualité formalisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F0803	Programme d'amélioration de la qualité au niveau des secteurs d'activité constitutifs de la filière interne de prise en charge (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"/>
F0804	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"/>

Politique d'amélioration de la qualité (suite)

(PTF7) L'équipe de direction est responsable de la gestion quotidienne de l'établissement de santé.

F09 Dans quelle mesure, êtes-vous d'accord avec les déclarations suivantes concernant votre parcours de soin /service ?

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

	<i>L'équipe de direction de l'établissement...</i>	1	2	3	4
F0901	...formule clairement ce qui est attendu des professionnels de santé en ce qui concerne l'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F0902	...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"/>
F0903	...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"/>
F0904	...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"/>
F0905	...suit la mise en oeuvre des actions d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F0906	...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

F10	Votre établissement de santé alloue-t-il des ressources spécifiques à l'amélioration de la qualité ?	Non	Oui
F1001	Un budget interne est spécifiquement dédié à l'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1002	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"/>
F1003	Un ou plusieurs responsables/ coordinateurs de la qualité et de la sécurité des soins sont désignés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1004	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)

F11 Dans quelle mesure, êtes-vous d'accord avec les déclarations suivantes concernant la filière interne de prise en charge/ le secteur d'activité qui vous concerne ?

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...				
F1101	...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"/>
F1102	...peuvent participer aux activités d'amélioration de la qualité pendant les heures de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1103	... reçoivent un retour d'information sur leurs résultats de soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1104	...sont encouragés à signaler les incidents et événements indésirables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1105	...voient leurs autorisations d'activité, réexaminées par un organisme réglementaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Formations				
F1106	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"/>
F1107	Les professionnels de santé sont formés travail d'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1108	Les cadres hospitaliers sont formés aux méthodes d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1109	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"/>
F1110	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"/>

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

F12 Les MEDECINS et SAGE-FEMMES peuvent-ils consacrer une partie de leur temps de travail à l'une ou plusieurs des activités suivantes ?

- 1 = Non
 2 = Mise en œuvre partielle
 3 = Mise en œuvre complète dans au moins une unité d'hospitalisation
 4 = Mise en œuvre 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
F1201	... la formation professionnelle continue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1202	... la formation aux méthodes et les techniques d'amélioration de la qualité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1203	... des groupes d'analyse des pratiques "par les pairs", organisés en interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1204	... 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)

F13 Les INFIRMIERS peuvent-ils consacrer une partie de leur temps de travail à l'une ou plusieurs des activités suivantes ?

- 1 = Non
 2 = Mise en œuvre partielle
 3 = Mise en œuvre complète dans au moins une unité d'hospitalisation
 4 = Mise en œuvre 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
F1301	...la formation professionnelle continue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1302	...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"/>
F1303	...des groupes d'analyse des pratiques "par les pairs", organisés en interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1304	...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)

F14 Les professionnels de la filière interne de prise en charge /des secteurs d'activité concernés disposent-ils de systèmes d'information mis en place par l'établissement de santé ?

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

		1	2	3	4
F1401	Dossier médical électronique du patient hospitalisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1402	Résultats des bilans et examens d'imagerie médicale disponibles électroniquement dans les unités d'hospitalisation / lieux de consultation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1403	Prescription médicale informatisée (Vue d'ensemble des prescriptions médicales par patient)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gestion de la qualité : reporting des résultats

F15 Utilisez-vous des données pour évaluer et ajuster les processus de soins au sein des services participant à la prise en charge des affections ciblées par cette enquête (IAM, AVC, accouchement, FSF)?

- 1 = Non
 2 = Non, mais nous prévoyons de le faire
 3 = Oui, mais nous n'utilisons les données qu'à des fins d'évaluation des processus de soins (sans ajustements par la suite)
 4 = Oui, nous évaluons et ajustons les processus de soins

	<i>Origine des données utilisées...</i>	1	2	3	4
F1501	...indicateurs cliniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1502	...données d'activité (p. ex. nombre de patients traités)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1503	...reporting des complications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1504	...système de signalement des d'événements indésirables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1505	...entretiens/ enquêtes auprès des patients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1506	...évaluation du respect des bonnes pratiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1507	...résultats d'audits internes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Médecine fondée sur les preuves

F16 Existe-t-il, au niveau du parcours de soin ou du service, un processus formalisé de mise en œuvre des protocoles ?

- Non
- Non, il est en cours de développement
- Oui, il est partiellement mis en œuvre
- Oui, il est mis en œuvre en routine

Médecine fondée sur les preuves (suite)

F17 Dans quelle mesure, avez-vous mis en place les protocoles suivants au niveau de la filière interne de prise en charge/ des secteurs d'activité concernés ?

1 = Nous n'avons pas ce protocole

2 = Le protocole est en cours de développement

3 = Le protocole est disponible, sa mise en œuvre est en cours

4 = Le protocole est mis en œuvre et et son respect est évalué en routine

	<i>Un protocole à jour pour...</i>	1	2	3	4
F1701	...antibioprophylaxie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1702	...examen et consultation pré-opératoires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1703	...politique de transfusion sanguine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1704	...gestion de la iatrogénie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1705	...coordination et gestion de l'information lors du transfert d'un patient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1706	...utilisation de dispositifs médicaux (p. ex. béquilles, pansements, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>Protocoles préventifs :</i>				
F1707	Prévention des infections liées aux cathéters veineux centraux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1708	Prévention des infections du site opératoire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1709	Prévention des infections nosocomiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1710	Prévention de la pneumonie sous ventilation assistée (PVA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1711	Prévention des escarres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1712	Prévention des chutes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1713	Prévention des erreurs médicamenteuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Méthodes internes d'amélioration de la qualité des soins

F18 Dans quelle mesure, les activités suivantes ont-elles lieu dans votre filière de prise en charge/ dans les secteurs d'activités concernés		1	2	3	4
1 = Non disponible 2 = En cours de développement 3 = Mise en œuvre en cours 4 = Mise en œuvre totale					
Activités générales					
F1801	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"/>
F1802	L'équipe de direction de l'établissement de santé réalise des visites dans les services afin d'identifier les problèmes et les questions liés à la qualité des soins (la direction se rend dans les unités pour discuter des questions de qualité et sécurité des soins)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel					
F1803	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"/>
F1804	Suivi des performances individuelles des infirmiers (les performances des infirmiers sont évaluées de manière systématique et documentée)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1805	Vérification des diplômes et références avant le recrutement des médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1806	Vérification des diplômes et références avant le recrutement des infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pratiques cliniques					
F1807	Signalement et analyse des événements indésirables (il est demandé au personnel médical et soignant de signaler et d'analyser tous dommages liés aux soins)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1808	Revue systématique des dossiers patient (les revues systématiques des dossiers des patients servent à identifier les événements indésirables et à déterminer les priorités pour l'amélioration de la qualité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1809	Benchmarking (Les résultats spécifiques (indicateurs) sont comparés à ceux d'un autre établissement de santé (le meilleur de la catégorie) afin d'identifier une possible amélioration)				
Patients					
F1810	Evaluation du point de vue des patients/de la satisfaction (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"/>
F1811	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"/>

Rôle et place du patient

F19 Dans quelle mesure, les patients participent-ils aux activités suivantes ?

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

<i>Les patients sont impliqués dans...</i>		1	2	3	4
F1901	...le développement des critères de qualité / standards / protocoles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1902	...la conception/ l'organisation des processus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1903	...les commissions d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1904	...les projets d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1905	...la discussion des resultants des projets d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Effets

F20 Quels effets (positifs ou négatifs, mais documentés) avez-vous obtenus dans votre filière interne de prise en charge grâce à la mise en place de méthodes d'amélioration de la qualité, au cours des 2 dernières années ?

- 1 = Aucun effet
2 = Un effet relativement faible
3 = Un effet important dans au moins l'un des secteurs d'activité concernés
4 = Un effet important dans (presque) tous les secteurs d'activité concernés

	1	2	3	4	
Patients					
F2001	Amélioration du niveau de satisfaction des patients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel					
F2002	Amélioration de la satisfaction des professionnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2003	Augmentation de la charge de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2004	Amélioration de la motivation du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation					
F2005	Suivi plus fiable, et en temps réel, des indicateurs de qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2006	Relations publiques améliorées (services de soins / établissement de santé)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2007	Satisfaction accrue des interlocuteurs externes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des soins					
F2008	Amélioration du respect des recommandations de bonnes pratiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coûts					
F2009	Amélioration de la qualité a entraîné une baisse des coûts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2010	Amélioration de la qualité a entraîné une augmentation des coûts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Effets (suite)

F21 Si vous travailliez déjà dans cet établissement de santé il y a au moins 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 dispensés aux patients, aujourd'hui, concernant votre filière de prise en charge, comparée à celle d'il y a 3 ans ?

- Bien pire
- Pire
- Globalement identique
- Meilleurs
- Bien meilleure

F22 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 = Pas d'accord
- 3 = D'accord
- 4 = Tout à fait d'accord

	1	2	3	4
F2201 J'aurais totalement confiance si un membre de ma famille était pris en charge dans la filière de soins dont je suis référent (sans que je sois présent pour suivre les soins)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2202 La priorité donnée à l'amélioration de la qualité des soins aux patients a permis d'améliorer nos performances de façon significative, dans la filière/le parcours de soins dont je suis référent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Structuration au niveau de la filière interne de prise en charge/ des secteurs d'activité concernés

F23 Comment décririez-vous la structure organisationnelle de votre filière interne de prise en charge/ des secteurs d'activité concernés ?		1	2	3	4	5
		<i>Hierarchique</i>				<i>Horizontale</i>
F2301	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>Decentralisée</i>
F2302	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>Peu d'activités</i>				<i>Beaucoup d'activité</i>
F2303	Au niveau de la filière interne de prise en charge/ des secteurs d'activité concernés, 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>
F2304	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"/>

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