

---

## **Gouvernance hospitalière dans les hôpitaux en Europe**

### **Questionnaire pour le directeur des soins infirmiers**

---

(PTM1) Ce questionnaire est destiné au directeur des soins infirmiers. Dans le cadre du projet DUQuE, ce questionnaire s'adresse à la personne responsable de la qualité des soins infirmiers et qui a des contacts réguliers avec le directeur. Il n'est pas lui-même directeur.

#### Contenu

- Informations personnelles concernant le directeur des soins infirmiers
- Culture organisationnelle au niveau de l'hôpital
- Orientation de l'établissement pour le développement de la qualité
- Implication dans la gouvernance

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](mailto:duque@fadq.org)

## Informations personnelles concernant le directeur des soins infirmiers

### M01 Sexe ?

- Masculin  
 Féminin

### M02 Age

\_\_ \_\_

### M03 Depuis combien d'années travaillez-vous dans cet hôpital ?

\_\_ \_\_ ans

## Culture organisationnelle au niveau de l'hôpital

(PTM2) 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.

(PTM3) **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

### M04 Caractéristiques de l'hôpital

Points

M0401	L'HÔPITAL A est un lieu très chaleureux : <i>c'est comme une famille étendue</i>
M0402	L'HÔPITAL B est un lieu très dynamique et entreprenant : <i>les gens veulent prendre des risques.</i>
M0403	L'HÔPITAL C est un lieu très formalisé et structuré : <i>les procédures bureaucratiques influencent la façon de faire.</i>
M0404	L'HÔPITAL D est très orienté vers l'accomplissement des tâches prescrites : <i>la principale préoccupation est de faire son travail et l'implication personnelle n'est pas forte.</i>
= 100	

## Culture organisationnelle au niveau de l'hôpital (suite)

(PTM4) les questions suivantes sont fondées sur un instrument validé de mesure de la culture organisationnelle (questionnaire Competing Values Framework). Chaque thème concerne un aspect différent de votre ETABLISSEMENT ; 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. Veuillez répondre en fonction de ce que vous pensez, et non pas en fonction de ce que d'autres pensent de votre établissement. Ne réfléchissez pas trop, répondez spontanément.

(PTM5) **Dans l'exemple 1, si l'hôpital A semble très similaire au vôtre, B semble y ressembler un peu et 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

### M05 Leadership de l'établissement

Points

<b>M0501</b>	Les responsables de l'hôpital A sont chaleureux et attentionnés : <i>ils cherchent à mettre à profit tout le potentiel des professionnels</i>
<b>M0502</b>	Les responsables de l'hôpital B sont entrepreneurs : <i>ils encouragent la prise de risque et l'innovation chez les professionnels.</i>
<b>M0503</b>	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>
<b>M0504</b>	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

## Culture organisationnelle au niveau de l'hôpital (suite)

(PTM6) les questions suivantes sont fondées sur un instrument validé de mesure de la culture organisationnelle (questionnaire Competing Values Framework). Chaque thème concerne un aspect différent de votre ETABLISSEMENT ; 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. Veuillez répondre en fonction de ce que vous pensez, et non pas en fonction de ce que d'autres pensent de votre établissement. Ne réfléchissez pas trop, répondez spontanément.

(PTM7) **Dans l'exemple 1 si l'hôpital A semble très similaire au vôtre, B semble y ressembler un peu et 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

### M06 Cohésion de l'hôpital

Points

<b>M0601</b>		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>M0602</b>		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>
<b>M0603</b>		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>
<b>M0604</b>		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	

## Culture organisationnelle au niveau de l'hôpital (suite)

(PTM8) les questions suivantes sont fondées sur un instrument validé de mesure de la culture organisationnelle (questionnaire Competing Values Framework). Chaque thème concerne un aspect différent de votre ETABLISSEMENT ; 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. Veuillez répondre en fonction de ce que vous pensez, et non pas en fonction de ce que d'autres pensent de votre établissement. Ne réfléchissez pas trop, répondez spontanément.

(PTM9) **Dans l'exemple 1, si l'hôpital A semble très similaire au vôtre, B semble y ressembler un peu et 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

### M07 L'HÔPITAL met l'accent sur...

Points

<b>M0701</b>		Dans l'hôpital A, l'accent est mis sur <i>la cohésion et le moral</i> des professionnels
<b>M0702</b>		Dans l'hôpital B, l'accent est mis sur <i>la croissance de l'activité et la capacité à relever de nouveaux défis</i>
<b>M0703</b>		Dans l'hôpital C, l'accent est mis sur <i>la stabilité</i> .
<b>M0704</b>		Dans l'hôpital D, l'accent est mis sur <i>la compétitivité et la réalisation</i> .
	= 100	

## Culture organisationnelle au niveau de l'hôpital (suite)

(PTM10) les questions suivantes sont fondées sur un instrument validé de mesure de la culture organisationnelle (questionnaire Competing Values Framework). Chaque thème concerne un aspect différent de votre ETABLISSEMENT ; 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. Veuillez répondre en fonction de ce que vous pensez, et non pas en fonction de ce que d'autres pensent de votre établissement. Ne réfléchissez pas trop, répondez spontanément.

(PTM11) **Dans l'exemple 1, si l'hôpital A semble très similaire au vôtre, B semble y ressembler un peu et 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

### M08 Le système de reconnaissance des professionnels de l'établissement (= financières, ou symboliques, retours sur le travail accompli, éloges, etc.)

Points

M0801		L'HÔPITAL A reconnaît équitablement les professionnels : <i>chacun d'entre eux est traité de la même façon.</i>
M0802		L'HÔPITAL B reconnaît les professionnels en fonction de leur productivité : <i>ceux qui sont les plus productifs sont les plus récompensés.</i>
M0803		L'HÔPITAL C reconnaît les professionnels en fonction de leur position hiérarchique : <i>plus vous êtes haut placé, plus vous recevez.</i>
M0804		L'HÔPITAL D reconnaît les professionnels en fonction des objectifs atteints : <i>ceux qui réalisent les objectifs sont récompensés.</i>
	= 100	

## Orientation de l'établissement pour le développement de la qualité

(PTM12) 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.

### M09 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.

- M0901  Directeur et/ou équipe de direction (personne/instance considérée comme étant à la tête de l'hôpital)
- M0902  Président ou autres membres du conseil d'administration -ou équivalent- (Personne/instance de plus haut niveau qui supervise le fonctionnement général de l'hôpital)
- M0903  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)
- M0904  Président de CME ou autre responsable médical de haut niveau (le médecin ayant le plus haut niveau hiérarchique de l'hôpital)
- M0905  Responsable qualité ou Gestionnaire de risques ou équivalent (personne responsable de la qualité)
- M0906  Directeur des soins ou autre responsable des soins infirmiers (membre de l'encadrement infirmier)

## Orientation de l'établissement pour le développement de la qualité (suite)

(PTM13) Le terme "personnel infirmier" désigne l'ensemble des infirmiers de votre hôpital

**M10** Disposez-vous d'un tableau de bord d'indicateurs qualité examiné régulièrement conjointement par vous-même et votre personnel infirmier ?

- Non ( veuillez passer à la question n° 13)
- Oui

## Orientation de l'établissement pour le développement de la qualité (suite)

**M11** Au cours de la dernière année, combien de fois le personnel infirmier a-t-il fourni au directeur et/ou au conseil d'administration, des rapports quantifiés comportant les informations suivantes :

**M1101** Indicateurs financiers : \_\_ fois

**M1102** Indicateurs de qualité des soins : \_\_ fois

**M12** L'an passé, à quelle fréquence les points suivants ont-ils été examinés par votre personnel infirmier ?

1 = Moins d'une fois par an

2 = Au moins une fois par an

3 = une fois par trimestre ou plus fréquemment

	1	2	3
<b>M1201</b> Indicateurs financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1202</b> Indicateurs de qualité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1203</b> Résultats d'enquêtes sur la satisfaction des patients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1204</b> Analyse des événements indésirables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Implication dans la gouvernance

**M13** Comment évalueriez-vous le degré d'interaction entre le personnel infirmier et les gestionnaires de l'établissement lors du développement d'une stratégie d'amélioration de la qualité des soins ? Veuillez répondre en notant de 1 (pas d'interaction) à 10 (interaction très importante).

Niveau d'interaction : \_\_ \_\_

**M14** Existe-t-il dans votre hôpital une instance représentant l'ensemble du personnel infirmier ?

- Non (Passez à la question n°17, svp)
- Oui

## Implication dans la gouvernance (suite)

**M15** Comment un infirmier devient-il membre de cette instance représentant les infirmiers de votre hôpital ?

- Tous les infirmiers de l'hôpital sont automatiquement membres
- Élection ou nomination par les pairs
- Affectation par un organe gestionnaire de l'hôpital

**M16** Cette instance a-t-elle un quelconque pouvoir décisionnel pour le compte de tous les infirmiers de votre hôpital ?

- Non
- Oui

## Implication dans la gouvernance (suite)

**M17 Si votre établissement comprend une instance représentant les infirmiers de l'hôpital, comment décririez-vous sa participation aux décisions dans les domaines suivants :**

**Si votre établissement n'a pas d'instance représentant les infirmiers de l'hôpital, comment décririez-vous la participation du personnel infirmier de votre hôpital aux décisions dans les domaines suivants :**

- 1 = Aucun rôle  
 2 = Ils donnent leur avis  
 3 = Ils participent aux décisions  
 4 = Ils ont la responsabilité de la décision finale

	1	2	3	4
<b>M1701</b> Organisation de la formation des médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1702</b> Organisation de la formation des infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1703</b> Identification du contenu des protocoles thérapeutiques et de diagnostic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1704</b> Identification du contenu des protocoles de soins infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1705</b> La mise en place d'une nouvelle consultation multidisciplinaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1706</b> Recrutement et sélection de médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1707</b> Recrutement et sélection d'infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1708</b> Licenciement de médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1709</b> Licenciement d'infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1710</b> Gestion des problèmes de compétences des médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1711</b> Collaboration avec les correspondants externes (infirmiers libéraux, travailleurs sociaux, sage-femmes, diététiciens...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1712</b> Gestion budgétaire de l'unité de soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1713</b> Plannification des admissions à l'hôpital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1714</b> Allocation des lits et places dans les services.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1715</b> Allocation du budget de l'hôpital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1716</b> Programmation des temps opératoires dans chaque spécialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1717</b> Planification stratégique à long terme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1718</b> Réorganisation de l'hôpital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1719</b> décoration des salles d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1720</b> Fixation du prix et/ou du volume des services fournis par les médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>M1721</b> Gestion des ressources humaines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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