



Pratiques de management pour la sécurité des soins

Questionnaire d'auto-positionnement

Un document pour qui et pour quoi ?

Ce questionnaire d'auto-positionnement est à l'attention des **dirigeants de haut niveau des établissements de santé** (Directeur ou Directrice général(e), Président ou Présidente de la CME, Directeur(trice) des soins ou coordonnateur(trice) général(e) des soins).

En tant que dirigeant(e) de haut niveau, **votre rôle est primordial pour le management de la sécurité des soins dans votre établissement.**

Le questionnaire suivant permettra de **réaliser un auto-positionnement de vos pratiques** en la matière et d'**identifier des axes de progrès.**

Comment utiliser ce document ?

Il est à renseigner de manière **individuelle**, sans aide des professionnels de la qualité et la sécurité de votre établissement.

Vos points de vue sont à croiser avec ceux des autres dirigeants de haut niveau de votre établissement.

Le temps de restitution de vos différents points de vue, et de débriefing, est à organiser et à animer par un **facilitateur externe à votre établissement** pour identifier les axes de progrès.

Le temps de remplissage de ce questionnaire est évalué à **15 minutes environ.**

1 Vous êtes : (une seule réponse possible)

- Directeur ou Directrice général(e)
- Président ou Présidente de la CME
- Directeur(trice) des soins ou coordonnateur(trice) général(e) des soins

2 Selon vous, quelle est la posture globale de votre établissement sur les sujets de sécurité des soins ? (une seule réponse possible)

- Les sujets de sécurité des soins ne sont pas abordés. Les erreurs ne sont pas partagées. La culture de sécurité n'est pas la priorité
- Nous prenons la sécurité des soins au sérieux et nous agissons face à un accident
- Nous avons des systèmes en place pour gérer les risques identifiés
- Nous sommes toujours en alerte, nous avons à l'esprit les problèmes de sécurité des soins qui pourraient survenir
- La gestion de la sécurité des soins est intégrée à chacune de nos activités

3 Quelles sont vos responsabilités en matière de management de la sécurité des soins dans l'établissement ? (plusieurs réponses possibles)

- Placer la sécurité des soins au rang qu'elle mérite au regard des autres enjeux
- Favoriser la construction collective de la vision de la sécurité des soins
- Décider de la politique
- Définir des objectifs spécifiques, mesurables et atteignables
- Instaurer un climat de confiance et de transparence
- Décider de l'organisation opérationnelle de la sécurité des soins et assurer les moyens adaptés
- Clarifier les rôles et attribution de chacun dans la sécurité des soins
- Piloter la sécurité des soins au quotidien
- Définir les comportements attendus en matière de sécurité des soins
- Favoriser l'esprit d'équipe et la coopération transversale
- Animer la démarche
- Autre, précisez :

4 **Délégez-vous tout ou partie de vos responsabilités stratégiques en matière de sécurité des soins ?** (une seule réponse possible)

- Oui Non

↳ **Si oui, lesquelles :**

- Placer la sécurité des soins au rang qu'elle mérite au regard des autres enjeux

↳ **A qui déléguez-vous cette responsabilité ?** (Plusieurs réponses possibles)

- Responsable Qualite Gestion des risques
- Directeur Qualité Gestion des Risques
- Directeur (trice) des soins infirmiers
- Président(e) de la CME
- Coordonnateur de la Gestion des risques associés aux soins
- Pharmacien(s)
- Cadre(s) de santé
- Encadrement médical (responsable d'unité, chef de service, chef de pôle...)
- Membres de la CME
- Autres professionnels de santé en mission transversale (précisez) :

- Favoriser la construction collective de la vision de la sécurité des soins

↳ *Si l'item est coché : précisez à qui vous déléguez-cette responsabilité, cf. liste supra*

- Décider de la politique

↳ *Si l'item est coché : précisez à qui vous déléguez-cette responsabilité, cf. liste supra*

Définir des objectifs spécifiques, mesurables et atteignables

↳ Si l'item est coché : précisez à qui vous déléguez-cette responsabilité, cf. liste supra

Instaurer un climat de confiance et de transparence

↳ Si l'item est coché : précisez à qui vous déléguez-cette responsabilité, cf. liste supra

Décider de l'organisation opérationnelle de la sécurité des soins et assurer les moyens adaptés

↳ Si l'item est coché : précisez à qui vous déléguez-cette responsabilité, cf. liste supra

Clarifier les rôles et attribution de chacun dans la sécurité des soins

↳ Si l'item est coché : précisez à qui vous déléguez-cette responsabilité, cf. liste supra

Piloter la sécurité des soins au quotidien

↳ Si l'item est coché : précisez à qui vous déléguez-cette responsabilité, cf. liste supra

Définir les comportements attendus en matière de sécurité des soins

↳ Si l'item est coché : précisez à qui vous déléguez-cette responsabilité, cf. liste supra

Favoriser l'esprit d'équipe et la coopération transversale

↳ Si l'item est coché : précisez à qui vous déléguez-cette responsabilité, cf. liste supra

Animer la démarche

↳ Si l'item est coché : précisez à qui vous déléguez-cette responsabilité, cf. liste supra

Autre, précisez :

5 Quel est l'objectif prioritaire de votre établissement en matière de sécurité des soins ? (question ouverte)

6 L'établissement suit-il un ou des indicateurs en lien avec cet objectif (indicateurs de sécurité des soins hors indicateurs nationaux obligatoires) ? (une seule réponse possible)

- Oui Non Ne sais pas

↳ Si oui, disposez-vous personnellement d'un reporting sur ces indicateurs ?

- Oui Non

↳ Si oui, par qui ? (plusieurs réponses possibles)

- Les professionnels en charge de la qualité et la sécurité des soins
- Les professionnels en charge du pilotage et du suivi des actions concourant à l'atteinte de cet objectif prioritaire
- Autres, précisez :

7 Le retour d'expérience consiste à tirer des enseignements des événements indésirables associés aux soins, pour améliorer la sécurité des soins. Existe-t-il une ou des démarches de retour d'expérience au sein de votre établissement ? (une seule réponse possible)

- Oui Non Ne sais pas

→ **Si oui, quelles sont ces démarches** (plusieurs réponses possibles)

- Comités de retour d'expérience (CREX)
- Réunions de morbidité – mortalité (RMM)
- Réunions d'analyse des événements indésirables associés aux soins
- Analyses de scenario
- Autre(s), précisez :

→ **Si oui, ces démarches sont déployées pour tous les secteurs d'activités de votre établissement ?** (une seule réponse possible)

- Oui En grande partie partiellement

→ **Si oui, quelles sources d'information alimentent ce retour d'expérience ?** (plusieurs réponses possibles)

- Les fiches d'événements indésirables
- Le registre des plaintes et réclamations
- Les récits de patients (en dehors de plaintes et réclamations)
- Les courriers de remerciements
- Les résultats d'évaluations (suivi d'indicateurs, audit clinique, patient traceur...)
- Les alertes ou les remontées d'information directes de professionnel
- Autre(s), précisez :

8 **Etes-vous informé personnellement des enseignements tirés de ces retours d'expérience ?**

- Oui Non

↳ **Si oui, par qui ?** (plusieurs réponses possibles)

- Le responsable qualité gestion des risques/le service qualité
- Le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins
- L'encadrement de proximité des secteurs concernés (cadre de santé, chef de service, médecin référent...)
- Autre, précisez :

9 **Dans votre fonction, de quelle manière favorisez-vous la mise en place du retour d'expérience dans votre établissement ?** (plusieurs réponses possibles)

- En discutant personnellement avec les praticiens et salariés sur le terrain
- En organisant le signalement des EI dans l'établissement (mise à disposition d'un outil fonctionnel)
- En promouvant le retour d'information systématique aux professionnels suite au signalement d'un événement indésirable ou suite à une alerte / remontée d'information directe
- En montrant l'exemple, en signalant vous-même des situations à analyser
- En instaurant une charte d'incitation au signalement des événements indésirables
- En promouvant la sensibilisation des professionnels au signalement des événements indésirables
- En structurant la communication sur le signalement des EI et le retour d'expérience
- En permettant la formation des professionnels animateurs/pilotes des démarches de retour d'expérience
- En suivant le déploiement de leur mise en œuvre par des indicateurs
- En promouvant des événements type semaine de la sécurité des patients
- En démarrant les réunions institutionnelles par des récits de patients
- Autre(s), précisez :

10 La culture de sécurité des soins a-t-elle déjà été mesurée dans votre établissement ?

- Oui Non Ne sais pas

↳ Si oui, des actions ont-elles été mises en place suite à l'analyse des résultats ?

- Oui Non Ne sais pas

↳ Si oui, quelles actions ? (plusieurs réponses possibles)

- Mise en place de rencontres sécurité des soins entre vous-mêmes et les équipes des services
- Elaboration et diffusion d'une charte d'incitation au signalement
- Elaboration d'un arbre décisionnel pour une culture juste
- Détection des situations à risques par la mise en œuvre d'analyses de scénario clinique
- Formations pour favoriser le signalement des événements indésirables
- Actions pour améliorer le travail d'équipe dans les services /les pratiques collaboratives : mise en place de check list, briefing-débriefing, SAED, projet PACTE...
- Mise en place de l'analyse collective des événements indésirables lors de CREX ou de RMM
- Autre, précisez :

11 Lors de vos rencontres de comités de directions/CME/comités de soins, les sujets de sécurité des soins sont portés à l'ordre du jour :

- Toujours Souvent Rarement Jamais

↳ **Si toujours/souvent/rarement : Des décisions en matière de sécurité des soins sont elles prises ?**

Toujours Souvent Rarement Jamais

↳ **Si toujours/souvent/rarement : Dans vos arbitrages décisionnels, vous prenez en compte la sécurité des soins...**

Toujours Souvent Rarement Jamais

↳ **Si toujours/souvent/rarement : Des récits de patients sont présentés....**

Toujours Souvent Rarement Jamais

12 **A titre individuel, avez-vous bénéficié d'une formation spécifiquement dédiée à la sécurité des soins ?**

Oui Non

↳ **Si oui, précisez :** _____

↳ **Si non, ressentez-vous le besoin d'une formation sur le sujet ?**

Oui Non

↳ **Si oui, sur quel sujet :**

- Les facteurs humains et organisationnels de la sécurité
- Les principes du leadership pour la sécurité des soins
- La culture de sécurité
- Autre, précisez :

13 Existe-t-il des rencontres dans les services de soins, entre vous-même et les professionnels de santé y exerçant, pour discuter sur les questions de sécurité des soins ?

- Oui Non

↳ Si oui, qui participe à ces rencontres ? (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Le directeur général | <input type="checkbox"/> Les médecins du service rencontré |
| <input type="checkbox"/> Le président de CME | <input type="checkbox"/> Les infirmières du service rencontré |
| <input type="checkbox"/> Le directeur des soins | <input type="checkbox"/> Les aides-soignantes du service rencontré |
| <input type="checkbox"/> Le responsable qualité | <input type="checkbox"/> L'encadrement du service rencontré |
| <input type="checkbox"/> Le directeur qualité | <input type="checkbox"/> Les professionnels des secteurs techniques |
| <input type="checkbox"/> Le coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux soins | <input type="checkbox"/> Autres, précisez : |

↳ Si oui, à quelle fréquence ont-elles lieux ?

- 1 fois/semaine 1 fois/mois 1 fois/trimestre 1 fois/semestre 1 fois/an

14 Selon vous, quelles sont les meilleures stratégies pour encourager les succès et poursuivre les améliorations en matière de sécurité des soins ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Reconnaître les bonnes pratiques | <input type="checkbox"/> Analyser les succès autant que les événements indésirables |
| <input type="checkbox"/> Valoriser les réussites | <input type="checkbox"/> Promouvoir une culture juste |
| <input type="checkbox"/> Reconnaître et récompenser les succès | <input type="checkbox"/> Autre(s), précisez : |
| <input type="checkbox"/> Choisir des moments clés pour récompenser | |

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de renseigner ce questionnaire. Vos réponses seront croisées avec celles des deux autres dirigeants de haut niveau de votre établissement. Elles feront l'objet d'un débriefing entre vous pour identifier des axes de progrès.