



L'Entre-Nous

Numéro spécial



Janvier 2009

PROGRAMME D'AGRÉMENT QMENTUM RÉSULTATS DES SONDAGES : PULSE, CULTURE DE SÉCURITÉ

Suite aux sondages réalisés dans le cadre de l'agrément, le Pavillon du Parc a obtenu des résultats précis quant à la perception du personnel sur des questions qui se rapportent à l'environnement de travail et à la sécurité des usagers.

Les résultats indiquent en ordre de priorité par rapport aux normes d'Agrément Canada, les points forts et les possibilités d'amélioration de l'organisme. Les corrélations qui s'établissent entre les résultats des sondages et les normes d'agrément sont appuyées par des recherches scientifiques et la littérature. En effet, pour certains éléments, un seuil de réponses souhaité peut être de 60 % pour une question et de 95 % pour une autre. C'est la raison pour laquelle Agrément Canada affiche les indicateurs de performance en trois niveaux d'alerte qui ont été identifiés comme tel en fonction du niveau de risque que représentent chacun des secteurs de norme.

- Les signaux d'alerte rouges préviennent le Pavillon du Parc par rapport à des aspects qui exigent un examen plus poussé en vue d'identifier les lacunes et d'y remédier;

- Les signaux d'alerte jaunes indiquent quels secteurs devraient possiblement faire l'objet d'améliorations;

- Les signaux d'alerte verts indiquent les secteurs pour lesquels aucune amélioration n'est recommandée.

Le niveau de priorité identifié en noir, élevé ou faible, est défini par Agrément Canada.

Nombre de répondants aux sondages

Sondage Culture de sécurité des usagers : 142 personnes

Sondage Pulse : 216 personnes

SONDAGE CULTURE DE SÉCURITÉ DES USAGERS

Signal d'alerte vert : rendement exceptionnel dans ce secteur
Aucune amélioration recommandée

OBJET DE L'ÉVALUATION : CRAINTE DES RÉPERCUSSIONS

Q : Le signalement d'un problème lié à la sécurité des usagers entraînera des répercussions négatives pour la personne qui signale le problème.

Priorité d'action (E)

Q : Le fait de demander de l'aide est un signe d'incompétence.

Priorité d'action (E)

Q : Si je commets une erreur qui a d'importantes conséquences et que personne ne s'en aperçoit, je n'en parle à personne.

Priorité d'action (E)

Q : J'ai à subir des conséquences négatives si je signale un problème lié à la sécurité des usagers.

Priorité d'action (E)

Q : Les personnes impliquées dans des événements majeurs contribuent à la compréhension et à l'analyse des événements ainsi qu'à la recherche de solutions possibles.

Priorité d'action (E)

Q : Un processus officiel de divulgation des événements majeurs aux usagers et aux familles est en place et ce processus comprend des mécanismes de soutien pour les usagers, les familles et les dispensateurs de services.

Priorité d'action (E)

Q : L'utilisateur et sa famille sont invités à participer directement au processus complet afin de comprendre ce qui s'est produit suite à l'événement majeur et de trouver des solutions pour minimiser le risque qu'un événement semblable se produise à nouveau.

Priorité d'action (E)

Q : Les leçons tirées des événements majeurs sont communiquées au personnel de notre unité par le biais de diverses méthodes (par ex. : cahier de communication, formation à l'interne, tournées, courriels) ou à différents moments, afin que tout le personnel soit informé.

Priorité d'action (E)

Q : Des changements sont apportés pour réduire les risques que les événements majeurs se reproduisent.

Priorité d'action (E)

Priorité d'action selon Agrément Canada

Élevée : (E)

Faible : (F)

JANVIER 2009

OBJET DE L'ÉVALUATION :
SOUTIEN DE LA HAUTE
DIRECTION EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ
(VALORISATION DE LA SÉCURITÉ)

Q : Les décisions liées à la sécurité des usagers sont prises au palier approprié, par les personnes les plus compétentes.

Priorité d'action (E)

Q : Il existe une bonne diffusion de l'information vers les niveaux hiérarchiques supérieurs en ce qui concerne les questions de sécurité des usagers.

Priorité d'action (E)

Q : La haute direction a un tableau précis des risques associés aux soins des usagers.

Priorité d'action (E)

Q : La haute direction offre un climat qui favorise la sécurité des usagers.

Priorité d'action (E)

Q : La haute direction tient compte de la sécurité des usagers dans ses discussions sur les changements envisagés par rapport aux programmes.

Priorité d'action (E)

Q : Mon organisme équilibre efficacement les besoins en matière de sécurité des usagers et les besoins relatifs à la productivité.

Priorité d'action (E)

Q : Je travaille dans un environnement où la sécurité des usagers est hautement prioritaire.

Priorité d'action (E)

OBJET DE L'ÉVALUATION :
LEADERSHIP EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Q : Mon unité prend le temps de cerner et d'évaluer les risques liés aux usagers.

Priorité d'action (E)

Q : Mon unité fait un bon travail quant à la gestion des risques pour assurer la sécurité des usagers.

Priorité d'action (E)

On me récompense lorsque je prends rapidement des mesures pour cerner une erreur grave.

Priorité d'action (E)

Mon superviseur ou gestionnaire félicite les gens lorsqu'ils effectuent une tâche en respectant les procédures établies en matière de sécurité des usagers.

Priorité d'action (E)

Q : Mon superviseur ou gestionnaire considère sérieusement les suggestions du personnel en ce qui a trait à l'amélioration de la sécurité des usagers.

Priorité d'action (E)

Q : Lorsque la tension augmente, mon superviseur ou gestionnaire veut que nous travaillions plus vite, même s'il faut prendre des raccourcis.

Priorité d'action (E)

Q : Mon superviseur ou gestionnaire ne tient pas compte des problèmes liés à la sécurité des usagers qui se produisent de façon répétée.

Priorité d'action (E)

OBJET DE L'ÉVALUATION :
RÉPONSES À DES FINS D'APPRENTISSAGE

Q : Les personnes impliquées dans des événements majeurs contribuent à la compréhension et à l'analyse des événements, ainsi qu'à la recherche de solutions possibles.

Priorité d'action (E)

Q : Un processus officiel de divulgation des événements majeurs aux usagers et aux familles est en place et ce processus comprend des mécanismes de soutien pour les usagers, les familles et les dispensateurs de services.

Priorité d'action (E)

Q : L'usager et sa famille sont invités à participer directement au processus complet, afin de comprendre ce qui s'est produit suite à l'événement majeur et de trouver des solutions pour minimiser le risque qu'un événement semblable se produise à nouveau.

Priorité d'action (E)

Q : Les leçons tirées des événements majeurs sont communiquées au personnel de notre unité par le biais de diverses méthodes (par ex. : cahier de communication, formation à l'interne, tournées, courriels) ou à différents moments, afin que tout le personnel soit informé.

Priorité d'action (E)

Q : Des changements sont apportés pour réduire les risques que des événements majeurs se reproduisent.

Priorité d'action (E)

OBJET DE L'ÉVALUATION : CULTURE AXÉE
SUR LE SIGNALEMENT DES RISQUES

Q : Si je signale un incident au moyen du système mis en place à cet effet, je suis certain que cela ne me nuira pas.

Priorité d'action (E)

Q : Je ne suis pas certain de l'utilité de remplir des rapports d'incidents.

Priorité d'action (E)

Q : Si Je signale un incident lié à la sécurité des usagers, je sais que la haute direction y accordera un suivi.

Priorité d'action (E)

Q : Le personnel reçoit de la rétroaction sur les changements qui ont été apportés à la suite des rapports d'incidents.

Priorité d'action (E)

Q : Les personnes impliquées dans des événements majeurs disposent de mesures rapides et simples pour rapporter ou signaler ce qui s'est produit.

Priorité d'action (E)

Signal d'alerte rouge : ce secteur exige un examen plus poussé en vue d'identifier les lacunes et d'y remédier.

OBJET DE L'ÉVALUATION : **MENACES À LA SÉCURITÉ**

Q : La perte de membres du personnel chevronnés a eu un impact négatif sur ma capacité d'offrir des soins de qualité élevée aux usagers.

Priorité d'action (E)

Q : J'ai suffisamment de temps pour effectuer les tâches liées aux soins des usagers de façon sécuritaire.

Priorité d'action (E)

Q : Au cours de la dernière année, j'ai été témoin du fait qu'un de mes collègues a fait quelque chose pour gagner du temps qui me semblait dangereux pour l'utilisateur.

Priorité d'action (E)

Q : Je dispose des ressources adéquates (personnel, budget et équipements) pour offrir des services sécuritaires.

Priorité d'action (F)

Q : Dans mon travail, j'ai fait des erreurs importantes que j'attribue à ma fatigue.

Priorité d'action (E)

Q : Je crois que les erreurs médicales constituent un réel risque pour les usagers que nous desservons.

Priorité d'action (E)

Q : Je crois qu'il arrive souvent que les erreurs liées aux soins de santé de soient pas déclarées.

Priorité d'action (E)

Q : Je suis moins efficace au travail lorsque je suis fatigué.

Priorité d'action (E)

Q : Mes problèmes personnels peuvent nuire à mon rendement.

Priorité d'action (E)

OBJET DE L'ÉVALUATION : **SÉCURITÉ DANS L'ORGANISME**

Q : Veuillez accorder une note globale à **votre unité** pour ce qui est de la sécurité des usagers.

Priorité d'action (E)

Q : Veuillez accorder une note globale à **votre organisme** pour ce qui est de la sécurité des usagers.

Priorité d'action (E)

Q : Les discussions entourant les événements majeurs sont davantage centrées sur les problèmes touchant le mécanisme que sur les personnes principalement responsables de l'événement.

Priorité d'action (E)

SONDAGE PULSE SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Signal d'alerte jaune : ce secteur devrait possiblement faire l'objet d'améliorations.

OBJET DE L'ÉVALUATION : **ÉVALUATION DU MILIEU DE TRAVAIL**

Q : Je suis satisfait des communications dans cet organisme.

Priorité d'action (F)

Q : Je suis satisfait des communications dans mon secteur de travail.

Priorité d'action (E)

Q : Je suis satisfait de mon superviseur

Priorité d'action (E)

Q : Je suis satisfait du contrôle que j'exerce sur mes activités au travail.

Priorité d'action (F)

Q : Il est clair pour moi, ce qu'on attend de moi au travail.

Priorité d'action (E)

OBJET DE L'ÉVALUATION : **CULTURE D'APPRENTISSAGE**

Q : Dans notre unité, lorsqu'il survient un incident, nous y pensons attentivement.

Priorité d'action (E)

Q : Dans notre unité, lorsqu'il survient un incident, nous effectuons une analyse approfondie.

Priorité d'action (E)

Q : Dans notre unité, à la suite d'un incident, nous pensons très attentivement aux façons d'y remédier.

Priorité d'action (E)

Q : Dans notre unité, à la suite d'un incident, nous examinons qu'est-ce qui l'a engendré et comment nous pourrions empêcher la même erreur, de se reproduire.

Priorité d'action (E)

Q : Dans notre unité, à la suite d'un incident, lorsqu'une personne commet une erreur, elle demande aux autres comment elle aurait pu la prévenir.

Priorité d'action (E)

Q : Dans notre unité, il est difficile de discuter des erreurs.

Priorité d'action(E)

Q : Je suis satisfait de ma participation aux processus de prise de décisions dans cet organisme.

Priorité d'action (F)

Q : J'ai suffisamment de temps pour effectuer mon travail adéquatement.

Priorité d'action (F)

Q : J'ai le sentiment que je peux faire confiance à cet organisme.

Normes de référence (F)

Q : L'organisme appuie mon apprentissage et mon perfectionnement.

Normes de référence (E)

Q : Mon environnement de travail est sécuritaire.

Priorité d'action (E)

Q : Mon emploi me permet d'atteindre un équilibre entre mon travail et ma vie personnelle et familiale.

Priorité d'action (F)

OBJET DE L'ÉVALUATION : **RENDEMENT INDIVIDUEL**

Q : Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que la plupart des journées de travail étaient stressantes ?

Priorité d'action (E)

Q : En général, diriez-vous que votre santé est bonne ?

Priorité d'action (E)

Q : En général, diriez-vous que votre santé mentale est bonne ?

Priorité d'action (E)

Q : En général, diriez-vous que votre santé physique est bonne ?

Priorité d'action (E)

Q : Quel est votre niveau de satisfaction au travail ?

Priorité d'action (F)

Q : Au cours des 12 derniers mois, combien de journées vous êtes-vous absenté du travail à cause de problèmes de santé personnels ou d'une blessure ?

Priorité d'action (E)

Q : Au cours des 12 derniers mois, pendant combien de jours avez-vous travaillé même si vous étiez malade ou blessé parce que vous aviez le sentiment que vous le deviez ?

Priorité d'action (E)

Q : À quelle fréquence avez-vous le sentiment que vous pouvez offrir la meilleure qualité de travail possible ?

Priorité d'action (E)

Q : En général, je suis satisfait de l'organisme.

Priorité d'action (E)

Q : Les conditions de travail dans mon secteur contribuent à la sécurité des usagers.

Priorité d'action (E)

EN CONCLUSION :

De nombreuses personnes ont contribué à mener à bien les différents sondages en complétant les questionnaires en ligne. Grâce à leur généreuse contribution, le Pavillon du Parc sera en mesure d'établir un plan d'action concret et d'atteindre des résultats positifs qui se répercuteront sur l'efficacité de notre organisme et sur la qualité de l'environnement.

Ce qui est important, c'est de mettre en place des mesures correctrices pour les secteurs qui nécessitent des améliorations. Lorsqu'un plan d'action est recommandé, des preuves de ces mesures devraient éventuellement être soumises à Agrément Canada. Veuillez noter que le document intégral présentant les

résultats est disponible auprès des agentes administratives, ainsi que sur l'Intranet.

L'équipe organisme proactif et attentionné sera mise à contribution pour identifier les mesures correctrices, ainsi que le comité de gestion des risques, qui sera aussi interpellé relativement aux aspects liés à la sécurité des usagers. Le plan d'action suite à l'adoption du règlement sur un milieu de travail sain viendra proposer des pistes d'actions concrètes liées à la qualité de vie au travail et à l'environnement. Des suivis mensuels seront faits via l'Entre-Nous pour vous tenir informés.