

Utilisation du questionnaire

Important : avant toute réponse, lire la note de présentation et l'intégralité du manuel

Pour faciliter l'accès et la réponse au questionnaire, le manuel a été divisé en plusieurs sections.

Section 0

Identification du relecteur

Section 1 (1 partie)

Le management stratégique (15 critères)

Section 2 (2 parties)

Le management des ressources – le management de la qualité et de la sécurité des soins (31 critères)

Section 3 (2 parties)

Droits et place des patients – traçabilité (15 critères)

Section 4 (3 parties)

Parcours du patient - prises en charge spécifiques - EPP (26 critères)

La section 0 doit systématiquement être renseignée.

Concernant les sections 1 à 4 relatives au manuel, vous avez la possibilité de renseigner chacune d'entre elles ou seulement une partie. Pour chaque section que vous choisissez d'évaluer, un questionnaire précis vous est proposé avec trois niveaux d'information attendus :

- pour chaque critère : cotation (selon une échelle de 1 à 5), commentaire par niveau et proposition éventuelle (*illustration page 2*)
- pour chaque pratique exigible prioritaire : choix et étude complémentaire
- pour chaque section : appréciations générales et niveau de satisfaction

Pour chaque section, vous devez systématiquement enregistrer vos réponses chaque fois que vous quittez le questionnaire, que vous ayez fini de répondre à toutes les questions sur la section ou que vous ayez besoin de poursuivre les réponses ultérieurement. Dans tous les cas, vous avez la possibilité de modifier les réponses déjà enregistrées et/ou de compléter le questionnaire jusqu'à la fin de l'enquête le 16 juin.

Vous avez la possibilité de compléter votre réponse par un commentaire libre sur un thème particulier se rapportant à la section. Ce document intitulé « **Complément V2010** », identifié par votre nom, le code d'accès et le chiffre de la section, devra être adressé à V2010@has-sante.fr.

Numéro d'appel : T° 01 55 93 72 81 - fax / 01 55 93 74 25

à titre d'exemple, étude du critère 1.a

Partie 1 – LE MANAGEMENT STRATEGIQUE

REFERENCE 1 - La stratégie de l'établissement

Critère 1.a - Valeurs et missions de l'établissement

N1	N2	N3	N4
Un document de référence portant sur les missions et valeurs de l'établissement a été élaboré ou est en cours d'élaboration par les professionnels et les représentants d'usagers de l'établissement	Les valeurs sont définies dans le projet d'établissement	Les valeurs et les missions de l'établissement sont communiqués aux patients et aux professionnels.	Des valeurs servent de référence lors de l'élaboration des projets de l'établissement et des prises de décisions

(*N1 : éléments de base, N2 : organisation en place, N3 : fonctionnement maîtrisé, N4 : démarche évaluée)

Sur une échelle de 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait),

quelle est votre cotation de satisfaction globale du critère en fonction de la **pertinence des éléments d'appréciation (EA)** (capacité des éléments d'appréciation à couvrir le champ du critère)

Merci d'apporter des commentaires (incluant le caractère compréhensible des EA), et de **faire des propositions** pour toute valeur inférieure ou égale à 3.

Niveau 1

Niveau 2

Niveau 3

Niveau 4

Ce critère doit-il être ?

maintenu tel quel

fusionné avec un autre critère

supprimé

déplacé

développé

sans avis

Si vous avez répondu fusionné, déplacé, développé, que proposeriez-vous ?