

Instruction n°DGOS/PF2/2011/148 du 18 avril 2011 rectificative à la note d'instruction n°DGOS/PF2/2010/449 du 21 décembre 2010 relative aux modalités techniques portant sur les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, ayant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO) à compter de 2011

18/04/2011

Cette instruction précise les modalités techniques du déroulement des enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics ou privés, ayant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique. Il est en outre indiqué dans cette instruction que les enquêtes téléphoniques annuelles de mesures de la satisfaction des patients hospitalisés ne seront pas obligatoires en 2011 afin de tenir compte des difficultés que rencontrent certains établissements de santé. Il est néanmoins rappelé qu'il est de la responsabilité de l'établissement de santé d'utiliser le questionnaire SAPHORA-MCO modifié et joint à cette instruction, de gérer à sa convenance le calendrier ainsi que les modalités des différentes étapes, et d'apporter aux patients pris en charge toutes les informations nécessaires au déroulement de l'enquête. Il est également rappelé que l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation met à disposition des établissements de santé la plateforme « I-satisfaction » pour le dépôt anonymisé des réponses de l'enquête et l'obtention des résultats sous forme d'histogrammes par question.