

## SANTÉ

### ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

MINISTÈRE DE LA SANTÉ  
ET DES SPORTS

*Direction générale de l'offre de soins*

Sous-direction du pilotage  
de la performance des acteurs  
de l'offre de soins (PF)

DGOS/PF2/VG/Indicateur satisfaction  
des patients hospitalisés

Bureau de la qualité  
et sécurité des soins (PF2)

**Note d'information DGOS/PF2 n° 2010-327 du 7 septembre 2010 relative à la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé ayant une activité de médecine-chirurgie et obstétrique (MCO), y compris les centres de lutte contre le cancer (CLCC) à compter de 2011**

NOR : SASH1023199N

Validée par le CNP le 27 août 2010 – Visa CNP 2010-194.

*Résumé* : généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé ayant une activité de médecine-chirurgie et obstétrique (MCO) y compris les centres de lutte contre le cancer (CLCC) à compter de 2011.

*Mots clés* : indicateur – satisfaction-établissements MCO et CLCC.

*Annexe* : une annexe portant sur les premières modalités de la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé MCO.

*La directrice générale de l'offre de soins à Mesdames et Messieurs les directeurs des agences régionales de santé (pour information et diffusion) ; Mesdames et Messieurs les directeurs des établissements de santé (pour attribution).*

La présente note a pour objet de vous informer de la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé ayant une activité de médecine-chirurgie et obstétrique (MCO), y compris les centres de lutte contre le cancer (CLCC) à compter de 2011. Sont concernés les établissements de santé publics et privés.

La mesure de la satisfaction des patients permet de connaître l'opinion des patients sur les différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge. La mesure de la satisfaction des patients hospitalisés est l'un des indicateurs de résultat les plus fréquemment utilisés dans les systèmes de santé étrangers (Royaume-Uni, Canada, Suisse, États-Unis, etc.).

Afin de pouvoir comparer des taux de satisfaction entre établissements, il est nécessaire de disposer d'outils de mesure rigoureusement validés.

Un questionnaire national sur la satisfaction des patients hospitalisés sera à utiliser pour la réalisation d'enquêtes annuelles de satisfaction dans les établissements de santé ayant une activité MCO, y compris dans les centres de lutte contre le cancer (CLCC) à partir de 2011.

La démarche repose sur une enquête téléphonique sur la base du questionnaire national qui se situe quinze jours après la sortie de la personne hospitalisée. Les entretiens téléphoniques de l'enquête sont réalisés par un institut de sondage sélectionné par l'établissement de santé.

La réponse à ce questionnaire permet de construire un indicateur synthétique de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

Cet indicateur de résultat peut être décliné en plusieurs composantes relatives à la prise en charge globale du patient, l'information du patient, la communication avec les professionnels de santé, l'attitude des professionnels de santé, la commodité de la chambre, la restauration hospitalière...

L'établissement de santé a pour sa part notamment à choisir l'institut de sondage (un modèle de cahier des charges sera proposé), réaliser l'information des patients et des professionnels, analyser les résultats pour conduire ces démarches d'amélioration de la qualité des soins.

Cette méthodologie permet d'atteindre un taux de participation des patients de plus de 70 % avec un taux de refus de l'ordre de 5 %. Cet indicateur a été expérimenté et validé avec succès par COMPAQH. Il est considéré comme fiable, robuste et pertinent.

Ce type d'indicateur est utilisé par les centres de lutte contre le cancer (CLCC) et les centres hospitaliers universitaires (CHU) depuis plusieurs années.

D'ores et déjà, les établissements de santé doivent se préparer à cette généralisation par une démarche de sensibilisation et d'information interne en lien avec la commission médicale d'établissement (CME) ou la conférence médicale et la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC).

Les premières modalités de la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés sont portées à votre connaissance dans l'annexe ci-jointe.

Toutes informations complémentaires peuvent être recueillies, sous le présent timbre, auprès de la DGOS.

*La directrice générale de l'offre de soins,*

A. PODEUR

## ANNEXE

PORTANT SUR LES PREMIÈRES MODALITÉS DE LA GÉNÉRALISATION DE L'INDICATEUR DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ MCO

### I. – MODALITÉS DE L'ENQUÊTE

La procédure consiste en la conduite d'une enquête téléphonique auprès des patients après leur hospitalisation dans un établissement de santé sur la base d'un questionnaire national sur la satisfaction des patients hospitalisés. L'enquête de satisfaction repose sur une enquête transversale réalisée chaque année.

La réalisation de l'enquête téléphonique se situe quinze jours après la sortie de la personne hospitalisée à plein temps. Les entretiens téléphoniques de l'enquête sont réalisés par un institut de sondage sélectionné par l'établissement de santé. Les données seront ensuite transmises à l'établissement de santé ainsi qu'à l'Agence technique de l'information et de l'hospitalisation (ATIH) qui calculera l'indicateur.

Le financement de cette enquête téléphonique est assuré par les établissements de santé à l'exception de l'analyse des données qui est prise en charge au niveau national par l'Agence technique de l'information et de l'hospitalisation (ATIH).

L'enquête fera l'objet d'une déclaration à la Commission nationale informatique et liberté (CNIL) dont les modalités sont en cours de définition.

Une campagne d'information auprès des professionnels de santé est à mettre en œuvre dès à présent par l'établissement de santé sous la conduite de la commission médicale d'établissement (CME) et de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). Elle sera suivie par une information auprès des patients hospitalisés afin de les sensibiliser à l'intérêt de participer.

### II. – DIMENSIONS EXPLORÉES PAR L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS

L'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés peut être décliné en plusieurs composantes relatives à :

- la prise en charge globale du patient : accueil dans les services de soins, intimité, etc. ;
- l'information du patient : médicaments à la sortie, organisation de la sortie, etc. ;
- la communication avec les professionnels de santé : information sur l'état de santé, etc. ;
- l'attitude des professionnels de santé : comportement du personnel soignant, politesse et amabilité du personnel, etc. ;
- la commodité de la chambre : confort de la chambre, propreté de la chambre, etc. ;
- la restauration hospitalière : qualité des repas, variété des plats, etc. ;

### III. – INFORMATION DES RÉSULTATS DE L'INDICATEUR DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS AUPRÈS DU PUBLIC

Les articles L. 6144-1 et L. 6161-2 du code de la santé publique prévoient que les résultats des indicateurs de qualité soient mis à la disposition du public par les établissements de santé eux-mêmes accompagnés des données de comparaison, ceci dans un délai de deux mois à compter de la publication nationale.

S'agissant de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, les modalités de diffusion des résultats sont les suivantes :

- en 2011, les résultats ne seront ni diffusés de façon nominative ni rendus opposables. Cela permettra aux établissements de santé d'être sensibilisés à la procédure et d'anticiper la diffusion publique de l'année suivante. Les résultats pourront d'ores et déjà servir aux établissements de santé à définir des objectifs et orientations régionales jugés prioritaires ;
- en 2012, la publication nationale par établissement de santé sera rendue obligatoire.

La DGOS diffusera une instruction auprès des agences régionales de santé (ARS) pour la fin de l'année 2010 précisant les modalités de la généralisation de l'indicateur en particulier en matière de :

- outils d'information auprès des professionnels de santé et des patients ;
- calendrier de réalisation de l'enquête ;
- critères d'inclusion et d'exclusion des patients ;
- base de sondage et nombre de patients interrogés par établissement de santé ;
- modalités de déclaration auprès de la CNIL ;
- modèle de cahier des charges permettant de sélectionner les instituts de sondage.