

Ministère du travail, de l'emploi et de la santé

Direction générale de l'offre de soins
Sous-direction du pilotage de la performance
des acteurs de l'offre de soins (PF)
Bureau de la qualité et sécurité
des soins (PF2)

Personne chargée du dossier : Violette Garcia
tél. : 01 40 56 46 58 (secrétariat)
fax : 01 40 56 58 30
mél. : violette.garcia@sante.gouv.fr

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé

à

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux des
agences régionales de santé
(pour information et diffusion)

Mesdames et Messieurs les directeurs des
établissements de santé
(pour attribution)

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

Date d'application : immédiate
NOR : ETSH1033081N
Classement thématique : Etablissements de santé

Validée par le CNP, le 17 décembre 2010 - Visa CNP 2010-312

Catégorie : Mesures d'organisation des services retenues par le ministre pour la mise en œuvre des dispositions dont il s'agit.
Résumé : Modalités techniques du déroulement des enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, ayant une activité MCO
Mots-clés : Indicateur de satisfaction – modalités techniques de l'enquête - établissements de santé ayant une activité MCO- publics et privés
Textes de référence : Note d'information DGOS/PF2/2010/327 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
Textes abrogés : néant
Textes modifiés : néant

Annexes :

- Modalités techniques portant sur les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés ;
- Annexes relatives à la préparation de l'enquête de satisfaction (1 à 12) ;
- Annexes relatives au recueil des données et aux entretiens téléphoniques (13 à 16).

Le ministère chargé de la santé généralise à compter de 2011 l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès de plus de 1300 établissements de santé publics et privés ayant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

Cette note vient compléter la note d'information DGOS/PF2/2010/327 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 [...] et la conférence de presse de la ministre chargée de la santé, le 4 novembre 2010.

Elle a pour objet d'informer les établissements de santé des modalités techniques du déroulement des enquêtes téléphoniques. Le financement de cette démarche est assuré par les établissements de santé.

1- L'indicateur de satisfaction : contenu et finalités

La mesure de la satisfaction des patients est l'un des indicateurs les plus fréquemment utilisés dans les systèmes de performance étrangers. Il permet de connaître l'opinion des patients sur les différentes composantes humaines, techniques et logistiques concourant à la qualité de leur prise en charge globale en établissement de santé à partir d'un questionnaire.

Le caractère subjectif et multidimensionnel de la satisfaction impose une rigueur méthodologique dans la conception des questionnaires, leur mise en œuvre et l'interprétation des résultats. Afin de pouvoir comparer des taux de satisfaction entre les établissements de santé, il a été démontré que la mesure de la satisfaction des patients n'était pas reproductible entre établissements de santé sans un questionnaire commun validé.

Le questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés ne se substitue pas au questionnaire de sortie qui offre la possibilité à tous les usagers de faire part de leur avis sur leur hospitalisation.

2- L'indicateur de satisfaction : un nouveau levier pour l'amélioration de la prise en charge globale des patients

Cet indicateur, indicateur de résultats, constitue un outil essentiel des démarches d'amélioration de la qualité à l'instar des autres indicateurs de qualité et sécurité des soins déjà diffusés.

Le dispositif de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés vise quatre objectifs :

- Fournir aux établissements de santé des outils de pilotage et de gestion de la qualité ;
- Répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers ;
- Aider à la décision et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national ;
- Améliorer l'efficacité de la procédure de certification.

Cet indicateur doit permettre aux établissements de santé de déployer une politique renforcée en matière de prise en charge globale des patients.

3- L'indicateur de satisfaction : publication des résultats

Cet indicateur sera rendu opposable en 2012 (L. 6144-1 et L.6161-2 du CSP), l'année 2011 étant l'année de simulation de cet indicateur.

Vous trouverez ci-joint les modalités techniques de chaque étape de l'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

Toutes informations complémentaires peuvent être recueillies sous le présent timbre.

Pour le ministre et par délégation
La Directrice Générale
De l'offre de soins

signé

Annie PODEUR

Modalités techniques portant sur les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Sommaire

Les étapes de l'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés accompagnées d'une proposition de calendrier de mise en œuvre	2
1-Tableau récapitulatif présentant chaque étape.....	2
2-Proposition de calendrier de mise en œuvre des différentes étapes en 2011	3
Phase 1 : Préparation de l'enquête de satisfaction.....	5
1- Questionnaire de satisfaction des patients hospitalisés	5
1.1 : Questionnaire commun et obligatoire	5
1.2 : Questions optionnelles	5
2- Sélection de l'institut de sondage par l'établissement de santé via un appel d'offres.....	6
3- Déclaration de l'enquête auprès de la CNIL	6
4- Information des personnels	7
5- Information des patients.....	8
5.1 : La démarche générale mise en place par l'établissement de santé et les actions de sensibilisation à l'intérêt d'y participer	8
5.2 : Le droit d'information et les moyens des patients pour manifester leur refus	8
6- Inclusion des patients	9
6.1 : Les critères d'inclusion	9
6.2 : Les critères d'exclusion	9
6.3 : Le calendrier des quatre périodes d'inclusion successives.....	10
7- Extraction(s) des données des patients du système d'information de l'établissement de santé	10
8- Envoi du (des) fichier(s) standardisé(s) des données nominatives des patients à l'institut de sondage	11
Phase 2 : Recueil des données et entretiens téléphoniques	12
1- Mise en place et ouverture du Numéro de téléphone vert (gratuit depuis un poste fixe pour les patients).....	12
2- Réception et « nettoyage » du (des) fichier(s) des données nominatives cryptées des patients	12
3- Envoi d'un courrier d'annonce à chaque patient éligible préalablement à la conduite des entretiens téléphoniques.....	12
4- Réalisation des entretiens téléphoniques.....	13
5- Dépôt du fichier des résultats de l'enquête sans les informations nominatives sur la plateforme « I-satisfaction » mise en place par l'ATIH	13
Phase 3 : Traitement des résultats de l'enquête téléphonique	15
1- Traitement statistique des résultats des 36 questions.....	15
2- Restitution des résultats	15
Phase 4 : Publication des résultats	16
1. Le ministère chargé de la santé.....	16
2. Les établissements de santé.....	16

Les étapes de l'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés accompagnées d'une proposition de calendrier de mise en œuvre

Vous trouverez ci-joint un tableau récapitulatif présentant l'ordre chronologique de chaque étape ainsi qu'une proposition de calendrier en 2011.

1-Tableau récapitulatif présentant chaque étape

L'enquête de satisfaction comporte 18 étapes réparties en 4 phases :

Phases	Etapes	Intitulés	Acteurs	Outils
Phase 1 Préparation	1	Identification du responsable des enquêtes	Etablissement de santé	
	2	Questionnaire commun et insertion ou non de questions optionnelles	Etablissement de santé	Questionnaire obligatoire et commun et thesaurus de questions optionnelles (annexes 1 et 2)
	3	Sélection de l'institut de sondage	Etablissement de santé	Modèle de cahier de charges (annexe 3) et formulaire d'inscription (annexe 4)
	4	Déclaration de l'enquête auprès de la CNIL	Etablissement de santé	Site internet CNIL
	5	Information des personnels	Etablissement de santé	Supports (annexes 5 et 6)
	6	Information des patients	Etablissement de santé	Supports (annexes 7 à 9)
	7	Périodes d'inclusion des patients	Etablissement de santé	Calendrier
	8	Extraction(s) des données des patients du système d'information et passage par le logiciel ATIH au format standard	Etablissement de santé	Format du fichier (annexe 10)
	9	Envoi du (des) fichier(s) des données des patients à l'institut de sondage au format prédéfini par l'ATIH au plus tard 2 jours suivants la fin de la (les) période(s)	Etablissement de santé	Format du fichier (annexes 11 et 12)
Phase 2 Recueil des données et entretiens	10	Mise en place du Numéro téléphonique vert (gratuit depuis un poste fixe)	Institut de sondage	
	11	Réception et nettoyage du (des) fichier(s) des données des patients	Institut de sondage	
	12	Envoi des courriers d'annonce aux patients éligibles préalablement aux entretiens téléphoniques	Institut de sondage	Modèles du courrier (annexes 13 et 13 bis)
	13	Réalisation des entretiens téléphoniques	Institut de sondage	Guide de formation des enquêteurs (annexe 14)
	14	Dépôt du (des) fichier(s) des résultats de l'enquête sur la plateforme « I-satisfaction »	Institut de sondage	Format du fichier (annexe 15)
Phase 3 Traitement	15	Traitement statistique des résultats des 36 questions	ATIH	
	16	Restitution des résultats par établissement de santé sur la plateforme « I-satisfaction »	ATIH	Annexe 16

Phase 4 Publication des résultats	17	1- Publication en novembre 2011 des résultats nationaux 2- Publication en novembre 2012 : résultats de l'enquête du printemps de 2012 pour chaque établissement de santé	Ministère chargé de la santé	
	18	Publication des résultats par l'établissement de santé	Etablissement de santé	

2-Proposition de calendrier de mise en œuvre des différentes étapes en 2011

Phases	Etapes	Intitulés	Acteurs responsables	Date de début	Délai (semaines)
Préparation	1	Identification du responsable de l'enquête dans l'établissement	Etablissement de santé	17/01/2011	1
	2	Sélection de l'institut de sondage	Etablissement de santé	24/01/2011	6
	3	Déclaration auprès de la CNIL	Etablissement de santé	07/03/2011	1
	4	Information des personnels	Etablissement de santé	18/03/2011	4
	5	Information des patients	Etablissement de santé	01/04/2011	8
	6	Périodes d'inclusion	Etablissement de santé	18/04/2011 02/05/2011 16/05/2011 30/05/2011	P1=2 P2=2 P3=2 P4=2
	7	Envoi du (des) fichier(s) à l'institut de sondage (au plus tard 2 jours suivants la fin de la période d'inclusion)	Etablissement de santé	02/05/2011 16/05/2011 30/05/2011 13/06/2011	P1=1 P2=1 P3=1 P4=1
Recueil des données et entretiens	8	Envoi des courriers aux patients éligibles	Institut de sondage	10/05/2011 24/05/2011 7/06/2011 21/06/2011	P1=1 P2=1 P3=1 P4=1
	9	Entretiens téléphoniques	Institut de sondage	19/05/2011 02/06/2011 16/06/2011 29/06/2011	P1 =3 P2 =3 P3 =3 P4= 3
	10	Dépôt du (des) fichier(s) des résultats sur la plateforme "I-satisfaction"	Institut de sondage	10/06/2011 24/06/2011 8/07/2011 21/07/2011	P1=1 P2=1 P3=1 P4=1
	11	Mise en ligne des résultats sur la plateforme "I-satisfaction"	ATIH	20/06/2011 4/07/2011 18/07/2011 29/07/2011	P1=3 jours P2=3 jours P3=3 jours P4=3 jours
Publication	12	Publication des résultats au niveau national	Ministère chargé de la Santé	02/11/2011	2

Phase 1 : Préparation de l'enquête de satisfaction

Rôles de l'établissement de santé et de l'ATIH

L'ensemble des documents cités peut être téléchargé depuis le site internet du ministère chargé de la santé au lien suivant : <http://www.sante-sports.gouv.fr/indicateur-de-satisfaction-des-patients-hospitalises-vers-sa-generalisation.html>

Dans le cadre de cette phase, l'établissement de santé doit mettre en œuvre 8 étapes. Il est conseillé à l'établissement de santé de désigner un responsable de l'enquête dans les meilleurs délais. Cette personne est un interlocuteur privilégié entre l'établissement de santé, l'institut de sondage et l'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH).

1- Questionnaire de satisfaction des patients hospitalisés

1.1 : Questionnaire commun et obligatoire

L'enquête de satisfaction auprès des patients s'appuiera sur le questionnaire SAPHORA-MCO (2009) qui comprend un questionnaire de 36 questions fermées avec cinq modalités de réponse par question (annexe 1). Il sera commun et obligatoire à l'ensemble des établissements de santé, publics et privés, ayant une activité MCO. L'intitulé des 36 questions communes, les réponses des patients ainsi que l'ordre de lecture ne devront en aucun être modifiés. Le traitement des résultats s'effectuera par l'ATIH.

Dans l'hypothèse où un établissement de santé ne respecterait pas le questionnaire commun, ses résultats ne feront pas l'objet d'un traitement par l'ATIH et d'une diffusion publique.

A titre indicatif, le délai moyen de réponse aux 36 questions (sans élément introductif) est estimé à 13 minutes.

1.2 : Questions optionnelles

L'établissement de santé a la possibilité d'ajouter des questions supplémentaires et facultatives selon ses priorités. Il est proposé en annexe 2 un thesaurus de questions qui ont fait l'objet d'un test auprès de patients et sur lequel l'établissement de santé peut s'appuyer. Si l'établissement de santé considère que ces questions ne sont pas adaptées à ses priorités, il peut en insérer d'autres.

Toutefois, les points suivants sont à noter :

- Le nombre maximum de questions optionnelles ne devra pas dépasser 14 questions optionnelles. Au total, le questionnaire ne devra pas dépasser 50 questions (questionnaire commun et questions optionnelles) ;
- Les questions optionnelles viendront impérativement après le questionnaire commun et obligatoire et ne porteront pas sur les données de santé des patients ;
- L'institut de sondage devra proposer aux patients d'y répondre. Ces derniers auront la liberté d'y répondre ou non. L'institut de sondage devra l'indiquer en élément introductif à son échange ;
- La non participation à la partie optionnelle n'a pas de conséquence sur le statut du patient en terme de participation : le patient est considéré comme participant s'il a répondu à toutes les questions du questionnaire commun ;
- Le traitement des résultats des questions optionnelles ne sera pas assuré par l'ATIH ;
- L'établissement de santé aura la responsabilité de s'organiser pour ce traitement.

2- Sélection de l'institut de sondage par l'établissement de santé via un appel d'offres

Les travaux scientifiques recommandent d'interroger les patients à distance de leur hospitalisation par des personnes extérieures à l'établissement de santé. D'où la nécessité de faire appel à un institut de sondage. La sélection de l'institut de sondage doit s'effectuer dans les meilleurs délais afin de déclencher la déclaration de l'enquête auprès de la CNIL.

Concernant les établissements de santé privés, la sélection de l'institut de sondage est laissée à leur libre choix.

Il est mis à la disposition des établissements de santé publics un modèle de cahier des charges en vue de sélectionner l'institut de sondage via un appel d'offres (annexe 3). Il s'agit d'un marché à procédure adaptée (MAPA). Cette proposition comporte les documents suivants :

- Un cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;
- Une annexe financière ;
- Une grille d'analyse des offres ;
- Un courrier de notification de refus en LRAR destiné aux candidats non retenus.

L'ensemble des documents est inspiré des documents produits par l'Assistance-publique des Hôpitaux de Paris (AP-HP) et a d'ores et déjà été utilisé par les centres hospitaliers universitaires (CHU) ayant participé à l'expérimentation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

Votre attention est appelée sur les modalités de sélection de l'institut de sondage. Il est important que l'institut de sondage ait une expérience dans les enquêtes téléphoniques de satisfaction, des enquêtes d'épidémiologie, de la gestion d'échantillons aléatoires et de fichier de données fermées.

Les modalités techniques relatives à la réalisation de l'enquête de satisfaction (contexte de la prestation, modalités d'extraction des patients, nombre d'entretiens attendus, etc.) décrites dans le modèle de cahier des charges ne sont pas sujettes à modification de la part des établissements de santé.

En revanche, l'établissement de santé pourra ajuster et compléter ces modèles dans les thématiques suivantes :

- L'exploitation et la gestion des questions optionnelles souhaitées par l'établissement de santé (en respectant l'ordre de passation des questions optionnelles qui viendront après les questions communes et obligatoires) ;
- Les relations d'organisation de travail entre l'établissement de santé et l'institut de sondage réalisant les entretiens.

Il est rappelé que l'établissement de santé a la possibilité d'utiliser le site « LRE » de la Poste pour les Lettres Recommandées Electroniques (<https://lettreenligne.laposte.fr/legp/accueil.action>).

Dès que l'établissement de santé a sélectionné l'institut de sondage, ce dernier doit envoyer par courrier électronique à l'ATIH un formulaire d'inscription dont le modèle est fourni en annexe 4. Les coordonnées mail de l'ATIH sont les suivantes : **isatisfaction@atih.sante.fr**.

Dès réception de ce formulaire, l'ATIH génère et transmet à l'institut de sondage un identifiant et un mot de passe au niveau national.

3- Déclaration de l'enquête auprès de la CNIL

La déclaration auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) doit être effectuée dans les meilleurs délais après avoir choisi l'institut de sondage. Deux hypothèses sont à mettre en exergue :

- 1- Pour les établissements de santé ayant désigné un correspondant informatique et libertés (CIL) conformément aux dispositions de l'article 22-III de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, ils devront porter le traitement au registre. Les modalités sont définies sur le lien http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides_pratiques/CNIL_Guide_correspondants.pdf suivant :
- 2- Pour les établissements de santé qui ne disposent pas de CIL, il conviendra d'effectuer une déclaration normale sur le site internet de la CNIL. Afin de faciliter l'instruction des déclarations par les services de la CNIL dans le but d'optimiser les délais de réponse, il est demandé que le libellé suivant soit repris : « **Enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés** ». Dans l'hypothèse où le traitement déclaré par l'établissement de santé ne serait pas strictement conforme à la présente note d'instructions, la déclaration devra le mentionner. Le régime applicable étant celui de la déclaration, le récépissé sera adressé aux établissements de santé qui effectueront les déclarations dans un délai moyen de 2 semaines.

Il est rappelé à l'établissement de santé que plus les déclarations seront précises, en indiquant notamment le libellé précité, plus l'instruction sera rapide et susceptible de générer moins de demande de complément de la part de la CNIL.

4- Information des personnels

L'information des personnels de la tenue de l'enquête dans le mois précédant le démarrage de l'enquête est primordiale pour les impliquer dans la démarche.

Il s'agit d'informer :

- La personne responsable de l'extraction des données nominatives des patients ;
- L'équipe soignante (aides-soignants, infirmières, cadres de santé, etc.) qui sera amenée de recueillir les éventuels refus ;
- Le responsable et le personnel des admissions afin de les sensibiliser à l'importance de la qualité du recueil et de la mise à jour des données permettant de contacter les patients :
 - Le numéro de téléphone filaire (domicile) du patient ou du parent/responsable de l'enfant hospitalisé ou en l'absence d'un numéro fixe, le numéro de portable ;
 - L'adresse postale du patient car elle est nécessaire à l'envoi par l'institut de sondage d'une lettre d'information prévenant le patient du contact téléphonique.

Des outils de communication sont proposés comme modèles qui peuvent être modifiés et personnalisés à la convenance de l'établissement de santé (ajout du logo de l'établissement de santé, nom et coordonnées du responsable de l'enquête au sein de l'établissement de santé, signature des documents, etc.). Les documents sont :

- Note d'information destinée aux personnels du bureau des entrées (annexe 5) ;
- Fiche intitulée « Ce qu'il faut retenir » à destination des personnels (annexe 6).

Ces documents sont proposés à titre indicatif et peuvent être complétés ou remplacés par d'autres supports.

Il est, par ailleurs, demandé d'informer les différentes instances notamment la commission médicale d'établissement (CME), la conférence médicale, la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC), commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques.... de l'établissement de santé de la tenue de ces enquêtes annuelles portant sur la mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

5- Information des patients

Les données recueillies dans le cadre des enquêtes de satisfaction ne nécessitent pas de recourir au consentement éclairé des patients. Toutefois, une campagne d'information de tous les patients est à prévoir par l'établissement de santé dans la semaine précédant le début de la première période d'inclusion et pendant toute la durée de la (des) période(s).

Si l'établissement nécessite plusieurs périodes d'inclusion, la campagne d'information des patients doit se prolonger jusqu'à la dernière.

Cette étape est essentielle pour la suite de la démarche. Il s'agit de sensibiliser le patient :

- à la démarche générale mise en place par l'établissement de santé et de le sensibiliser à l'intérêt d'y participer ;
- au droit d'information de ne pas participer à l'enquête et des moyens mis à sa disposition pour manifester un refus.

5.1 : La démarche générale mise en place par l'établissement de santé et les actions de sensibilisation à l'intérêt d'y participer

L'information aux patients se fait en s'appuyant sur plusieurs supports :

- **Dans l'établissement de santé :**
 - par les affiches placardées dans les lieux accueillants les patients. Un modèle d'affiche est proposé à l'établissement de santé qui peut la mettre en forme à sa convenance (insertion du logo, d'images, etc.) : annexe 7
 - par un courrier remis en même temps que le livret d'accueil de l'établissement de santé ou au moment de la sortie des patients éligibles leur permettant notamment d'exprimer un refus de participer. Un modèle de courrier est proposé à l'établissement de santé qui peut l'adapter à sa guise (logo, etc.) (annexe 8).
- **A domicile :** A la réception du fichier des patients à contacter, l'institut de sondage leur envoie un courrier les informant qu'ils peuvent :
 1. éventuellement participer à l'enquête de satisfaction ;
 2. potentiellement être interrogés par l'institut de sondage sélectionné par l'établissement de santé ;
 3. signifier leurs refus en appelant le Numéro vert gratuit mis à leur disposition depuis un poste fixe. Ce numéro sera actif pendant toute la durée de l'enquête téléphonique.

5.2 : Le droit d'information et les moyens des patients pour manifester leur refus

Le responsable de l'étude dans l'établissement de santé veillera à centraliser les refus des patients. A cet effet, il devra mettre en place un circuit précis des signalements des refus.

Plusieurs possibilités sont offertes aux patients pour manifester leurs refus :

- **Dans l'établissement de santé**

Lors de leur hospitalisation et au moment de leur sortie, les patients peuvent manifester leurs refus auprès de l'équipe soignante (cadres de santé, infirmières, aides-soignantes, etc.) ou toute autre personne désignée par l'établissement de santé. A cette fin, un formulaire de refus des patients est mis à leur disposition (annexe 9). Ce formulaire doit être rempli complètement et transmis dans les meilleurs délais au responsable de l'enquête dans l'établissement de santé.

Le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé centralise les refus et s'assure d'une bonne coordination avec le responsable des extractions afin d'éviter la transmission des coordonnées de ces patients à l'institut de sondage au moment du transfert du fichier des patients sélectionnés.

Il est conseillé de bien veiller au recueil des refus des patients entre la fin de chaque période d'inclusion et le transfert des données à l'institut de sondage qui doit être effectué dans les meilleurs délais afin que ces patients ne soient pas contactés par erreur.

- **Après la sortie de l'établissement**

L'institut de sondage envoie un courrier d'information à tous les patients pré-sélectionnés susceptibles d'être contactés en leur communiquant un Numéro vert gratuit, actif pendant toute la durée de l'enquête téléphonique, qui leur permet de signifier leur refus d'être contactés par téléphone.

6- Inclusion des patients

6.1 : Les critères d'inclusion

Les critères d'inclusion concernent à la fois l'activité de l'établissement de santé, le patient et le séjour :

- **Concernant l'activité minimum de l'établissement de santé**

- 4 patients éligibles par jour sur 15 jours (4x15=60 patientsx4 périodes d'inclusion =240 patients)

- **Concernant le patient**

- Tous les patients résidants en France sortant de l'établissement de santé après une hospitalisation.

- **Concernant le séjour**

- Ayant été hospitalisés à plein temps (y compris hospitalisation de semaine) pour une durée minimale de 48 heures (2 nuits consécutives au moins passées en hospitalisation) ;
- Dans une unité fonctionnelle de court séjour de médecine, de chirurgie ou obstétrique pour adulte et en pédiatrie ;
- Quel que soit le mode d'admission dans l'unité fonctionnelle ou secteur d'activité (direct, en urgence, par mutation interne) et le caractère mono ou multi séjour hospitalier ;
- Et dont la destination de sortie est le domicile (dont les maisons de retraite).

6.2 : Les critères d'exclusion¹

Les critères d'exclusion concernent les séjours et les patients.

- **Concernant les séjours :**

- Soins de suite et de réadaptation (SSR), unités de soins de longue durée (USLD), unités de consultations et de soins ambulatoires (UCSA) ;
- Dont la dernière unité fonctionnelle d'hospitalisation avant la sortie est : service d'accueil des urgences, unités d'hospitalisation de courte durée, zones de surveillance de courte durée, réanimation, soins continus, soins intensifs,

¹ D'autres critères d'exclusion ne pourront être repérés qu'au moment de l'entretien téléphonique : incapacité à répondre en raison d'un problème physique/psychologique, d'une non maîtrise du français, patient ré-hospitalisé, patient décédé après la sortie de l'hôpital

- néonatalogie (sans passage dans une unité de MCO par la suite au cours de la même hospitalisation) ;
- Hospitalisation de jour ;
- Hospitalisation à domicile.

- **Concernant les patients :**

- Patient décédé pendant le séjour ;
- Patient ne résidant pas en France ;
- Nouveaux nés hospitalisés en maternité quand ceux-ci sont enregistrés en plus de leur mère dans le système d'information hospitalier (SIH) ;
- Hospitalisation anonyme ou confidentielle (accouchement sous X, etc.) ;
- Destination de sortie : transfert externe de l'entité juridique vers un autre établissement de santé.

6.3 : Le calendrier des quatre périodes d'inclusion successives

La période d'inclusion correspond au recrutement de tous les patients sortis au cours des deux semaines précédant l'extraction des données. La série consécutive sera imposée à l'ensemble des établissements de santé. Les patients seront identifiés par l'établissement de santé à partir de son système d'information.

En 2011, quatre périodes d'inclusion successives de 14 jours sont identifiées :

- **1^{ère} période** : Du lundi 18 avril 2011 jusqu'au dimanche 1 mai 2011 inclus ;
- **2^{ème} période** : Du lundi 2 mai 2011 jusqu'au dimanche 15 mai 2011 inclus ;
- **3^{ème} période** : Du lundi 16 mai 2011 jusqu'au dimanche 29 mai 2011 inclus ;
- **4^{ème} période** : Du lundi 30 mai 2011 jusqu'au dimanche 12 juin 2011 inclus.

Si plusieurs périodes d'inclusion sont nécessaires, il est conseillé d'avertir l'institut de sondage à chaque période afin qu'il puisse au mieux gérer les vagues d'enquêtes téléphoniques.

Si l'établissement de santé comprend plusieurs sites, il enverra par période d'inclusion à l'institut de sondage un seul fichier sous le format prédéfini par l'ATIH. Le numéro FINESS de l'établissement de santé utilisé est celui dans QUALHAS.

7- Extraction(s) des données des patients du système d'information de l'établissement de santé

L'établissement de santé doit s'assurer de la disponibilité de la personne réalisant l'extraction des données à la date fixée par l'établissement de santé.

Il est conseillé à l'établissement de santé d'effectuer l'extraction à la fin de chaque période d'inclusion. L'établissement de santé doit extraire 240 patients à la fin de la première période pour obtenir un recueil final de 120 patients. Il s'agit du double de patients à interroger pour pallier les non répondants. Si l'établissement de santé souhaite effectuer un recueil plus important dans le cadre de modalités particulières (par site, pôle, etc.), cette démarche lui échoit. Les documents et supports devront être ajustés en conséquence.

Selon l'activité de l'établissement de santé, une ou plusieurs périodes d'inclusion seront nécessaires.

L'ATIH met à la disposition de l'établissement de santé un logiciel qui aura deux fonctions :

1-il permet la production du (des) fichier(s) devant être transmis à l'institut de sondage par période d'inclusion :

L'établissement de santé extrait de son système d'information un fichier au format prédéfini en annexe 10 par l'ATIH contenant l'ensemble des patients pris en charge en MCO sortis au cours de la période d'inclusion à l'exclusion des nouveau-nés restés auprès de leur mère et des hospitalisations anonymes ou sous X. Le fichier obtenu est un fichier texte avec séparateur ' ; ' (format csv).

Le logiciel effectue plusieurs opérations dont les modalités sont décrites en annexe 11.

2- il effectue un tirage au sort si le recueil des données des patients par période d'inclusion est supérieur à 240 patients pour obtenir le nombre de 240 patients.

8- Envoi du (des) fichier(s) standardisé(s) des données nominatives des patients à l'institut de sondage

- Le fichier issu du traitement par le logiciel l'ATIH, est décrit en annexe 12. Il s'agit d'un fichier texte avec séparateur ' ; ' (format csv) ;
- Le fichier comporte des données nominatives des patients cryptées (zip avec un mot de passe). Cette procédure a pour but d'éviter que le fichier envoyé par l'établissement de santé ne soit lisible par quelqu'un en cas d'erreur d'adressage ;
- La transmission du fichier standardisé issu du logiciel ATIH sera effectuée par le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé au responsable des enquêtes de l'institut de sondage, dans les deux jours suivants la fin de la période d'inclusion;
- Le fichier comportant des données nominatives cryptées sera confié à l'institut de sondage réalisant les entretiens pour la durée de l'enquête ; l'établissement de santé restant maître du fichier.

Votre attention est appelée sur les modalités de transmission du mot de passe à l'institut de sondage : pour des raisons de sécurité, elle doit être effectuée obligatoirement par téléphone (et non par écrit).

Rôle de l'institut de sondage

L'institut de sondage sélectionné par l'établissement de santé doit mettre en place 5 prestations dans le cadre de l'enquête téléphonique. Il s'agit de :

1- Mise en place et ouverture du Numéro de téléphone vert (gratuit depuis un poste fixe pour les patients)

Le Numéro vert est un numéro gratuit depuis un poste fixe et sera indiqué dans la lettre d'information transmis par l'institut de sondage.

Il sera actif pendant toute la durée de l'enquête téléphonique. Il convient de s'assurer auprès de l'institut de sondage des modalités de gestion de ce Numéro vert : horaires de réponse, répondeur en cas de non réponse, gestion de la messagerie, etc.

Le Numéro vert permettra aux patients pré-sélectionnés de :

- demander de plus amples renseignements sur l'enquête ;
- communiquer à l'institut de sondage des informations actualisées (un nouveau numéro de téléphone par exemple) ;
- signifier leur refus ou leur incapacité de participer à l'enquête ;
- indiquer des jours et tranches horaires auxquels ils pourront être joints plus facilement.

2- Réception et « nettoyage » du (des) fichier(s) des données nominatives cryptées des patients

L'institut de sondage réalisant les entretiens téléphoniques transmet à l'établissement de santé une confirmation de lecture, dès réception du fichier des données des patients.

L'institut de sondage réalisant les entretiens s'assurera de l'absence de doublons inter-vagues dans le(s) fichier(s) d'adresses.

L'institut de sondage devra procéder à la recherche des adresses et des numéros téléphoniques manquants (ou ne permettant pas d'aboutir directement à la personne éligible : faux numéros, numéros de télécopie, etc.).

L'existence exclusive d'un numéro de téléphone portable n'est pas un motif de non conduite de l'entretien compte tenu du niveau de diffusion actuel de cette technologie.

Le fichier devra quotidiennement être mis à jour avec les informations réceptionnées sur la permanence du Numéro vert ou par courrier.

Le fichier des données nominatives des patients transmis par l'établissement de santé à l'institut de sondage sera détruit par ce dernier deux mois après la fin des enquêtes téléphoniques (conformément à la législation en vigueur). L'institut de sondage produira à l'établissement de santé une attestation de destruction du fichier.

3- Envoi d'un courrier d'annonce à chaque patient éligible préalablement à la conduite des entretiens téléphoniques

Cette procédure a pour but de :

- Sensibiliser les personnes éligibles et maximiser leur participation ;
- Permettre aux personnes éligibles d'utiliser leur droit de refus de participer ;

- Permettre aux personnes éligibles de programmer l'entretien téléphonique à leur convenance ;
- Améliorer la mise à jour ou la correction des numéros de téléphone fixes ou portables du fichier des données du patient initialement transmis par l'établissement de santé.

Cette prestation sera faite par l'institut de sondage à partir du fichier des données nominatives du patient transmis par le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé.

Deux modèles de lettre d'annonce de l'enquête sont fournis à l'établissement de santé (adulte et enfant) qui peuvent être actualisés en concertation avec l'institut de sondage (insertion de logo, image, etc.) : annexe 13.

La réalisation du mailing sera assurée par l'institut de sondage une semaine après la réception du fichier des données nominatives du patient. Un numéro d'identification, attribué à chaque patient par l'institut de sondage, ainsi que le Numéro vert dédié à l'étude (cf supra) devront figurer sur la lettre d'annonce préalablement envoyée aux patients avant les enquêtes téléphoniques.

4- Réalisation des entretiens téléphoniques

Les modalités de recrutement des enquêteurs professionnels, de leur formation, des entretiens téléphoniques ainsi que l'élaboration du rapport d'activité final sont définies dans le cahier des charges proposé au point 2 intitulée « Sélection de l'institut de sondage par l'établissement de santé via un appel d'offres » -partie intitulée « Rôles de l'établissement de santé et de l'ATIH».

Concernant la formation des enquêteurs, un guide de conduite des entretiens téléphoniques est proposé en annexe 14. Il est d'ores et déjà utilisé par les établissements de santé de l'Assistance-publique des Hôpitaux de Paris (AP-HP) dans le cadre de leurs enquêtes de satisfaction.

Enfin, concernant les modalités d'exploitation du fichier des patients, il est essentiel d'indiquer à l'institut de sondage les points suivants :

- L'institut de sondage devra exploiter le fichier dans l'ordre présenté par le logiciel de l'ATIH ;
- Si le fichier transmis à l'institut de sondage contient 240 patients, l'institut de sondage prend les 120 premiers patients + 40% (soit 168 patients). L'institut de sondage exploite complètement les 168 adresses (en respectant la méthodologie des ré-appels) ;
- Si le nombre de patients est insuffisant, l'institut de sondage prend un bloc de 24 patients supplémentaires en respectant l'ordre. Il exploite ce bloc de 24 patients complètement. Si le nombre reste encore insuffisant, ajout d'un 2^{ème} bloc de 24 patients, etc. jusqu'à obtention de 120 patients.

5- Dépôt du fichier des résultats de l'enquête sans les informations nominatives sur la plateforme « I-satisfaction » mise en place par l'ATIH

Avant le dépôt du fichier des résultats de l'enquête, les résultats auront été contrôlés par l'institut de sondage réalisant les enquêtes.

Les résultats de l'enquête téléphonique sont transmis à la fin du traitement de chaque fichier au plus tard 8 semaines après la réception dudit fichier par l'institut de sondage à l'ATIH sous la forme d'un fichier informatique duquel toutes les informations nominatives auront été supprimées. Le format de ce fichier est présenté en annexe 15.

La totalité des questions (communes et optionnelles éventuellement) sont intégrées dans un seul fichier. L'institut de sondage ayant réalisé les enquêtes téléphoniques transmet autant de fichier qu'il en a reçu.

Afin de réaliser cette transmission, l'ATIH développe une plateforme internet, qui s'appelle « I-satisfaction » à laquelle l'institut de sondage pourra se connecter pour déposer le(s) fichier(s) portant sur les résultats de l'enquête téléphonique. La connexion à cette plateforme se fera grâce à l'identifiant et au mot de passe communiqués par l'ATIH (cf point 2 intitulée « Sélection de l'institut de sondage par l'établissement de santé via un appel d'offres » - partie intitulée « Rôles de l'établissement de santé et de l'ATIH »).

Si l'établissement de santé a dû réaliser 4 périodes d'enquêtes téléphoniques, l'institut de sondage devra déposer 4 fichiers sur la plateforme « I-satisfaction ».

Les modalités techniques de la plateforme « I-satisfaction » figurent en annexe 16.

Phase 3 : Traitement des résultats de l'enquête téléphonique

Pour rappel : phase 1 : Mise à disposition du logiciel de sélection des patients pour l'établissement de santé (cf point 7 intitulée « Extraction(s) des données des patients du système d'information de l'établissement de santé » - partie intitulée « Rôles de l'établissement de santé et de l'ATIH)

Rôle de l'ATIH

L'ATIH devra mettre en œuvre deux étapes dans le cadre du traitement des résultats de l'enquête téléphonique qui sont :

1- Traitement statistique des résultats des 36 questions

Après visualisation des résultats par l'établissement de santé, le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé (valideur) valide les traitements.

Le traitement ne s'effectue que sur les questions obligatoires et communes (36 questions). Les questions optionnelles ne sont pas intégrées dans les bases.

En 2011, la clôture nationale de la campagne est programmée le 31 juillet. Le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé doit valider ses résultats avant cette date.

Après la clôture, les établissements de santé ne pourront plus valider leurs données. Les calculs des référentiels seront réalisés ainsi que le positionnement de chaque établissement de santé en fonction de celui-ci.

2- Restitution des résultats

Les réponses (questions obligatoires et éventuellement optionnelles) et les résultats des indicateurs seront disponibles pour les établissements de santé sur la plateforme « I-satisfaction » en fonction de la complexité des traitements soit immédiatement soit le jour suivant la validation.

Rôles du ministère chargé de la santé et des établissements de santé

1. Le ministère chargé de la santé

- Publication en novembre 2011 des résultats nationaux ;
- Publication en novembre 2012 des indicateurs, tri à plat par question, etc. sur la base de l'enquête du printemps de 2012.

2. Les établissements de santé

Les articles L. 6144-1 et L. 6161-2 du code de la santé publique (CSP) 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.

Pour l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, cette disposition se traduit de la manière suivante :

- **En 2011 :**

- Campagne de recueil des réponses des patients à l'enquête de satisfaction (printemps 2011) ;
- Les établissements de santé disposeront de leurs résultats individuels mais ces résultats ne feront pas l'objet d'une diffusion publique par établissement de santé et ne seront pas rendus opposables. Seuls seront présentés les résultats au niveau national.

- **En 2012 :**

- Campagne de recueil des réponses des patients à l'enquête de satisfaction (printemps 2012) ;
- La publication nationale par établissement de santé sera effective. L'indicateur sera rendu opposable, il sera listé dans l'arrêté pris en application des articles L. 6144-1 et L. 6161-2 du CSP : les établissements de santé auront l'obligation d'afficher les résultats de l'enquête de satisfaction des patients effectuée au printemps 2012.



Questionnaire national Saphora-MCO (version 2009)

Q1 - Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé, à vous ou à vos proches, par le service administratif lors de votre arrivée... ?

Parents : Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé, à votre enfant, à vous ou à vos proches, par le service administratif lors de votre arrivée... ?

Excellent
Très bon
Bon
Mauvais
Très mauvais
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q2 - Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) service(s) de soins - service des urgences exclu - était ...

Parents : Pensez-vous que l'accueil que votre enfant a reçu lors de son arrivée dans le(s) service(s) de soins- service des urgences exclu - était ...

Excellent
Très bon
Bon
Mauvais
Très mauvais
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q3 - Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service, c'est-à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante etc. ?

Parents : Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service où votre enfant a été hospitalisé, c'est-à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante etc. ?

Très rarement ou jamais
Parfois
Souvent
Presque toujours
Toujours

Q4 - Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient...

Parents : Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter l'intimité de votre enfant étaient...

Excellentes
Très bonnes
Bonnes
Mauvaises
Très mauvaises
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q5 – Pendant votre séjour, avez-vous reçu des explications, sans être obligé(e) de les demander, sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc.

Parents : *Pendant le séjour de votre enfant, avez-vous reçu des explications, santé sans être obligé(e) de les demander, sur l'état de santé de votre enfant, son traitement, son opération, ses soins ?*

Toujours
Presque toujours
Souvent
Parfois
Très rarement ou jamais

Q6 - Quand vous avez posé des questions aux médecins ou aux chirurgiens du service, avez-vous compris les réponses ?

Parents : *Quand vous avez posé des questions aux médecins ou aux chirurgiens du service concernant votre enfant, avez-vous compris les réponses ?*

Toujours
Presque toujours
Souvent
Parfois
Très rarement ou jamais les réponses
[Vous n'avez pas obtenu de réponse]
[Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au médecin quand il était avec vous]
[Vous n'aviez pas de question à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions]

Q7 - Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

Parents : *Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins qui parlaient devant vous ou votre enfant comme si vous ou votre enfant n'étiez pas là ?*

Très souvent
Assez souvent
Parfois
Très rarement
Jamais

Q8 - Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des infirmières ou d'autres employés de service qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

Parents : *Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des infirmières ou d'autres employés du service qui parlaient devant vous ou votre enfant comme si vous ou votre enfant n'étiez pas là ?*

Très souvent
Assez souvent
Parfois
Très rarement
Jamais

Q9 - Le personnel du service était-il poli et aimable ? Diriez-vous ...

Toujours
Presque toujours
Souvent
Parfois
Très rarement ou jamais

Q10 - Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,...., avez-vous pu l'obtenir ?

Parents : *Si votre enfant avait besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme se laver, s'habiller, manger,..., a t-il pu les obtenir ?*

Toujours

Presque toujours

Souvent obtenu l'aide nécessaire

Parfois

Très rarement ou jamais obtenu

[Vous n'avez pas eu besoin d'aide / Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide]

Q11 - Si vous avez eu besoin d'aide en urgence, avez-vous attendu ... ?

Parents : *Si votre enfant a eu besoin d'aide en urgence, avez-vous attendu ... ?*

Très longtemps

Longtemps

Assez longtemps

Peu longtemps

Vous n'avez pas attendu

Vous n'avez pas eu besoin d'aide en urgence/ Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide en urgence

Q12 – Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs ?

Parents : *Pendant cette hospitalisation, votre enfant a t-il eu des douleurs ?*

Extrêmement intense

Intenses

Modérées

Faibles

Vous n'avez pas eu de douleur / Votre enfant n'a pas eu de douleur [Passez à la Q 14] Cette modalité de réponse exclu l'item Q13 du calcul du score dont il appartient

Q13 - Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière...

Parents : *Diriez-vous alors que sa douleur a été prise en charge de manière...*

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

Q14 – Que pensez-vous de la façon dont les autres inconforts liés à votre maladie ou votre opération, comme des nausées, une mauvaise position, des vertiges, ...ont été pris en compte ? Diriez-vous qu'elle était ... ?

Parents : *Que pensez-vous de la façon dont les autres inconforts liés à la maladie ou l'opération de votre enfant comme des nausées, une mauvaise position des vertiges, ont été pris en compte ? Diriez-vous qu'elle était...*

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

[Vous n'avez eu aucun inconfort de ce type / Votre enfant n'a eu aucun inconfort de ce type]

Q15 - Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus à l'hôpital étaient... ?

Parents : Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que votre enfant a reçus à l'hôpital étaient... ?

Excellents
Très bons
Bons
Mauvais
Très mauvais

Q16 - Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des nouveaux médicaments prescrits à l'hôpital ? Diriez-vous qu'elle était...

Parents : Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des nouveaux médicaments prescrits à votre enfant ? Diriez-vous qu'elle était...

Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaise ou aucune information donnée
Vous n'avez pas eu de nouveau médicament
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q17 - Lors de votre hospitalisation, avez-vous été impliqué(e) autant que vous le souhaitiez pour participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?

Parents : Lors de votre hospitalisation de votre enfant, avez-vous été impliqué(e) autant que vous le souhaitiez pour participer aux décisions concernant ses soins ou son traitement ?

Toujours
Presque toujours
Souvent
Parfois
Très rarement ou jamais
Aucune décision n'a été prise

Nous allons parler des examens invasifs, c'est-à-dire des examens nécessitant une intrusion à l'intérieur de l'organisme comme une radio avec injection de produit de contraste, une fibroscopie, une ponction de moelle ou de plèvre, une artériographie ...

Q18 – Si vous avez passé des examens invasifs à l'hôpital, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les COMPLICATIONS possibles ? Diriez-vous qu'elle était ...

Parents : Si votre enfant a passé des examens invasifs à l'hôpital, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les COMPLICATIONS possibles ? Diriez-vous qu'elle était

Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaises ou aucune information donnée
Vous n'avez pas eu d'examen / il n'a pas eu d'examen invasif
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q19 - Avez-vous été opéré(e) lors de cette hospitalisation [le terme « accouchement apparaît pour les femmes de 15 ans à 50 ans]?

Parents : Votre enfant a-t-il été opéré lors de cette hospitalisation ?

- Vous n'avez pas été opéré(e) / Votre enfant n'a pas été opéré [Allez à la Q21] Cette modalité de réponse exclue l'item Q20 du calcul du score dont il appartient

- Vous avez eu un accouchement simple [Allez à la Q21] (proposée seulement aux femmes entre 15 ans et 50 ans) Cette modalité de réponse exclu l'item Q20 du calcul du score dont il appartient
- Vous avez été opérée par césarienne [Allez à la Q 21] (proposée seulement aux femmes entre 15 ans et 50 ans) Cette modalité de réponse exclue l'item Q20 du calcul du score dont il appartient
- Vous avez été opéré(e) pour autre chose [Allez à la Q 20] (proposée seulement aux femmes de 15 ans ou plus)
- Vous avez été opéré(e) [Allez à la Q 20] (proposée aux femmes de moins de 15 ans et aux hommes)

Consigne enquêteur : si un patient n'est pas sûr d'avoir été opéré, lui demander « avez-vous vu un chirurgien ?

Q20 - Quand vous avez posé des questions au chirurgien sur votre opération, avez-vous compris les réponses ?

Parents : Quand vous ou votre enfant avez posé des questions au chirurgien sur son opération, avez-vous compris les réponses ?

- Toujours
- Presque toujours
- Souvent
- Parfois
- Très rarement ou jamais
- Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au chirurgien quand il était avec vous*
- Vous n'avez pas obtenu de réponse*
- Vous n'aviez pas de question à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions*

Maintenant, nous allons parler du confort et des repas

Q21 - Que pensez-vous du confort de votre chambre ? Diriez-vous qu'il était...

Parents : Que pensez-vous du confort de la chambre de votre enfant ? Diriez-vous qu'il était...

- Excellent
- Très bon
- Bon
- Mauvais
- Très mauvais

Q22 - Que pensez-vous de la propreté de votre chambre? Diriez-vous qu'elle était...

Parents : Que pensez-vous de la propreté de la chambre de votre enfant ? Diriez-vous qu'elle était...

- Excellent
- Très bon
- Bon
- Mauvais
- Très mauvais

Q23 - Etiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ? Diriez-vous...

Parents : Etiez-vous satisfait(e) de la température de la chambre de votre enfant ? Diriez-vous...

- Très satisfait(e)
- Satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)

Q24 - Avez-vous été gêné(e) par le bruit dans votre chambre ?

Parents : Avez-vous été gêné(e), vous ou votre enfant, par le bruit dans sa chambre d'hospitalisation ?

Très souvent
Assez souvent
Parfois
Très rarement
Jamais

Q25 - Que pensez-vous des repas servis à l'hôpital ? Etaient-ils ...
[Filtre : Enfant de moins de 1 an ⇒ aller à Q28]

Excellents
Très bons
Bons
Mauvais
Très mauvais

Vous n'avez pas pu prendre de repas compte tenu de votre état de santé [aller à Q28] Il n'a pas pu prendre de repas compte tenu de son état de santé

Q26- Que pensez-vous de la variété des plats proposés ? Etaient-elle...

Excellente
Très bien
Bien
Mauvaise
Très mauvaise
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Maintenant, nous allons parler de votre sortie de l'hôpital (ou de la clinique)

Q27 - Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que vous deviez prendre après la sortie comme le dosage, les horaires, les effets indésirables... ? Diriez-vous qu'elle était...

Parents : Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que votre enfant devait prendre après la sortie (dosage, horaires, effets indésirables...) ? Diriez-vous qu'elle était...

Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaises ou aucune information donnée

Vous n'aviez pas de médicament à prendre (Pour le questionnaire parents : Il n'avait pas de médicaments à prendre)

[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q28 Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur la reprise de vos activités après la sortie comme la reprise du travail, du sport, de vos activités habituelles (pour les personnes âgées) ? Diriez-vous qu'elle était...

Parents : Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur la reprise des activités de votre enfant après la sortie comme la reprise de l'école, du sport, Diriez-vous qu'elle était...

Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaises ou aucune information donnée

[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q29 - Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les signes ou les complications devant vous amener à ré-contacter l'hôpital ou votre médecin après la sortie? Diriez-vous qu'elle était ...

Parents : *Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les signes ou les complications devant vous amener à ré-contacter l'hôpital ou votre médecin pour votre enfant après sa sortie? Diriez-vous qu'elle était...*

Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaises ou aucune information donnée
Aucun risque de complication
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q30 - Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée par exemple, l'annonce de votre date de sortie, votre destination à la sortie,... ? Diriez-vous qu'elle était...

Parents : *Que pensez-vous de la façon dont la sortie de votre enfant a été organisée (par exemple, l'annonce de sa date de sortie, sa destination à la sortie,...) ? Diriez-vous qu'elle était...*

Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaise

Et maintenant pour terminer

Q31 - Quelle est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...

Parents : *Quelle est votre opinion générale sur le séjour à l'hôpital de votre enfant ? Etes-vous...*

Très satisfait(e)
Satisfait(e)
Assez satisfait(e)
Peu satisfait(e)
Pas du tout satisfait(e)

Q32 - Si vous deviez être à nouveau hospitalisé pour la même raison, préféreriez-vous revenir dans cet établissement ?

Parents : *Si votre enfant devait être à nouveau hospitalisé pour la même raison, préféreriez-vous le faire revenir dans cet établissement ?*

Certainement
Probablement
Peut-être
Probablement pas
Certainement pas

Q33 – Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous ?

Parents : *Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient faire hospitaliser leur enfant pour la même raison que le votre ?*

Certainement

Probablement
Peut-être
Probablement pas
Certainement pas

Q34 - Aujourd'hui, par rapport au jour de votre admission, vous sentez-vous... ?

***Parents** : Aujourd'hui, par rapport au jour de l'admission de votre enfant, vous pensez que votre enfant se sent... »*

Beaucoup mieux
Mieux
Pareil, ni mieux, ni moins bien
Moins bien
Beaucoup plus mal

Q35 - Sur une échelle dites de 1 à 7, dites-moi si vous êtes satisfait(e) de votre vie en général (en dehors de l'hôpital) ?

La note 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 7 signifie que vous êtes très satisfait(e), les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.

Q36- Age du patient : directe ou vérification par rapport au fichier appel



ANNEXE 2

THESAURUS DES QUESTIONS OPTIONNELLES PROPOSEES AUX ETABLISSEMENTS DE SANTE

- **Urgences**

Lors de cette hospitalisation, êtes-vous passé par le SERVICE CENTRAL des URGENCES de cet hôpital, hors service d'urgences de la maternité

Parents : Lors de son hospitalisation, votre enfant est-il passé par le service CENTRAL des URGENCES de cet hôpital, hors service d'urgences de la maternité (si femme > 14 ans)

Oui

Non

[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Accueil aux urgences**

Que pensez-vous de la qualité de l'ACCUEIL aux URGENCES ? Etait-elle ...

Parents : Que pensez-vous de la qualité de l'ACCUEIL aux URGENCES ? Est-elle ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Qualité des soins aux urgences**

Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus aux URGENCES étaient... ?

Parents : Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que votre enfant a reçu aux URGENCES étaient... ?

Excellents

Très bons

Bons

Mauvais

Très mauvais

[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Respect de la confidentialité**

Que pensez-vous de la façon dont LA CONFIDENTIALITE et le SECRET MEDICAL ont été respectés au cours de cette hospitalisation ? Diriez-vous qu'elle était ...

Parents : Que pensez-vous de la façon dont LA CONFIDENTIALITE et le SECRET MEDICAL ont été respectés au cours de l'hospitalisation de votre enfant ? Diriez-vous qu'elle était ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

[Ne sait pas, Non concerné] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Prise en charge psychologique**

Que pensez-vous de la façon dont le personnel a été A VOTRE ECOUTE lorsque vous étiez INQUIET, TRISTE OU ANGOISSE ? Diriez-vous qu'elle était ...

Parents : Que pensez-vous de la façon dont le personnel a été A L'ECOUTE DE VOTRE ENFANT lorsqu'il était INQUIET, TRISTE OU ANGOISSE ? Diriez-vous qu'elle était ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

[Vous n'avez jamais été inquiet, triste ou angoissé / Votre enfant n'a jamais été inquiet, triste ou] angoissé

- **Délai d'attente aux examens**

Si vous avez passé un ou des EXAMENS à l'HOPITAL, radiographie, endoscopie, échographie par exemple, avez-vous ATTENDU avant de passer cet examen...

(Ne tenez pas compte des examens qui auraient été réalisés en dehors de cet hôpital)

Parents : Si votre enfant a passé un ou des EXAMEN(S) à L'HÔPITAL, radiographie, endoscopie, échographie par exemple, a-t-il ATTENDU avant de passer cet examen...

Ne tenez pas compte des examens qui auraient été réalisés en dehors de cet hôpital.

Très longtemps

Longtemps

Assez longtemps

Peu longtemps

Vous n'avez pas attendu

[Vous n'avez pas eu d'examen pendant cette hospitalisation / Il n'a pas eu d'examen pendant cette hospitalisation

- **Brancardage**

Que pensez-vous de la façon dont vous avez été transporté(e) A L'INTERIEUR DE L'HOPITAL, pour aller passer des examens ou vous conduire d'un service à un autre ?

Parents : Que pensez-vous de la façon dont votre enfant a été transporté(e) A L'INTERIEUR DE L'HOPITAL, pour aller passer des examens ou le (la) conduire d'un service à un autre ?

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

Vous n'avez pas été transporté(e) à l'intérieur de l'hôpital

- **Anesthésie**

Avez-vous subi une anesthésie, générale, locale ou péridurale, pour une opération, un accouchement, la pose d'un cathéter ou la réalisation d'un examen ?

Parents : Votre enfant a-t-il subi une anesthésie, générale, locale ou péridurale, pour une opération, la pose d'un cathéter ou la réalisation d'un examen ?

[NB : Le terme accouchement apparaît seulement pour les femmes de 15 à 50 ans]

OUI

NON

- **Information sur l'anesthésie**

Que pensez-vous alors des informations qui vous ont été données par l'anesthésiste ? Diriez-vous qu'elles étaient...

Parents : Que pensez-vous alors des informations qui vous ont été données, à vous ou à votre enfant, par l'anesthésiste ? Diriez-vous qu'elles étaient.....

Excellentes

Très bonnes

Bonnes

Mauvaises

Très mauvaises ou aucune information donnée (non visible pour l'enquêteur)

- **Délai d'attente pour la péridurale**

Que pensez-vous du DELAI D'ATTENTE avant la pose de la PERIDURALE pour votre ACCOUCHEMENT ? Diriez-vous qu'il était...

Parents : Que pensez-vous du DELAI D'ATTENTE avant la pose de la PERIDURALE pour l'ACCOUCHEMENT de votre enfant? Diriez-vous qu'il était...

Très long

Long

Assez long

Pas très long

Vous n'avez pas attendu

[Vous n'avez pas demandé de péridurale]

[Vous avez accouché trop vite pour avoir une péridurale] (non cité par l'enquêteur)

[Vous avez attendu tellement longtemps que vous avez accouché sans péridurale] (non cité par l'enquêteur)

- **Compétences des médecins**

Diriez-vous que les MEDECINS, qui se sont occupé de vous, avaient une CONNAISSANCE et une EXPERIENCE de votre MALADIE ou de votre CAS

Parents : Diriez-vous que les MEDECINS, qui se sont occupé de votre enfant, avaient une CONNAISSANCE et une EXPERIENCE de sa MALADIE ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Compétences des infirmiers**

Que pensez-vous de la façon dont les INFIRMIERS vous ont SURVEILLE ET SOIGNE ?
Diriez-vous qu'elle était ...

Parents : Que pensez-vous de la façon dont les INFIRMIERS ont SURVEILLE ET SOIGNE
votre enfant ? Diriez-vous qu'elle était ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Handicap**

Avez-vous un HANDICAP, qu'il soit moteur, auditif, visuel ou mental ?

Parents : votre enfant a-t-il un HANDICAP, qu'il soit moteur, auditif, visuel ou mental ?

Oui

Non

[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Prise en compte du handicap par le personnel**

Que pensez-vous de la façon dont le personnel du service a PRIS EN COMPTE VOTRE
HANDICAP ? Diriez-vous qu'elle était ...

Parents : Que pensez-vous de la façon dont le personnel du service a PRIS EN COMPTE
LE HANDICAP DE VOTRE ENFANT? Diriez-vous qu'elle était ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

[le personnel du service n'était pas au courant de mon handicap]

[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Adaptation des équipements au handicap**

Que pensez-vous de l'adaptation des EQUIPEMENTS de l'hôpital à votre HANDICAP, comme par exemple, l'accès aux locaux, l'aménagement de la chambre et des sanitaires, la visibilité des panneaux d'affichage ... ? Diriez-vous qu'elle était ...

Parents : Que pensez-vous de l'adaptation des EQUIPEMENTS de l'hôpital AU HANDICAP de votre enfant, comme par exemple, l'accès aux locaux, l'aménagement de la chambre et des sanitaires, la visibilité de la signalétique,... ? Diriez-vous qu'elle était ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

[Ne sait pas – Non concerné] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Appréciation sur le téléphone et la télévision**

Quelle est votre appréciation sur la télévision et le téléphone dans votre chambre comme le délai pour l'obtenir, le coût, les chaînes disponibles ... ? Etiez-vous...

Parents : Quelle est votre appréciation sur la télévision et le téléphone dans la chambre de votre enfant : délai pour l'obtenir, coût, chaînes disponibles ... ? Etes-vous...

[Consigne : si le patient n'a eu que la télévision ou que le téléphone, il doit répondre sur l'équipement dont il a bénéficié]

Très satisfait(e)

Satisfait(e)

Assez satisfait(e)

Peu satisfait(e)

Pas du tout satisfait(e)

[Vous n'avez pas pu avoir la télévision ni le téléphone]

[Vous n'aviez pas demandé la télévision ni le téléphone]

- **Livret d'accueil**

Avez-vous eu le LIVRET D'ACCUEIL (document présentant l'établissement) ?

Parents : Avez-vous eu un LIVRET D'ACCUEIL (document présentant l'établissement) ?

Oui, vous avez eu le livret d'accueil

Non, vous n'avez pas eu le livret d'accueil

Vous ne vous rappelez pas

Vous ne savez pas ce qu'est le livret d'accueil

- **Première consultation médicale**

Que pensez-vous de la première consultation dans cet hôpital au cours de laquelle le diagnostic vous a été annoncé et/ou confirmé, vous avez été :

Très satisfait(e)

Satisfait(e)

Assez satisfait(e)

Peu satisfait(e)

Pas du tout satisfait(e)

Ne sait pas (ne pas citer)

- **Délai entre la décision d'hospitalisation et l'hospitalisation**

Le délai entre la décision d'hospitalisation et l'hospitalisation effective vous a-t-il été justifié/explicé d'une façon que vous jugez :

Très satisfait(e)

Satisfait(e)

Assez satisfait(e)

Peu satisfait(e)

Pas du tout satisfait(e)

Ne sait pas (ne pas citer)

- **Confidentialité et secret médical**

Que pensez-vous de la façon dont LA CONFIDENTIALITE et le SECRET MEDICAL ont été respectés au cours de cette hospitalisation ? Diriez-vous qu'elle était ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

Ne sait pas (ne pas citer)

- **Information sur le suivi après votre sortie**

Que pensez vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur le suivi après votre sortie (prochains rendez vous, prochaines étapes) ? Diriez-vous qu'elle était ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

Aucune information donnée

Ne sait pas (ne pas citer)

- **Coordonnées d'une personne à contacter**

Vous a-t-on donné les coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter en cas d'inquiétude particulière ?

Oui

Non

- **Information du médecin traitant sur votre hospitalisation**

Que pensez-vous de la façon dont votre médecin traitant a été informé sur votre hospitalisation ? Diriez-vous qu'elle était ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

Ne sait pas (ne pas citer)

- **Coordination des soins lors du retour à domicile**

Que pensez-vous de la coordination de vos soins lors de votre retour à domicile (organisation des soins et de la surveillance, articulation avec la médecine de ville) ? Diriez-vous qu'elle était ...

Excellente

Très bonne

Bonne

Mauvaise

Très mauvaise

Ne sait pas (ne pas citer)

- **Verbatim**

Avez-vous des commentaires/suggestions/observations à formuler pour améliorer la qualité du service rendu/de la prise en charge dans cet établissement ? (Si oui) Lesquels ?

.....
.....



LOGO DE L'ETABLISSEMENT DE SANTE
[à compléter]

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé

ANNEXE 3
CAHIER DES CHARGES POUR SELECTIONNER UN INSTITUT DE SONDRAGE DANS LE CADRE
D'UNE ENQUETE DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES PAR
ENTRETIEN TELEPHONIQUE

MARCHÉ n° 2011 XX

Procédure adaptée

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(Le présent CCTP comprend 18 pages, numérotées de 1 à 18)

Le présent cahier des clauses techniques particulières vaut acte d'engagement

SOMMAIRE

Article 1 : Présentation de l'établissement de santé	page 3
Article 2 : Contexte général	page 3
2.1 : Contexte de la prestation.....	page 3
2.2 : Cadre juridique.....	page 3
2.3 : Résumé des modalités de l'enquête.....	page 5
2.4 : Méthodologie de l'étude.....	page 5
Article 3 : Définition des prestations à mettre en place	page 8
3.1 : Information des patients.....	page 8
3.2 : Nettoyage et préparation de la base d'adresses.....	page 8
3.3 : Information des patients.....	page 9
3.4 : Les enquêteurs.....	page 9
3.5 : La conduite des entretiens téléphoniques.....	page 10
3.6 : Le traitement des questions optionnelles.....	page 11
3.7 : Plan d'appels.....	page 12
3.8 : Rapport d'activité final.....	page 13
3.9 : Dépôt du (des) fichier(s) sur la plateforme « I-satisfaction » des résultats de l'enquête.....	page 16
3.10 : Destruction du (des) fichiers des données nominatives des patients.....	page 18

Article 1- Présentation de l'établissement de santé

[à compléter par l'établissement de santé]

Article 2- Contexte général

Le ministère chargé de la santé a décidé de généraliser un indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés à compter de 2011. Sont concernés les établissements de santé de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO), publics et privés.

L'établissement de [nom : à compléter par l'établissement de santé] s'inscrit dans cette démarche.

Le caractère subjectif et multidimensionnel de la satisfaction impose une rigueur méthodologique dans la conception des questionnaires, leur mise en œuvre et l'interprétation des résultats. Afin de pouvoir comparer des taux de satisfaction entre établissements de santé, il a été démontré que la mesure de la satisfaction des patients n'était pas reproductible entre établissements sans un questionnaire commun validé.

L'enquête de satisfaction s'appuie sur le questionnaire SAPHORA-MCO (2009) sur la satisfaction des patients hospitalisés. Le Comité de Coordination de l'Evaluation Clinique et de la Qualité en Aquitaine (CCECQA) est à l'origine de l'élaboration du questionnaire et de la validation statistique des différents indicateurs. L'équipe de Coordination pour la Mesure de la Performance et l'Amélioration de la Qualité Hospitalière (COMPAQH) a contribué à valider la faisabilité de la modalité d'enquête par téléphone.

Le questionnaire SAPHORA-MCO (2009) comporte 36 questions communes et obligatoires à l'ensemble des établissements de santé publics et privés ayant une activité MCO. Le traitement des résultats sera effectué par l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH).

Ce questionnaire permet de calculer des indicateurs spécifiques et un indicateur de résultat de satisfaction globale agrégé. Ces indicateurs sont calculés à partir des réponses apportées par les patients à différents items.

Ces indicateurs sont considérés comme fiables, robustes et pertinents.

2.1 : Contexte de la prestation

Les enquêtes de satisfaction sont un nouveau levier pour améliorer la prise en charge des patients.

Les indicateurs permettent de comparer les établissements de santé. Il est donc indispensable pour l'établissement de [nom : à compléter par l'établissement de santé] de mettre en place une enquête annuelle de satisfaction des patients en utilisant une méthodologie qui assure une fiabilité optimale des résultats.

2.2 : Cadre juridique

Le ministère chargé de la santé a diffusé une note d'information N°DGOS/PF2/2010/327 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) à compter de 2011 auprès des ARS ayant pour objectif de sensibiliser les professionnels de santé à cette démarche.

Le dispositif de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés vise quatre objectifs :

- Fournir aux établissements de santé des outils de pilotage et de gestion de la qualité ;
- Répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers ;
- Aider à la décision et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régionale et nationale ;
- Améliorer l'efficacité de la procédure de certification.

Cette note d'information est complétée par une note d'instruction DGOS/PF2/2010/449 du 21 décembre 2010 qui définit l'ensemble des modalités techniques de l'enquête 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.

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 2 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 :

- **L'année 2011** : l'établissement de santé de [nom : à compléter par l'établissement de santé] aura ses résultats individuels mais ces derniers ne feront pas l'objet d'une diffusion publique par le ministère chargé de la santé et ne seront pas rendus opposables ;
- **L'année 2012** : la publication nationale des résultats de l'enquête de l'établissement de santé de [nom : à compléter par l'établissement de santé] sera effectuée. L'indicateur sera rendue opposable c'est-à-dire que l'établissement de santé [nom : à compléter par l'établissement de santé] aura obligation d'afficher dans les locaux les résultats de l'enquête du printemps 2012.

2.3- Résumé des modalités de l'enquête

Etapes	Descriptifs
Périodicité	Enquête annuelle
Cible d'enquête	Patients hospitalisés plein temps dans les unités fonctionnelles de « court séjour » adultes et pédiatriques
Nombre d'entretiens	120 entretiens (240 adresses des patients seront fournies)
Périodes d'inclusion	L'inclusion des 240 patients sera réalisée en 1 à 4 vagues (selon l'activité de l'établissement) entre les mois d'avril à juin 2011
Information des patients	<p>Envoi d'un courrier de préavis d'enquête à chaque patient pré-sélectionné par l'institut de sondage pour l'informer de l'enquête et de la possibilité qu'il soit contacté</p> <p>Mise en place d'un Numéro vert par l'institut de sondage réalisant les entretiens téléphoniques gratuit depuis un poste fixe</p> <p>Le recours à ce service est en moyenne de 4% des personnes sollicitées par courrier d'information dans les établissements de santé ayant déjà conduit ce recueil</p>
Questionnaire SAPHORA-MCO (2009)	36 questions obligatoires et communes + xxx questions additionnelles soit au total xxx questions [à compléter par l'établissement de santé si questions optionnelles ou paragraphe à enlever] . Il s'agit de questions fermées avec 5 modalités de réponse. Au total, le temps moyen de passation d'un questionnaire de 36 questions est de 13 minutes.
Fichier (s) des données nominatives des patients	L'établissement de santé de [nom : à compléter par l'établissement de santé] transmet un ou (des) fichier(s) des données nominatives des patients à contacter sous un format prédéfini par l'ATIH. Une procédure de recherche des numéros téléphoniques et des adresses manquantes est à mettre en place par l'institut de sondage réalisant les entretiens téléphoniques.
Passation du questionnaire	Il s'agit d'une enquête téléphonique conduite par des enquêteurs professionnels vers un poste fixe ou portable en France. Le nombre moyen d'appels pour joindre un patient est d'environ 5 appels d'après les expériences conduites dans les établissements
Dépôt du (des) fichier(s) des résultats bruts et anonymes sur la plateforme « I-satisfaction »	Dépôt du (des) fichier(s) des patients enquêtés sur la plateforme « I-satisfaction » par l'institut de sondage. Les résultats sont anonymisés avant d'être transmis sous un format prédéfini par l'ATIH.
Rapport d'activité final	Remise au responsable de l'enquête dans l'établissement de santé de [nom de l'établissement de santé : à compléter] d'un rapport d'activité final.

2.4 : Méthodologie de l'étude

L'enquête de satisfaction doit être réalisée selon la méthodologie suivante :

- 1- La démarche consiste en la conduite d'une enquête téléphonique annuelle effectuée par un institut de sondage auprès des patients après leur hospitalisation dans l'établissement de santé **[nom : à compléter par l'établissement de santé]**
- 2- La réalisation de l'enquête téléphonique se situe environ entre 2 et 5 semaines après la sortie de la personne hospitalisée en hospitalisation complète. Les entretiens téléphoniques seront réalisés par des enquêteurs professionnels à distance de l'épisode de soins étudiés dans un délai de 30 jours

- 3- **Le questionnaire national SAPHORA-MCO (2009)** est commun et obligatoire à l'ensemble des établissements de santé. Validé par deux équipes scientifiques, il permet d'analyser la satisfaction des patients hospitalisés en court séjour de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO). Le questionnaire commun et obligatoire sera fourni à l'institut de sondage réalisant les entretiens par l'établissement de santé **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** sous format Word.

Il comprend :

- Une partie commune de 36 questions fermées pour lesquelles il y a 5 modalités de réponse proposées. L'intitulé des 36 questions fermées et des réponses des patients ainsi que l'ordre de passation ne devront en aucun cas être modifiés. Les résultats feront l'objet d'un traitement par l'ATIH ;
- xxx questions optionnelles (questions supplémentaires à l'initiative de l'établissement de santé de **[à compléter par l'établissement de santé]**) qui ne feront pas l'objet d'un traitement par l'ATIH **[à compléter par l'établissement de santé s'il intègre des questions optionnelles sinon ce paragraphe doit disparaître]**.
- Les questions optionnelles viendront impérativement après les 36 questions et ne porteront pas sur des données de santé du patient ;
- Elles devront être indiquées au patient dès le début de l'entretien et lui être présentées de telle manière que le patient peut ne pas accepter ;
- La non participation à la partie optionnelle n'a pas de conséquence sur le statut du patient en terme de participation : le patient est considéré comme participant s'il a répondu à toutes les questions du questionnaire commun ;
- Le nombre de questions optionnelles ne devra pas dépasser 14 questions.

[paragraphe à supprimer si l'établissement de santé n'intègre pas des questions optionnelles ou à compléter].

- 4- **Patients ciblés** : patient résidant en France, ayant été hospitalisé plein temps plus de 2 jours (au moins 2 nuits consécutives) dans une unité fonctionnelle de court séjour en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO), adulte ou pédiatrique.
- 5- **Déclaration de l'enquête auprès de la CNIL** : L'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés fera l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale Informatique et Liberté (CNIL) en indiquant l'institut de sondage choisi **[à compléter par l'établissement de santé]**.

6- **Les critères d'inclusion et d'exclusion des patients**

❖ **Les critères d'inclusion**

Les critères d'inclusion concernent à la fois le patient et le séjour :

➤ **Concernant le patient**

Tous les patients résidants en France sortant de l'établissement de santé après une hospitalisation.

➤ **Concernant le séjour**

- Ayant été hospitalisés à plein temps (y compris hospitalisation de semaine) pour une durée minimale de 48 heures (2 nuits consécutives au moins passées en hospitalisation) ;
- Dans une unité fonctionnelle de court séjour de médecine, de chirurgie ou obstétrique pour adulte et en pédiatrie ;
- Quel que soit le mode d'admission dans l'unité fonctionnelle ou secteur d'activité (direct, en urgence, par mutation interne) et le caractère mono ou multi séjour hospitalier ;
- Et dont la destination de sortie est le domicile (dont les maisons de retraite).

❖ Les critères d'exclusion

Les critères d'exclusion concernent les séjours et les patients.

• Concernant les séjours :

- Soins de suite et de réadaptation (SSR), unités de soins de longue durée (USLD), unités de consultations et de soins ambulatoires (UCSA) ;
- Dont la dernière unité fonctionnelle d'hospitalisation avant la sortie est : service d'accueil des urgences, unités d'hospitalisation de courte durée, zones de surveillance de courte durée, réanimation, soins continus, soins intensifs, néonatalogie (sans passage dans une unité de MCO par la suite au cours de la même hospitalisation) ;
- Hospitalisation de jour ;
- Hospitalisation à domicile.

• Concernant les patients :

- Patient décédé pendant le séjour ;
- Patient ne résidant pas en France ;
- Nouveaux nés hospitalisés en maternité quand ceux-ci sont enregistrés en plus de leur mère dans le système d'information hospitalier (SIH) ;
- Hospitalisation anonyme ou confidentielle (accouchement sous X, etc.) ;
- Destination de sortie : transfert externe de l'entité juridique vers un autre établissement de santé.

• Concernant les critères d'exclusion repérés au moment de l'entretien :

D'autres critères d'exclusion ne pourront être repérés qu'au moment de l'entretien téléphonique : incapacité à répondre en raison d'un problème physique/psychologique, d'une non maîtrise du français, patient ré-hospitalisé, patient décédé après la sortie de l'hôpital

7- La transmission des données des patients à l'institut de sondage

L'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** doit fournir à l'institut de sondage les coordonnées de 240 patients au total (afin d'obtenir 120 entretiens). Pour cela, il est prévu entre 1 et 4 périodes d'inclusion successives de 14 jours en fonction de l'activité de l'établissement **[à adapter par l'établissement de santé]** :

- **1^{ère} période** : Du lundi 18 avril 2011 jusqu'au dimanche 1 mai 2011 inclus ;
- **2^{ème} période** : Du lundi 2 mai 2011 jusqu'au dimanche 15 mai 2011 inclus ;
- **3^{ème} période** : Du lundi 16 mai 2011 jusqu'au dimanche 29 mai 2011 inclus ;
- **4^{ème} période** : Du lundi 30 mai 2011 jusqu'au dimanche 12 juin 2011 inclus.

L'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** transmet à l'institut de sondage réalisant les entretiens, un fichier comprenant des données nominatives des patients sortis au cours de la période d'inclusion, sous format **cryptées** (zip avec un mot de passe). Le format de ce fichier est standardisé et se présente de la manière suivante :

Nom de la variable	Taille	Commentaire
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS utilisé dans QUALHAS
Raison sociale de l'établissement	50	
Civilité	5	MR / MME / MLLE
Nom d'usage du patient	30	incluant le nom marital au besoin
Nom de naissance du patient	30	si différent du nom d'usage
Prénom du patient	30	
Age en année à la sortie	3	
Sexe du patient	1	format : 1=homme ; 2=femme
Nom d'usage du parent/responsable si âge<18 ans	30	incluant le nom marital au besoin) (format : en toute lettre)
Nom de naissance du parent/responsable légal si l'âge du patient<18 ans	30	si différent du nom d'usage
Prénom du parent/responsable si âge<18 ans	30	si différent du nom d'usage
Numéro de téléphone fixe du patient ou du parent/responsable	10	0xxxxxxx sans signe entre les différents chiffres
Numéro de téléphone portable du patient ou du responsable	10	06xxxxxxx sans signe entre les différents chiffres ou 07xxxxxxx
Adresse 1	30	
Adresse 2	30	
Code postal	5	
Ville	30	
Date d'entrée du patient dans l'établissement de santé	8	format : jjmmaaaa
Date de sortie du patient dans l'établissement de santé	8	format : jjmmaaaa
Durée de séjour	3	

Le fichier a réalisé est un fichier texte avec séparateur ' ; ' (format csv). Les tailles des champs sont des tailles maximum. Tous les champs doivent être présents même s'ils sont vides.
Un enregistrement d'entête sera généré par le programme de tirage au sort. Il comportera des éléments concernant les caractéristiques de l'échantillon mis en entrée.

La transmission du mot de passe à l'institut de sondage s'effectuera de la manière suivante : pour des raisons de sécurité, elle doit être effectuée obligatoirement par téléphone (et non par écrit).

Ce fichier des données nominatives des patients sera confié à l'institut de sondage réalisant les entretiens pour la durée de l'enquête ; l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** restant maître du fichier.

Article 3 : Définition des prestations à mettre en place par l'institut de sondage

3.1 : Mise en place d'un Numéro vert gratuit depuis un poste fixe : Ce numéro permettra aux personnes enquêtées d'exercer leur droit d'information et de refus, de programmer leur entretien ou corriger ou compléter leur numéro de téléphone, si elles le veulent. Ce numéro aura été précisé sur le courrier adressé aux patients éligibles. Il sera actif pendant toute la durée de l'enquête ; un répondeur sera mis en place quand il n'y aura pas de réponse : une procédure de gestion de la messagerie du répondeur devra être mise en place.

3.2 : Nettoyage et préparation de la base d'adresses

- 1- A réception du fichier et en cours d'enquête, une procédure de recherche des adresses et numéros téléphoniques manquants (ou ne permettant pas d'aboutir directement au sujet sélectionné : faux numéro, numéro de fax, etc.) est à mettre en place par l'institut de sondage ;

- 2- L'institut de sondage réalisant les entretiens s'assurera de l'absence de doublons inter-vagues dans le (les) fichier(s) d'adresses ;
- 3- Le fichier devra quotidiennement être mis à jour avec les informations réceptionnées sur la permanence du Numéro vert ou par courrier ;
- 4- Chaque adresse devra être exploitée totalement avant d'être considérée comme « injoignable » : jusqu'à douze appels par adresse seront effectués à des heures et des jours différents, avec un délai suffisant entre les rappels afin d'optimiser la chance d'atteindre le patient ;
- 5- L'existence exclusive d'un numéro de téléphone portable n'est pas un motif de non conduite de l'entretien compte tenu du niveau de diffusion actuel de cette technologie ;
- 6- L'institut de sondage réalisant les entretiens devra proposer un schéma d'exploitation optimal de la base adresses permettant de :
 - maximiser la participation à l'enquête (limitation des refus, des personnes difficiles à joindre, etc.)
 - tout en assurant la meilleure représentativité de l'échantillon interrogé.
- 7- Dans l'hypothèse où l'établissement de santé nécessite 4 périodes d'inclusion, il est vivement conseillé de demander aux patients éligibles un numéro de téléphone de leur séjour de vacances où les enquêteurs peuvent les joindre.

3.3 : Information des patients

Cette prestation sera faite par l'institut de sondage à partir du fichier des données nominatives des patients transmis par le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]**.

L'institut de sondage envoie un courrier d'information sur l'enquête à chaque patient pré-sélectionné préalablement à la conduite des entretiens téléphoniques. Cette procédure a pour but de :

- Sensibiliser les personnes éligibles et maximiser leur participation ;
- Permettre aux personnes enquêtées (par courrier au responsable de l'institut de sondage ou par appel sur le Numéro vert) :
 - d'utiliser leur droit de refus de participer ;
 - de faire part de leur incapacité à répondre (en raison d'un problème physique/psychologique, d'une non maîtrise du français, patient ré-hospitalisé, patient décédé après la sortie de l'hôpital) ;
 - de programmer l'entretien téléphonique à leur convenance ;
 - de corriger le numéro de téléphone sur lequel ils sont joignables.

Un modèle de lettre d'annonce de l'enquête sera fourni par l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]**. Les enveloppes et le papier avec logo de l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** seront fournies par **[à compléter ou ajuster par l'établissement de santé]**. La réalisation du mailing et les envois seront assurés par l'institut de sondage dès que le fichier adresses aura été nettoyé (au plus tard, 1 semaine après réception du fichier). Un numéro d'identification, attribué à chaque patient par l'institut de sondage, ainsi que le Numéro vert dédié à l'étude (cf supra) devront figurer sur la lettre.

3.4 : Les enquêteurs

1- La sélection des enquêteurs

- Il s'agit d'une enquête téléphonique conduite par des enquêteurs professionnels vers un poste fixe ou portable en France, à distance de l'épisode de soins étudié ;
- Cette équipe d'enquêteurs professionnels sera encadrée par des superviseurs lors de la réalisation de cette enquête ;

- Une attention particulière à leur profil psychologique et à leurs difficultés personnelles ou familiales en relation avec des problèmes de santé est fortement attendue. Ils auront été formés à la passation du questionnaire par l'institut de sondage ;
- Ces personnes devront être les mêmes tout au long de la phase d'entretiens. Tout changement d'enquêteur devra être signalé à l'établissement de santé de **[nom : à compléter]**. Tout nouvel enquêteur devra suivre la même formation que celle suivie par l'équipe constituée initialement.

2- La formation des enquêteurs

Les objectifs de cette formation sont les suivants :

- présentation de l'étude : enjeux et objectifs ;
- présentation des argumentaires destinés à convaincre le patient de répondre ;
- présentation détaillée du questionnaire et de son arborescence ;
- présentation des différents cas de figure ;
- réponses aux questions formulées par l'équipe.

La formation sera réalisée en collaboration avec le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** qui fournira un guide de conduite des entretiens.

3- Le contrôle qualité permanent

Le recueil de l'information est contrôlé à deux niveaux :

- Un système d'écoute des enquêteurs sera mis en place afin de contrôler la qualité d'administration des questionnaires ;
- Lors de la phase de réalisation des entretiens, il appartiendra au superviseur d'organiser ces écoutes au quotidien et de fournir au responsable de l'enquête dans l'établissement de santé **[à compléter par l'établissement de santé]** une copie des feuilles d'écoute concernant chaque enquêteur chaque jour (par fax ou par e-mail) pendant les deux premières semaines de la phase terrain, puis à un rythme hebdomadaire par la suite.

L'institut de sondage chargé des entretiens téléphoniques s'engagera à laisser la possibilité au responsable de l'enquête dans l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** de venir faire des écoutes à tout moment et devra donc prévoir l'accès à un poste d'écoute lors des plages horaires prévues pour cette enquête. Des actions correctives validées par le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** seront mises en place en temps réel. La procédure de contrôle du travail des enquêteurs sera fournie au responsable de l'enquête dans l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]**.

3.5 : La conduite des entretiens téléphoniques

• Exploitation du fichier des patients

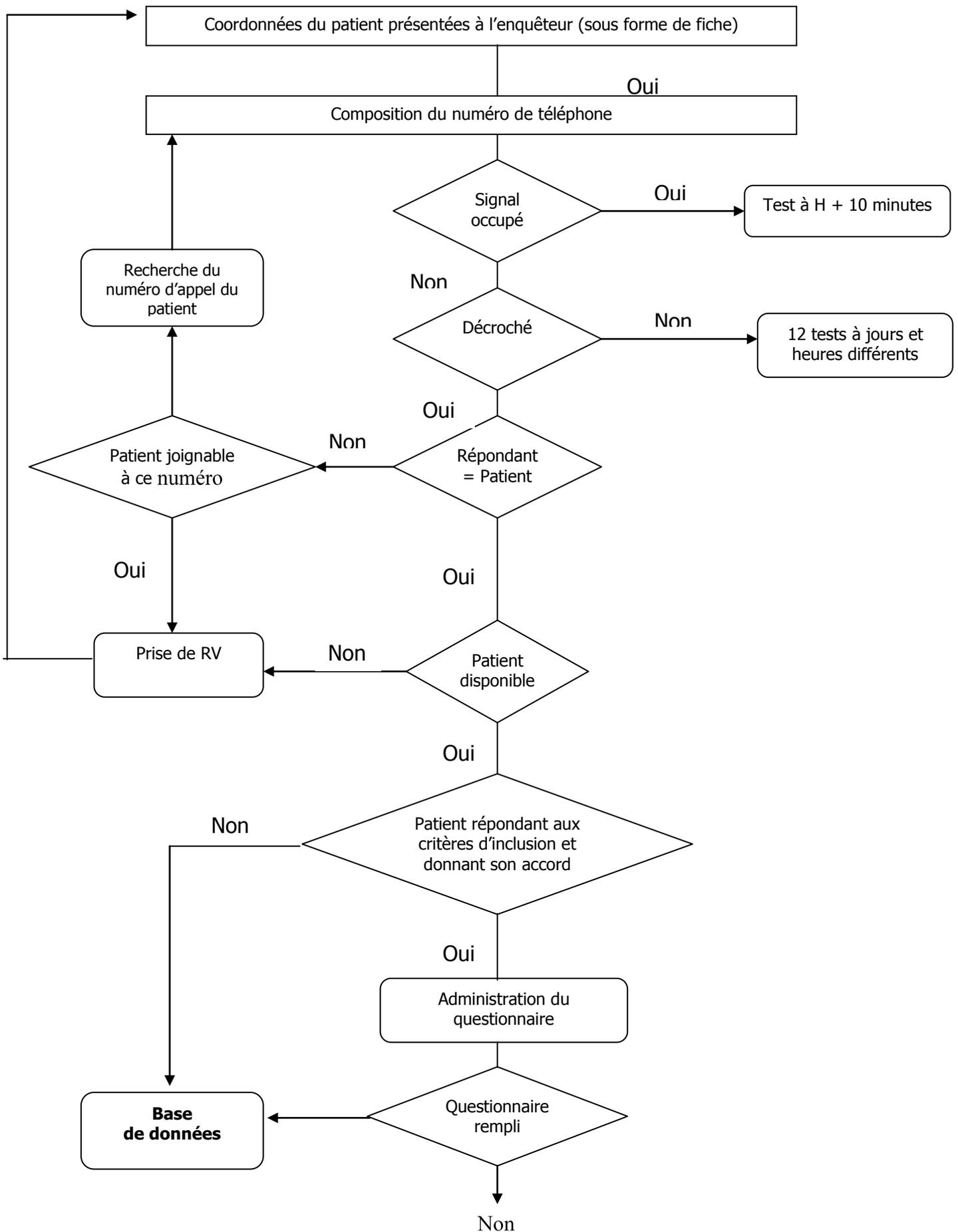
- L'institut de sondage devra exploiter le fichier dans l'ordre présenté par le logiciel de l'ATIH ;
- Si le fichier transmis à l'institut de sondage contient 240 patients, l'institut de sondage prend les 120 premiers patients + 40% (soit 168 patients). L'institut de sondage exploite complètement les 168 adresses (en respectant la méthodologie des ré-appels) ;
- Si le nombre de patients est insuffisant, l'institut de sondage prend un bloc de 24 patients supplémentaires en respectant l'ordre présenté par le logiciel de l'ATIH. Il exploite ce bloc de 24 patients complètement. Si le nombre reste encore insuffisant, ajout d'un 2^{ème} bloc de 24 patients, etc. jusqu'à obtention de 120 patients.
- Le nombre moyen d'appels pour joindre un patient est d'environ 5 appels d'après les expériences conduites dans les établissements de santé (jusqu'à 12 appels par numéro avant d'écarter l'adresse) ;

- Les entretiens sont à conduire de lundi au samedi sur des plages horaires à programmer par l'institut de sondage. La prise de rendez-vous est à prendre en compte. Pour un même patient, les jours et les plages horaires doivent être différentes dans le cadre d'appels successifs ;
- Les numéros de téléphones et adresses des patients seront cryptés pour les enquêteurs de l'institut de sondage (sur le fichier CATI) ;
- Si le numéro n'aboutit pas au contact avec le patient mais aboutit avec une personne de son entourage, l'institut de sondage réalisant les entretiens téléphoniques recueillera les coordonnées du patient où celui-ci peut être joint (adresse et numéro de téléphone) ; en cas de nouvelle adresse, un courrier d'information sera préalablement adressé à cette nouvelle adresse ;
- Si l'institut de sondage propose un rendez-vous au patient mais l'interview n'a pas été réalisée car l'effectif des interviews (120 patients) a été obtenu avant la date de rendez-vous dans ce cas, l'institut de sondage doit rappeler le patient afin de le remercier ;
- Toutes les données du fichier des données nominatives des patients à contacter seront vérifiées lors de l'entretien téléphonique.

NB : la durée de passation du questionnaire commun (36 questions fermées avec 5 modalités de réponses) est en moyenne de 13 minutes.

3.6 : Le traitement des questions optionnelles [Partie à compléter par l'établissement de santé s'il insère des questions optionnelles ou à enlever s'il n'insère pas de questions optionnelles]

3.7 : Plan d'appels



3.8 : Rapport d'activité final

Un rapport d'activité final informatisé décrira le déroulement de l'étude et les modalités d'exploitation du fichier des patients « enquêtés ».

• **Rapport d'activité final**

Le rapport d'activité final mentionnera les informations suivantes :

- (1) Le nombre de numéros chargés sur le CATI¹
- (2) Le nombre de numéros inutilisés²
- (3) Le nombre de numéros rappelables³
- (4) Le nombre de RDV⁴
- (5) Le nombre de refus avéré
- (6) Le nombre de faux numéros
- (7) Le nombre de problèmes de compréhension obligeant à exclure la personne
- (8) Le nombre d'incapacité à répondre
- (9) Le nombre d'injoignables après 12 appels
- (10) Le nombre d'injoignables pour autres causes
- (11) Le nombre d'hospitalisations de moins de 2 nuits
- (12) Le nombre de patients injoignables car ré-hospitalisés
- (13) Le nombre de patients injoignables car décédés après leur sortie
- (14) Le nombre de patients déclarant ne pas avoir été hospitalisés alors que c'est le bon interlocuteur
- (15) Le nombre de patients déclarant avoir déjà été interrogés pour cette enquête
- (16) Le nombre d'entretiens réalisés complètement
- (17) Le nombre d'entretiens partiellement réalisés

Les taux suivants :

Taux d'exploitation du fichier adresses :
$$\frac{\text{Nombre d'adresses exploitées (1- (2+3+4))}}{\text{Nombre total d'adresses chargées sur le CATI}}$$

Taux de participation brut :
$$\frac{\text{Nombre d'entretiens complétés (16)}}{\text{Nombre d'adresses exploitées (1-(2+3+4))}}$$

Taux de participation net :
$$\frac{\text{Nb d'entretiens complétés (16)}}{\text{Nb d'adresses exploitées - Nb d'entretiens impossibles (1-(2+3+4)-(6+7+8+9+10+11+12+13))}}$$

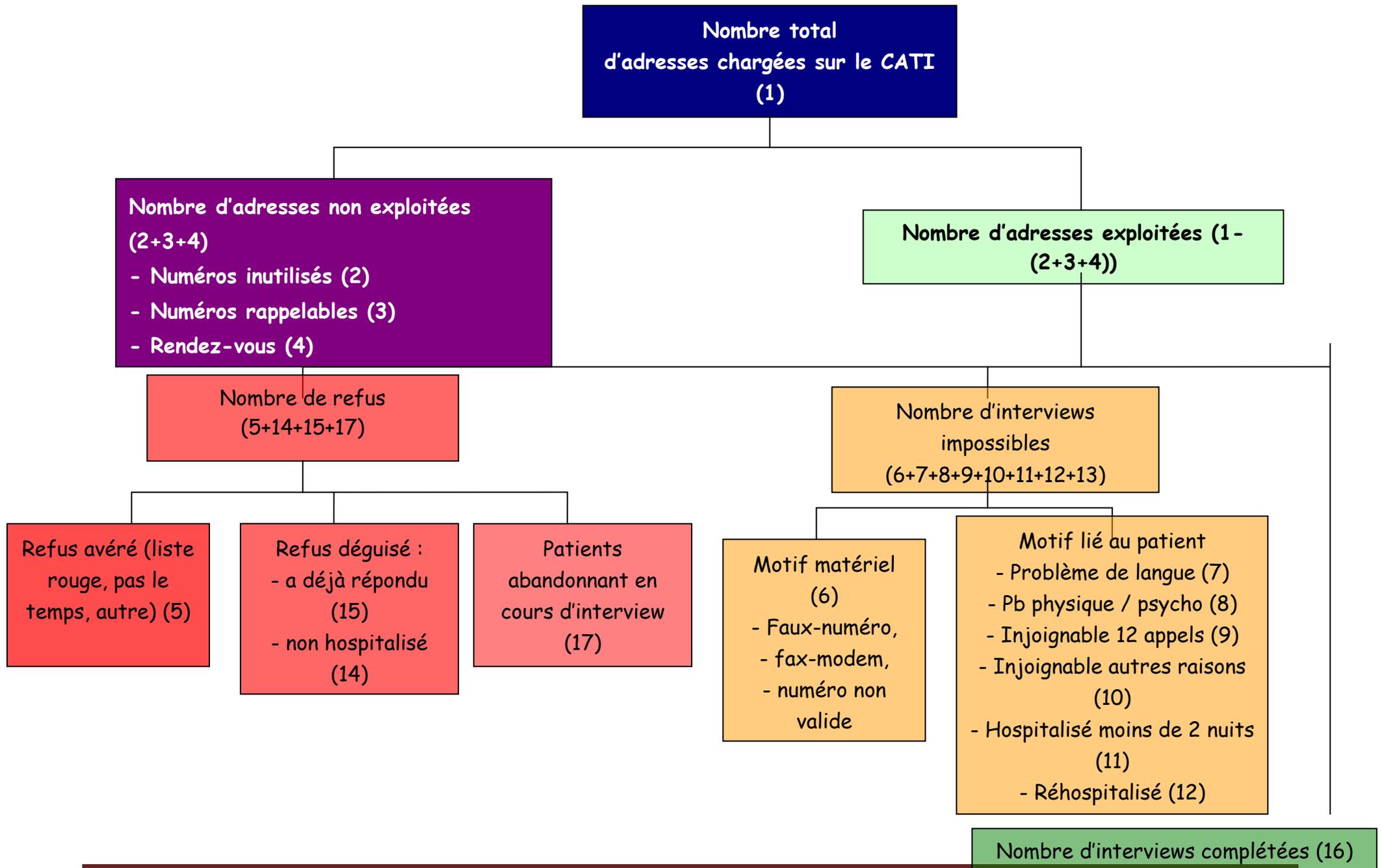
Le taux de participation net devrait être supérieur ou égal à 70%

¹ **Nombre de numéros chargés sur le CATI** : il s'agit du nombre d'adresses où il y a un numéro téléphone hors adresses inexploitable et hors refus issus du numéro vert

² **Nombre de numéros inutilisés** : il s'agit de numéros de téléphones qui ne sont pas utilisés car l'effectif des interviews a été obtenu

³ **Nombre de numéros rappelables** : il s'agit des personnes non jointes (moins de 12 appels) car l'effectif des interviews a été obtenu

⁴ **Nombre de rendez-vous** : patients pour lesquels des RDV ont été proposés mais les interviews n'ont pas été réalisées car l'effectif des interviews a été obtenu avant la date de RDV. Dans ce cas, les patients doivent être rappelés par l'institut de sondage afin de les remercier.



- **Les items du rapport d'activité final**

Ce rapport d'activité informatisé décrira le déroulement des différentes étapes de l'étude. Il mentionnera globalement, les éléments suivants :

1- Le calendrier de réalisation des prestations par l'institut de sondage en détaillant les items suivants :

- Dates prévues de réception des fichiers par l'institut de sondage ;
- Dates réelles de réception des fichiers par l'institut de sondage ;
- Dates d'expédition des courriers par l'institut de sondage ;
- Dates de réalisation des terrains téléphoniques

2- Qualité et traitement des fichiers transmis à l'institut de sondage en détaillant les items suivants :

- Nombre d'adresses de patients transmis :
- Nombre de doublons
- Nombre d'adresses exploitables
- Nombre de téléphones retrouvés par l'institut de sondage
- Nombre de courriers envoyés aux patients par l'institut de sondage (patients pour lesquels il y a une adresse et un numéro téléphone)
- Nombre de courriers retournés à l'institut de sondage (NPAI car n'habite plus à l'adresse indiquée)

3- Utilisation du Numéro vert par les patients :

- Nombre total d'appels sur le Numéro vert en détaillant les items suivants :
 - appels pour refuser de participer,
 - appels pour donner un autre numéro de téléphone,
 - appels pour programmer la date de l'interview téléphonique,
 - appels pour informations complémentaires sur l'étude,
 - appels pour donner des informations (ré hospitalisation, décès, trop fatigué, non maîtrise du français, incapacité physique ou psychologique à répondre, autres),

4- Bilan des adresses utilisées au final :

- Nombre d'adresses après recherche téléphonique (il s'agit des adresses dans le champ de l'enquête avec téléphone après recherche sur annuaire) :
- Nombre d'adresses utilisables pour réaliser les interviews (il s'agit des adresses chargées sur le CATI (Computer Assited Telephone Interview) après exclusion des informations issues du numéro vert (refus, décès ou ré-hospitalisation depuis la sortie) :
 - Adresses utilisées pour réaliser les interviews commandées

5- Bilan des interviews téléphoniques :

- Nombre d'interviews réalisées :
 - Dont interviews sur rendez-vous
- Durée de l'interview en minutes (moyenne, min, max)
- Nombre moyen d'appels par numéro,
- Nombre de patients injoignables après 12 tentatives,
- Nombre de faux numéros.

3.9 : Dépôt du (des) fichier(s) des résultats de l'enquête sur la plateforme « I-satisfaction »

Le fichier d'enquête sera transmis à la fin de chaque vague (si plusieurs vagues d'inclusions nécessaires). Avant le dépôt du fichier des résultats de l'enquête, les résultats auront été contrôlés par l'institut de sondage réalisant les enquêtes.

Ce fichier aura été préalablement anonymisé (suppression de toutes les informations nominatives). Il sera transmis au plus tard 6 semaines après la réception du fichier des données nominatives des patients sous le format suivant :

Nom de la variable	Taille	Commentaire
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS utilisé dans QUALHAS
N° séquentiel	3	
Age du patient en année à la sortie	3	Variable à récupérer sur le fichier fourni par l'établissement
Sexe du patient	1	Format : 1=homme ; 2=femme (variable à récupérer sur le fichier fourni par l'établissement)
Durée du séjour	2	En jours (variable à récupérer sur le fichier fourni par l'établissement)
Refus obtenu avant l'appel (par courrier ou par Numéro vert)	1	1=Oui / 2=Non
Exclusion obtenue avant l'appel (par courrier ou par Numéro vert)	1	1=Oui / 2=Non
Numéro de téléphone traité	1	1=Oui / 2=Non
Nombre d'appels réalisés	2	
Numéro de téléphone injoignable	1	1=Oui/ 2=Non
Refus signifié pendant l'appel	1	1=Oui/ 2=Non
Exclusion constatée pendant l'appel	1	1=Oui/ 2=Non
Questionnaire réalisé en entier	1	1=Oui/ 2=Non
Réponse question n°1	2	
...		
...		
...		
Réponse question N° 36	2	
Réponse question N° 37		Questionnaire facultatif
...		
Réponse question N° N		Dernière question du questionnaire facultatif.

Ce fichier devra intégrer en tant que premier enregistrement, l'enregistrement d'entête (la première ligne) présent dans le fichier transmis par l'établissement sans aucune modification. Le fichier à réaliser est un fichier texte avec séparateur ' ; ' (csv).

Les tailles des champs sont des tailles maximum. Tous les champs doivent être présents même s'ils sont vides.

Définitions des variables demandées :

- « **Numéro de téléphone traité** » : on notera « Non » dans le cas où l'institut de sondage a fait toutes les démarches pour se mettre en situation d'appeler le patient mais ne l'a pas fait car le nombre de réponses pour l'enquête a été atteint

- « **Nombre d'appels réalisés** » : correspond au nombre d'appels réalisés par l'institut de sondage pour joindre le patient que l'appel ait abouti ou non.
- « **Refus** » : correspond au fait que la personne devant être interrogée signifie clairement un refus de répondre au questionnaire et qu'elle déclare ne pas avoir été hospitalisée. Ce refus peut survenir avant l'appel, par réponse au courrier, par appel au Numéro vert ou au cours de l'appel.
- « **Exclusion** » : correspond au fait que la personne devant être interrogée est dans l'incapacité de répondre au questionnaire. On différenciera les exclusions obtenues au moment de l'appel de celles obtenues avant l'appel par courrier ou appel par le patient sur le Numéro vert. Les exclusions concernent, par exemple, les personnes décédées, les personnes dans l'incapacité de répondre (trop faible par exemple), celles qui sont réhospitalisées et celles ne parlant pas français.

On notera :

- « **Numéro injoignable** » dans les deux cas suivants : Faux numéros sans possibilité de le retrouver ou un numéro qui sonne sans que personne ne réponde au bout de 12 appels selon la périodicité définie dans le cahier des charges.

La totalité des réponses aux questions (communes et optionnelles éventuellement) **[paragraphe à ajuster si l'établissement de santé n'a pas ajouté de questions optionnelles]** sont intégrées dans un seul fichier. En cas de vagues d'inclusion multiples, l'institut de sondage ayant réalisé les enquêtes téléphoniques transmet autant de fichiers qu'il en a reçus.

Afin de réaliser cette transmission, l'ATIH a développé une plateforme internet, qui s'appelle « I-satisfaction » à laquelle l'institut de sondage pourra se connecter pour déposer le fichier portant sur les résultats de l'enquête téléphonique. La connexion à cette plateforme se fera grâce l'identifiant et un mot de passe transmis par l'ATIH. Cet identifiant et mot de passe doivent être demandés par l'institut de sondage en envoyant par courrier électronique à l'ATIH un formulaire d'inscription dont le modèle est le suivant :

Le questionnaire ci-dessous vous permet de désigner la personne ayant le rôle de coordonateur au sein de votre institut de sondage dans le cadre des remontées du projet « I-satisfaction ».

Toutes les informations sont obligatoires.

Le formulaire d'inscription doit être retourné à l'adresse suivante, daté, signé et tamponné :

ATIH
Projet I-satisfaction
13 rue Moreau
75012 PARIS

mel : isatisfaction@atih.sante.fr

Identification du coordonateur au sein de l'institut de sondage

Nom	
Prénom	
Organisme (nom de l'institut de sondage)	
Adresse postale	
Téléphone	
Adresse mél	

Date : jj/mm/aa

Tampon de l'institut de sondage

Signature

3.10 : Destruction du (des) fichiers des données nominatives des patients

Le ou les fichier(s) des données nominatives des patients sera (seront) conservé(s) deux mois après la remise des résultats puis sera (seront) détruit(s) par l'institut de sondage ayant réalisé les entretiens (conformément à la réglementation en vigueur).

Une preuve de cette destruction devra être remise par l'envoi d'un courrier au responsable de l'enquête dans l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]**.



[Ajouter le logo de l'établissement de santé]

**ENQUETE DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES AU
SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SANTE [nom : à compléter]**

ANNEXE FINANCIERE A L'ACTE D'ENGAGEMENT¹

Décomposition des prestations	Montant total € HT	Montant total € TTC
- Réunion préparatoire aux questionnaires utilisés et formation des enquêteurs		
- Mailing aux patients et mise en place d'un Numéro vert avec traitement des appels		
- Réception et nettoyage du fichier des données des patients - Recherche des coordonnées manquantes		
- Mise en place du CATI - Gestion du fichier - Production du fichier final standardisé		
- Entretiens téléphoniques		
- Rapport final d'activité		
Autre, précisez :		
Coût total des prestations		
Commentaires éventuels		

PRIX DU MARCHÉ :

PRIX UNITAIRE HT DU QUESTIONNAIRE :

TAUX DE TVA :

MONTANT DE LA TVA :

PRIX UNITAIRE TTC DU QUESTIONNAIRE :

A

Le.....2011,

Signature de la personne habilitée à engager le candidat (Identité – Titres – Qualité – Signature) :

¹ Cette annexe est inspirée d'un document élaboré par l'AP-HP

Grille d'analyse des offres¹

Proposition de critères de sélection en réponse au CCTP de réalisation d'entretiens téléphoniques pour mesurer la satisfaction des patients hospitalisés

CRITERES DE SELECTION		Cotation
CRITERE 1 : GESTION DU PROJET		40%
Moyens matériels		sur 10
Localisation du centre d'appels	- Localisation géographique/4
Equipement du centre d'appels	- Nombre de postes dédiés à l'enquête/3
	- Salle d'écoute accessible sans rendez-vous/3
Méthodologie		sur 30
Formation des enquêteurs	- Organisation, modalités/2
Information des patients	- Mailing : modalités prévues, délai après réception du fichier/2
	- Numéro vert : gestion, horaires, gratuité totale/3
Exploitation du fichier	- Délai prévu entre envoi des courriers et début de l'enquête/2
	- Délai prévu entre début et fin de l'enquête/2
Gestion des numéros de téléphone	- Modalités de recherche des téléphones et adresses manquants/2
	- Gestion des mobiles ou numéros spéciaux/2
Gestion des non-répondants	- Taux d'insistance et dispersion (sur horaires et jours de la semaine / dans le temps)/2
Réalisation des entretiens	- Horaires en semaine et le samedi/2
	- Contrôle qualité des enquêteurs/2
Rapports d'activité	- Délai et conformité/2
Confidentialité	- Procédures (CNIL)/2
Suivi du projet	- Suivi (tél, réunions, cpte-rendus planning)/2
	- Traçabilité des décisions/2
	- Transparence en cas de problèmes/2
Calendrier	- Précisé pour les différentes étapes/3
CRITERE 2 : EXPERIENCE ET PROFIL DES INTERVENANTS PROPOSES		30%
		sur 30
Expériences dans le domaine	- Expérience des enquêtes téléphoniques de satisfaction dans le domaine de la santé/5
	- Expérience d'enquêtes dans le domaine de la santé et bonne connaissance du fonctionnement hospitalier/2
	- Expérience d'enquêtes auprès de populations vulnérables/1
	- Expérience d'enquêtes au niveau national/1
	- Publication récentes (<5ans)/1
Intervenants dédiés à l'étude		
Direction et encadrement	- Référent unique identifié/5
	- Diplômes/2
	- Expérience dans le domaine et ancienneté dans la société/3
	- Temps dédié à l'étude/3
	- Nombre d'enquêteurs par superviseur/2

¹ Ce document est inspiré d'un document produit par l'AP-HP

Enquêteurs	- Effectif global et au cours d'une session - Niveau d'études - Expérience - Temps dédié à l'étude/5
CRITERE 3 : PRIX (COUT PAR QUESTIONNAIRE REALISE)		30%
		sur 30
Coût de l'enquête téléphonique	- Coût de l'enquête téléphonique/25 (ou 30)
Coûts optionnels	- enquête téléphonique - traitement statistique des données/5 (ou 0)
TOTAL OBTENU	
		sur 100

Logo de l'établissement de santé [à compléter]



Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé

Direction générale [à compléter]

[Lieu, le jj/mm/aa]

Dossier suivi par : [à compléter par l'établissement de santé] :

Lettre recommandée avec AR

Monsieur, Madame

Comme suite au dépouillement de l'appel public à concurrence du [jj/mm/aa] à [compléter par l'établissement de santé] concernant le marché à procédure adaptée relatif à la réalisation des enquêtes téléphoniques auprès des patients hospitalisés au sein de l'établissement de santé de [à compléter par l'établissement de santé], j'ai le regret de vous faire connaître que votre offre n'a pas été retenue¹.

Au regard des critères d'analyse fixés pour évaluer cette prestation, votre offre a obtenu la note de X, la note maximale attribuée étant de Y.

Veuillez agréer, Monsieur, Madame, l'expression de ma considération distinguée.

Société X
A l'attention de Monsieur
14 avenue Duquesne
75350 Paris 07 SP

¹ Délais et voies de recours : Le candidat peut, s'il le souhaite, exercer un recours contentieux dans un délai de deux mois à compter de la notification de la présente lettre devant le tribunal administratif compétent.

ANNEXE 4
Projet « I-Satisfaction »
Formulaire d'inscription pour les instituts de sondage sélectionnés

Le questionnaire ci-dessous vous permet de désigner la personne ayant le rôle de coordonateur au sein de votre institut de sondage dans le cadre des remontées du projet « I-Satisfaction ».

Toutes les informations sont obligatoires.

Le formulaire d'inscription doit être retourné à l'adresse suivante, daté, signé et tamponné :

ATIH
Projet I-Satisfaction
13 rue Moreau
75012 PARIS
mel : isatisfaction@atih.sante.fr

Identification du coordonateur au sein de l'institut de sondage

Nom	
Prénom	
Organisme (nom de l'institut de sondage)	
Adresse postale	
Téléphone	
Adresse mél	

Date : jj/mm/aa

Tampon de l'institut de sondage

Signature

Insérer votre logo et celui de l'institut de sondage



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

Lieu, [Date]..... 2011

ANNEXE 5¹

Note à l'attention du personnel du Bureau des Entrées

Objet : Indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein de 1300 établissements de santé-MCO en France : Participation à l'enquête nationale de satisfaction au sein de [nom de votre établissement]

A compter de 2011, le Ministère chargé de la Santé généralise l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès de plus de 1300 établissements de santé ayant une activité de médecine-chirurgie ou obstétrique (MCO).

L'établissement de santé [nom] s'engage dans une **démarche annuelle de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés** avec le soutien méthodologique de l'institut de sondage [nom de l'institut de sondage]. L'objectif de la démarche est de mieux répondre aux attentes des patients et futurs patients de notre établissement tout en partageant des éléments de réflexions sur les actions d'amélioration à entreprendre.

Le questionnaire utilisé pour la réalisation d'enquêtes annuelles de satisfaction est le questionnaire SAPHORA-MCO² (2009). Ce questionnaire comporte 36 questions fermées sur la prise en charge globale du patient c'est-à-dire l'accueil, les compétences humaines et la disponibilité du personnel, l'information du patient, la douleur, la commodité de la chambre, l'alimentation, l'organisation de la sortie, etc.

Vous trouverez ci-joint une fiche intitulée « **Ce qu'il faut retenir** » vous donnant des informations complémentaires sur l'enquête.

L'enquête de satisfaction sera conduite auprès de 120 patients hospitalisés **dans l'établissement [nom]**. Le recueil des données se fera par **entretiens téléphoniques** réalisés après la sortie des patients par l'institut de sondage **[nom : à compléter]**.

L'extraction des coordonnées des patients sera réalisée, par le service informatique qui constituera un fichier des patients enquêtés à partir de données de votre système d'information.

Afin d'assurer l'exhaustivité des entretiens téléphoniques, les coordonnées domiciliaires des patients devront être remplies ou mises à jour systématiquement pendant la ou les périodes d'inclusion, d'une durée de 14 jours, la première débutant le lundi 18 avril 2011.

Les données sur lesquelles vous devrez porter toute votre attention sont :

- **le numéro de téléphone fixe** du patient ou du parent/responsable de l'enfant hospitalisé, car il est indispensable à la conduite de l'entretien téléphonique, et, le cas échéant, **le numéro de portable** ;

¹ Cette note est inspirée de celle élaborée par l'AP-HP

² Le Comité de Coordination de l'Évaluation clinique et de la Qualité en Aquitaine (CCECQA) est à l'origine de l'élaboration de ce questionnaire et de la validation statistique des différents indicateurs. L'équipe de la Coordination pour la Mesure de la Performance et l'Amélioration de la Qualité Hospitalière a contribué à valider la faisabilité de l'enquête par téléphone.

- **l'adresse postale du patient** car elle est nécessaire à l'envoi par l'institut de sondage [nom de l'institut de sondage] d'une lettre d'information prévenant le patient du contact téléphonique.

Je ne manquerai pas de vous tenir informés des résultats de l'indicateur de satisfaction des patients hospitalisés.

Je sais pouvoir compter sur votre participation à la réussite de cette enquête auprès des patients qui se confient à nous et vous en remercie.

Le directeur,

Responsable des enquêtes dans l'établissement

E-mail :

Tél. :

L'étude fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Chaque patient a la liberté de participer ou non à l'enquête. Les réponses au questionnaire seront anonymes et confidentielles. Conformément à l'article 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée le 1^{er} juillet 1994, chaque patient a un droit d'accès et de rectification à ses données nominatives auprès de l'institut de sondage de [nom et adresse à compléter]. Ce droit d'accès s'exerce dans un délai de 2 mois après le recueil (à l'issue de ce délai, il ne sera plus possible d'identifier un patient) auprès de l'Institut de sondage de [nom et adresse : à compléter].



[Insérer votre Logo +
Logo de l'institut de sondage]
[Direction]
[Nom et adresse de votre
Etablissement de santé]

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé

Le2011

ANNEXE 6 :
« CE QU'IL FAUT RETENIR... » à destination des personnels

1- Déclaration de l'enquête auprès de la CNIL : l'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein de notre établissement de santé fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Questionnaire SAPHORA-MCO (2009) : Questionnaire national¹ de 36 questions fermées communes à l'ensemble des établissements de santé avec 5 modalités de réponse pour chaque question. Le questionnaire sera fourni à l'institut de sondage par l'établissement de santé **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** sous format Word.

L'établissement de santé a ajouté xxx questions optionnelles (questions nouvelles à l'initiative de l'établissement de santé) qui ne portent pas sur des données de santé du patient. **[à compléter par l'établissement de santé s'il souhaite intégrer des questions optionnelles et à supprimer si l'établissement de santé n'intègre pas de questions optionnelles].**

2- Périodicité : enquête annuelle

3- Cible de l'enquête : patient résidant en France, ayant été hospitalisé pour une durée minimale de 48 heures (2 nuits consécutives au moins) dans une unité de court séjour en médecine, chirurgie, obstétrique (MCO), adulte ou pédiatrique de l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé].**

4- Information des patients

• **Envoi d'un courrier d'annonce de l'enquête à chaque patient ciblé :** le nombre de patients informés doit être au moins le double de celui des patients interrogés pour pallier le nombre de refus et de décès possibles entre la date de sortie et l'entretien téléphonique. Cette procédure a pour but de :

- Sensibiliser les personnes enquêtées et maximiser leur participation ;
- Permettre aux personnes enquêtées d'utiliser leur droit de refus de participer ;
- Permettre aux personnes enquêtées de programmer l'entretien téléphonique à leur convenance ;
- Améliorer la mise à jour ou la correction des numéros de téléphone fixes ou portables du fichier enquêté initialement transmis par l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé].**

¹ Questionnaire validé par deux équipes scientifiques : le Comité de Coordination de l'Evaluation clinique et de la Qualité en Aquitaine (CCECQA) et la Coordination pour la Mesure de la performance et l'Amélioration de la Qualité Hospitalière (COMPAQH)

- **Mise en place d'un Numéro vert gratuit depuis un poste fixe par l'institut de sondage réalisant les entretiens téléphoniques** : Ce numéro permettra aux personnes enquêtées d'exercer leur droit d'information et de refus, de programmer leur entretien ou corriger ou compléter leur numéro de téléphone, si elles le veulent. Ce numéro aura été précisé sur le courrier adressé aux patients préalablement aux entretiens téléphoniques. Ce numéro est actif tout au long de la durée de l'enquête.

5- Fichier nominatif des données du patient : l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** transmet à l'institut de sondage réalisant les entretiens, une semaine avant la mise en place des enquêtes téléphoniques, un fichier nominatif des données des patients à contacter au format prédéfini par l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH). Ce fichier comprend les variables suivantes : l'identité du patient, les coordonnées du patient, l'information sur le séjour du patient et l'information sur l'établissement de santé.

Ce fichier nominatif sera confié à l'institut de sondage pour la durée de l'enquête ; l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** restant maître du fichier.

6- Entretiens téléphoniques

- **Les enquêteurs** : il s'agit d'une enquête téléphonique conduite par des enquêteurs professionnels vers un poste fixe ou portable en France, dans le mois qui suit la sortie.
- **Les entretiens** : Les entretiens sont conduits de lundi au samedi sur des plages horaires à programmer. La prise de rendez-vous est à prendre en compte. La durée de passation de 36 questions est de 13 minutes en moyenne (sans éléments introductifs).

7- Dépôt des résultats sur la plateforme « I-satisfaction » : l'institut de sondage dépose sur la plateforme un seul fichier par période d'inclusion comprenant les résultats bruts et anonymes des questions communes et optionnelles sous un format prédéfini par l'ATIH. **[à enlever le paragraphe sur les questions optionnelles si l'établissement de santé n'en a pas ajoutées]**.

8- Traitement des données brutes et anonymes

- Les 36 questions du questionnaire commun à l'ensemble des établissements de santé font l'objet d'un traitement par l'ATIH
- Les questions optionnelles ne font pas l'objet d'un traitement par l'ATIH mais ont fait l'objet d'un traitement par.... **(à supprimer si l'établissement de santé n'a pas ajouté de questions optionnelles ou à compléter si l'établissement de santé à insérer des questions optionnelles)**

9- Publication des résultats

- **En 2011** : L'établissement de santé de **[nom : à compléter]** disposera de ses résultats individuels qui ne feront pas l'objet d'une diffusion publique ni ne seront rendus opposables. Seuls seront présentés les résultats nationaux.
- **En 2012** : La publication nationale par établissement de santé sera effective. L'indicateur sera rendu opposable c'est-à-dire que l'établissement de santé de **[nom : à compléter]** aura l'obligation d'afficher dans ses locaux les résultats du recueil des réponses de l'enquête du printemps de 2012.

10- Rôle de la CRUQPC au sein de l'établissement de santé

Au regard des résultats individuels suite à l'enquête de mesure de la satisfaction, la CRUQPC pourra être sollicitée pour proposer des mesures d'amélioration de la prise en charge globale des patients.

11- Questionnaire de sortie et indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés :

Le questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés ne se substitue pas au questionnaire de sortie qui offre la possibilité à tous les usagers de faire part de leur avis sur leur hospitalisation.

12- Coût approximatif de l'enquête de satisfaction : Le financement de cette enquête est assuré par l'établissement de santé [nom : à compléter par l'établissement de santé]. [paragraphe à adapter par l'établissement de santé au regard de ce qu'il veut afficher en termes de coût].

13- Ce que les personnels peuvent attendre de cet indicateur

L'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés vise quatre objectifs :

- Fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage et de gestion de la qualité ;
- Répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers ;
- Aider à la décision et pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régionale et nationale ;
- Améliorer l'efficacité de la procédure de certification.

L'indicateur de mesure de la satisfaction des patients constitue aujourd'hui un outil essentiel des démarches d'amélioration de la qualité.

Cet indicateur doit permettre aux établissements de santé de déployer une politique renforcée en matière de prise en charge globale des patients.

Insérer votre logo

Une image utilisée par
votre établissement de
santé



Insérer le logo de l'institut de
sondage

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé

Annexe7¹

Affiche à placarder dans les lieux accueillants les patients

Vous êtes hospitalisé(e), Votre opinion nous intéresse !

L'établissement de santé [nom : à compléter] participe à une ENQUÊTE NATIONALE de
SATISFACTION DES PATIENTS

Vous serez peut-être contacté(e)
pour y participer

**AFIN DE POUVOIR VOUS CONTACTER,
MERCİ DE BIEN VOULOIR VERIFIER
AU BUREAU DES ENTREES QUE
VOTRE ADRESSE ET VOTRE TELEPHONE
SONT A JOUR.**

MERCİ

Par avance de votre collaboration !

L'enquête fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL). Les patients ont la liberté de participer ou non à l'enquête. Les entretiens sont réalisés par téléphone à leur domicile par l'institut de sondage [nom : à compléter par l'établissement de santé]. Les réponses sont strictement anonymes et restent confidentielles. La participation à cette enquête est facultative. Conformément aux dispositions de l'article 32 et suivant de la loi du 6 janvier 1978, modifiée le 1er juillet 1994, relative à l'information, aux fichiers et aux libertés, les patients ont un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel auprès de l'institut de sondage. Ce droit d'accès s'exerce dans un délai de 2 mois après le recueil (à l'issue de ce délai, il ne sera plus possible d'identifier un patient) auprès de l'Institut de sondage de [nom et adresse : compléter].

¹ Cette affiche est inspirée d'un document conçu par l'AP-HP



[Insérer votre Logo +
Logo de l'institut de sondage]
[Direction]
[Nom et adresse de votre Etablissement de santé]

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé

Le2011

Annexe 8
Courrier à insérer dans le livret d'accueil

Objet : Indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein de 1300 établissements de santé en France : Participation à une enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein de [nom de votre établissement de santé]

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez été hospitalisé(e) dans l'établissement de santé [nom : à compléter par l'établissement de santé] et votre opinion sur la satisfaction de votre prise en charge nous intéresse.

A compter de 2011, le Ministère chargé de la Santé généralise un indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès de plus de 1300 établissements de santé ayant une activité de médecine-chirurgie ou obstétrique (MCO).

Notre établissement de santé participe activement à cette démarche de **mesure de la satisfaction des patients hospitalisés** dans le cadre d'une enquête¹ téléphonique.

120 patients seront contactés par téléphone pendant la période allant de [jour et mois] au [jour et mois] 2011 [à compléter par l'établissement de santé], après leur sortie de l'hôpital où vous avez été hospitalisé(e).

L'enquête va permettre de recueillir vos appréciations pour mieux répondre à vos attentes et à celles des futurs patients et pour conduire des démarches d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

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

Tous les établissements de santé vont utiliser le même questionnaire de satisfaction, intitulé SAPHORA¹.

La participation à cette enquête est facultative. Cette enquête fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Les réponses que vous apporterez à ce questionnaire resteront strictement anonymes et confidentielles. Les données feront l'objet uniquement de traitement statistique. Les résultats de l'enquête seront exploités par un établissement public reconnu par le Ministère chargé de la Santé, l'Agence technique de

l'Information sur l'hospitalisation (ATIH). Vous pourrez donc vous exprimer en toute liberté en répondant sincèrement aux questions vous concernant. Les soignants qui vous ont pris en charge n'auront pas connaissance de vos réponses.

Par ailleurs, conformément à l'article 32 et suivants de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, modifiée le 1er juillet 1994, vous avez un droit d'accès et de rectification pour les données nominatives auprès de l'institut de sondage **[nom et adresse : à compléter par l'établissement de santé]**. Ce droit d'accès s'exerce dans un délai de 2 mois après le recueil (à l'issue de ce délai, il ne sera plus possible d'identifier un patient) auprès de l'Institut de sondage).

Les thèmes abordés pendant l'entretien téléphonique portent sur l'accueil, l'information du patient, la communication avec les professionnels de santé, la commodité de la chambre, la douleur, l'alimentation, etc. Aucune donnée sur votre santé ne sera demandée.

Il est donc possible que vous receviez un courrier d'information vous indiquant les modalités de l'enquête. Suite à ce courrier, vous serez rapidement contacté(e) **par téléphone** par un enquêteur professionnel de l'institut de sondage **[nom et adresse de l'institut de sondage]**. L'entretien dure environ en moyenne 13 minutes pour 36 questions. **[paragraphe à ajuster par l'établissement de santé si questions optionnelles]**.

Votre participation sera précieuse car elle déterminera la qualité des résultats.

Cependant, si vous ne souhaitez pas participer à cette enquête ni recevoir le courrier vous en décrivant les modalités, nous vous invitons à transmettre votre refus de participation à un personnel de l'unité de soins dans laquelle vous êtes hospitalisé(e).

Souhaitant que votre état de santé s'améliore et que vous acceptiez de contribuer au succès de cette démarche d'évaluation de votre satisfaction, je vous prie d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

**Le directeur de l'établissement de santé
[nom : à remplir par l'établissement de santé]**

ⁱ Le questionnaire utilisé pour la réalisation d'enquêtes annuelles de satisfaction est le questionnaire SAPHORA-MCO (2009). Le Comité de Coordination de l'Evaluation clinique et de la Qualité en Aquitaine (CCECQA) est à l'origine de l'élaboration de ce questionnaire et de la validation statistique des différents indicateurs. L'équipe de la Coordination pour la mesure de la Performance et l'Amélioration de la Qualité Hospitalière (COMPAQH) faisant partie de l'Institut national de la santé et de recherche médicale (INSERM) a contribué à valider la faisabilité de l'enquête par téléphone.



Logo de l'établissement
de santé +

Logo de l'institut de sondage

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé

[Direction : à compléter par l'établissement]

[Nom et adresse de l'établissement de santé]

ANNEXE 9
Formulaire de refus des patients

Le2011

Dossier suivi par : [Nom du responsable des enquêtes de l'établissement de santé]
[Téléphone]

ENQUETE NATIONALE
DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES AU SEIN
DE L'ETABLISSEMENT DE SANTE DE [Nom : à compléter]

Monsieur :

Madame :

Mademoiselle :

Nom du patient :

Prénom du patient :

Refus (cocher la case si le patient a refusé de participer à l'enquête nationale de satisfaction) :

Date du refus :2011

Si le patient l'indique de lui-même, noter le motif du refus :

.....
.....

ANNEXE 10
FORMAT DU FICHIER POUR L'EXTRACTION

Nom de la variable	Taille	Commentaire
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS utilisé dans QUALHAS
Raison sociale de l'établissement	50	
Civilité	5	MR / MME / MLLE
Nom d'usage du patient	30	incluant le nom marital au besoin
Nom de naissance du patient	30	si différent du nom d'usage
Prénom du patient	30	
Date de naissance	8	format: jjmmaaaa
Sexe du patient	1	format : 1=homme ; 2=femme
Nom d'usage du parent/responsable si âge<18 ans	30	(incluant le nom marital au besoin) (format : en toute lettre)
Nom de naissance du parent/responsable légal si l'âge du patient<18 ans	30	si différent du nom d'usage
Prénom du parent/responsable si âge<18 ans	30	si différent du nom d'usage
Numéro de téléphone fixe du patient ou du parent/responsable	10	0xxxxxxxx sans signe entre les différents chiffres
Numéro de téléphone portable du patient ou du responsable	10	06xxxxxxxx sans signe entre les différents chiffres ou 07xxxxxxxx sans signe entre les différents chiffres
Adresse 1	30	
Adresse 2	30	
Code postal	5	
Ville	30	
N° administratif du séjour	20	
Numéro identifiant patient permanent (IPP)	20	
Date d'entrée du patient dans l'établissement de santé	8	format : jjmmaaaa
Date de sortie du patient dans l'établissement de santé	8	format : jjmmaaaa
Mode de sortie (Décès / transfert / Domicile)	1	1 : si décès ou transfert 2 : autre
Dernière unité fonctionnelle d'hospitalisation	1	Unité fonctionnelle de sortie : 1: si Réanimation / Soins intensifs / Surveillance continue/ Néonatalogie / Urgences (lits portes/ UHCD) (excluante) 2 : si autre

Les tailles des champs sont des tailles maximum.

Tous les champs doivent être présents même s'ils sont vides. Tous les caractères significatifs doivent être présents y compris les zéros significatifs à gauche.

<p style="text-align: center;">ANNEXE 11 OPERATIONS EFFETUEES PAR LE LOGICIEL PERMETTANT DE NETTOYER LE FICHER</p>
--

Le logiciel effectue plusieurs opérations permettant de nettoyer le fichier :

- Intégration du fichier des patients sortis pendant la période d'inclusion ;
- Retrait du fichier de l'ensemble des séjours des patients décédés ou transférés ;
- Sélection des patients en fonction des critères d'inclusion et exclusion ;
- Constitution d'un identifiant patient sur la base du nom, prénom, civilité, date de naissance, après normalisation des noms et prénoms (mise en majuscule, suppression des caractères spéciaux, etc.) ;
- Suppression des doublons ;
- Récupération des données concernant le dernier séjour pour chaque identifiant patient ;
- Suppression des patients ayant signifié leur refus¹ de participer au cours de leur hospitalisation (possibilité de rechercher un patient sur la base de plusieurs critères (nom, prénom, date de naissance, numéro administratif de séjour, IPP) dans le fichier fourni ;
- Conservation de l'historique des traitements ;
- Elaboration du fichier à transmettre à l'institut de sondage sous forme de fichier zippé avec un mot de passe (équivalent à un cryptage) ;
- Aucune intervention de l'utilisateur ne devra être réalisée sur le fichier produit par le logiciel (élaboration d'une signature sur les informations conservées dans le logiciel et intégrées dans le fichier transmis à l'institut de sondage).

Deux hypothèses sont à prendre en considération à la suite des opérations portant sur le « nettoyage » du fichier :

- 1- Si le nombre de patients sélectionnés est inférieur au seuil de 240 patients, la totalité des patients sera intégrée dans le fichier et transmis à l'institut de sondage. L'établissement de santé devra réaliser une nouvelle extraction sur la période d'inclusion suivante. Au cours du nouveau traitement réalisé dans les mêmes conditions grâce à la fonctionnalité de conservation de l'historique, le logiciel mémorise le nombre de patients restant encore à sélectionner soit 240 patients moins les patients déjà transmis. Il se retrouve dans la même situation que lors du premier traitement avec un nombre de patients à sélectionner moindre ;
- 2- Si le nombre de patients sélectionnés est supérieur au seuil de 240 patients : il y a un tirage au sort par le logiciel mis en place par l'ATH.

¹ Ces données doivent être supprimées du fichier mais la trace des refus pour analyse ultérieure doit être gardée.

ANNEXE 12
FORMAT DU FICHER TRANSMIS A L'INSTITUT DE SONDAGE PRODUIT PAR LE
LOGICIEL ATIH

Nom de la variable	Taille	Commentaire
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS utilisé dans QUALHAS
Raison sociale de l'établissement	50	
Civilité	5	MR / MME / MLLE
Nom d'usage du patient	30	incluant le nom marital au besoin
Nom de naissance du patient	30	si différent du nom d'usage
Prénom du patient	30	
Age en année à la sortie	3	
Sexe du patient	1	format : 1=homme ; 2=femme
Nom d'usage du parent/responsable si âge<18 ans	30	incluant le nom marital au besoin) (format : en toute lettre)
Nom de naissance du parent/responsable légal si l'âge du patient<18 ans	30	si différent du nom d'usage
Prénom du parent/responsable si âge<18 ans	30	si différent du nom d'usage
Numéro de téléphone fixe du patient ou du parent/responsable	10	0xxxxxxxx sans signe entre les différents chiffres
Numéro de téléphone portable du patient ou du responsable	10	06xxxxxxxx sans signe entre les différents chiffres ou 07xxxxxxxx sans signe entre les différents chiffres
Adresse 1	30	
Adresse 2	30	
Code postal	5	
Ville	30	
Date d'entrée du patient dans l'établissement de santé	8	format : jjmmaaaa
Date de sortie du patient dans l'établissement de santé	8	format : jjmmaaaa
Durée de séjour	3	

Les tailles des champs sont des tailles maximum.

Tous les champs doivent être présents même s'ils sont vides

Un enregistrement d'entête sera généré par le programme de tirage au sort. Il comportera des éléments concernant les caractéristiques de l'échantillon mis en entrée.

[Insérer votre Logo +

Logo de l'institut de sondage]

[Direction]

[Nom et adresse de votre Etablissement de santé]



Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé

Lieu, le2011

Annexe 13¹
Modèle de courrier qui sera transmis par l'institut de sondage au domicile du patient (adulte)

Objet : Indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé en France : Enquête nationale de satisfaction au sein de [nom de votre établissement de santé]

Numéro d'identification du patient : [à compléter]

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous venez d'être hospitalisé(e) à l'hôpital de **[nom de l'établissement de santé : à compléter]**.

Le Ministère chargé de la santé généralise à compter de 2011 l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès de plus de 1300 établissements de santé ayant une activité de médecine-chirurgie ou obstétrique (MCO).

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.

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, l'établissement de santé de **[Nom de votre établissement de santé : à compléter]** participe activement à la démarche de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, dans le cadre d'une enquête² téléphonique. Les résultats de l'enquête seront exploités par un établissement

¹ Ces courriers (pour les adultes et enfants) sont inspirés des courriers élaborés par l'AP-HP

² Cette étude fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Les réponses que vous apporterez à ce questionnaire resteront strictement anonymes et confidentielles. La participation à cette enquête est facultative. Les données feront l'objet uniquement de traitement statistique. Vous pourrez donc vous exprimer en toute liberté en répondant sincèrement aux questions vous concernant. Aucun membre de l'équipe soignante qui vous a pris en charge n'aura connaissance de vos réponses.

Par ailleurs, conformément à l'article 32 et suivants de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée le 1^{er} juillet 1994, vous avez un droit d'accès et de rectification pour les données nominatives auprès de l'institut de sondage **[nom de l'institut de sondage et adresse : à compléter par l'établissement de santé]**. Ce droit d'accès s'exerce dans un délai de 2 mois après le recueil (à l'issue de ce délai, il ne sera plus possible d'identifier un patient) auprès de l'Institut de sondage **[nom : à compléter : adresse]**.

public reconnu par le Ministère chargé de la Santé, qui est l'Agence technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH).

Vous avez été pré-sélectionné(e) pour cette étude réalisée auprès de 120 patients. Il est donc possible dans les prochains jours qu'un enquêteur professionnel de l'institut de sondage **[Nom : à compléter]** vous contacte par téléphone et vous propose de répondre à un questionnaire. Cet entretien dure en moyenne 13 minutes **[à ajuster par l'établissement de santé si questions optionnelles]**.

Toutefois, si vous ne souhaitez pas participer à cette enquête, je vous invite à téléphoner au Numéro de téléphone vert suivant tél : xxxx xxx xxx qui est mis à votre disposition gratuitement depuis un poste fixe. Vous pouvez également appeler ce numéro pour obtenir des renseignements complémentaires sur cette étude.

Votre participation sera précieuse car elle déterminera la qualité des résultats. Elle permettra de refléter le point de vue d'autres personnes dont la situation est proche de la vôtre.

L'enquêteur de l'institut de sondage **[nom : à compléter]** vous appellera au numéro suivant : tél : **[à compléter]**. Si ce numéro est inexact, je vous remercie de nous le signaler au Numéro vert mentionné ci-dessus.

Par avance, nous vous remercions vivement d'accepter de contribuer au succès de cette démarche d'évaluation de votre satisfaction, et je vous prie d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

Signature

Responsable de l'enquête dans
l'établissement de santé

Madame/Mademoiselle/Monsieur xxxxxxxx
Adresse
Code postal et ville



[Insérer votre Logo +
Logo de l'institut de sondage]
[Direction]
[Nom et adresse de votre Etablissement de santé]

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé

Lieu, le2011

Annexe 13 bis
Modèle de courrier qui sera transmis par l'institut de sondage au domicile du patient (pour l'enfant hospitalisé)

Objet : Indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé en France : Enquête nationale de satisfaction au sein de [nom de votre établissement de santé]

Numéro d'identification du patient : [à compléter]

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Votre enfant « Prénom de l'enfant » vient d'être hospitalisé(e) à l'hôpital de [à compléter par l'établissement de santé].

Le Ministère chargé de la santé généralise à compter de 2011 l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès de plus de 1300 établissements de santé ayant une activité de médecine-chirurgie ou obstétrique (MCO).

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.

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, l'établissement de santé de [Nom de votre établissement de santé] participe activement à la démarche de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, dans le cadre d'une enquête³ téléphonique. Les résultats de l'enquête seront exploités par un établissement public reconnu par le Ministère de la Santé, qui est l'Agence technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH).

³ Cette étude fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Les réponses que vous apporterez à ce questionnaire resteront strictement anonymes et confidentielles. La participation à cette enquête est facultative. Les données feront l'objet uniquement de traitement statistique. Vous pourrez donc vous exprimer en toute liberté en répondant sincèrement aux questions vous concernant. Aucun membre de l'équipe soignante qui vous a pris en charge n'aura connaissance de vos réponses.

Par ailleurs, conformément à l'article 32 et suivants de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée le 1^{er} juillet 1994, vous avez un droit d'accès et de rectification pour les données nominatives auprès de l'institut de sondage [nom de l'institut de sondage et adresse : à compléter par l'établissement de santé]. Ce droit d'accès s'exerce dans un délai de 2 mois après le recueil (à l'issue de ce délai, il ne sera plus possible d'identifier un patient) auprès de l'Institut de sondage [nom : à compléter : adresse].

Vous avez été pré-sélectionné (e) pour cette enquête réalisée auprès de 120 patients. Il est donc possible dans les prochains jours qu'un enquêteur professionnel de l'institut de sondage **[Nom : à compléter]** vous contacte par téléphone et vous propose de répondre à un questionnaire. Cet entretien dure en moyenne 13 minutes **[à ajuster par l'établissement de santé si questions optionnelles]**.

Pour les enfants de moins de 14 ans, les réponses doivent être apportées par ses parents (ou responsables). Entre 14 et 18 ans, elles peuvent être apportées soit par l'enfant lui-même, soit par ses parents.

Vous et votre enfant avez la liberté de participer ou non à cette enquête*.

Si vous ne le souhaitez pas, nous vous invitons à nous le faire savoir en téléphonant au Numéro vert suivant : XXXX XXX XXX (appel gratuit depuis un poste fixe). Vous pouvez également appeler ce numéro pour obtenir des renseignements complémentaires sur cette étude.

Votre participation ou celle de votre enfant sera précieuse car elle déterminera la qualité des résultats. Elle permettra de refléter le point de vue d'autres personnes dont la situation est proche de la vôtre.

L'enquêteur de l'institut de sondage **[nom : à compléter]** vous appellera au numéro suivant : tél : **[à compléter]**. Si ce numéro est inexact, je vous remercie de nous le signaler au Numéro vert mentionné ci-dessus.

Par avance, nous vous remercions vivement d'accepter de contribuer au succès de cette démarche d'évaluation de votre satisfaction, et je vous prie d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

Signature

Responsable de l'enquête dans l'établissement
de santé

Madame/Mademoiselle/Monsieur/ xxxxxxx
Adresse
Code postal et ville

[Logo de l'Établissement de santé]



Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé

ANNEXE 14

ENQUETE NATIONALE 2011 DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES A L'ETABLISSEMENT DE SANTE DE [à compléter par l'établissement de santé] [à réactualiser par l'établissement de santé]

Guide de formation des Enquêteurs [nom de l'institut de
sondage]

SOMMAIRE

1^{ère} PARTIE : PRESENTATION DE L'ETUDE ET CONSIGNES POUR LES ENTRETIENS

LA MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES A L'ETABLISSEMENT.....	3
PRESENTATION DE L'ETUDE.....	4
1 - L'étude.....	4
2 - Le questionnaire Saphora-MCO.....	6
3 - La prestation mise en place par [nom de l'institut de sondage]	8
DEROULEMENT D'UN ENTRETIEN.....	9
1 - Age du patient et identité du répondant.....	9
2- Pour se présenter.....	9
3 - Personnes interrogées et ton de l'entretien.....	9
4 - En cas de réclamation ou de plainte au sujet de l'hospitalisation.....	9
5 - Consignes de passation du questionnaire.....	9
ARGUMENTAIRE : REPONSES AUX QUESTIONS ET AUX OBJECTIONS.....	12
1 - Quel est le sujet ? A quoi ça sert ?.....	12
2 - Je n'ai pas bien compris, qui réalise l'enquête ?.....	12
3 - Je suis surpris(e), je n'ai pas été prévenu(e).....	12
4 - Ca ne m'intéresse pas.....	12
5 - Tout s'est bien passé, je n'ai rien à dire.....	13
6 - Pourquoi m'avoir choisi ?.....	13
7 - Comment avez-vous eu mes coordonnées ?.....	13
8 - Cela sera-t-il vraiment anonyme ?.....	13
9 - Ce n'est pas confidentiel, votre courrier est nominatif.....	13
10 - C'est trop long.....	13
11 - Je n'ai vraiment pas le temps.....	14
12 - Pourquoi ne m'a-t-on pas interrogé lorsque j'étais encore à l'hôpital ?.....	14
13 - J'ai déjà répondu à un questionnaire au moment de ma sortie de l'hôpital.....	15
14 - Comment avez-vous eu mon numéro, je suis sur liste rouge ?.....	15
15 - Si je suis sur liste rouge, c'est justement pour ne pas être dérangé.....	15
16 - Vous n'avez qu'à interroger les gens qui ne sont pas sur liste rouge.....	15
17 - Arguments en cas de refus.....	16
ANNEXE I : Coordonnées de l'établissement de santé de [à compléter] (à communiquer en cas de plainte ou de réclamations).....	17
ANNEXE II : Contacts utiles.....	18

2^{de} PARTIE : PHASE ACTIVE

1. Entraînement à la lecture du questionnaire.
2. Jeu de rôles (simulation de passation entre enquêteurs).

Une obligation réglementaire

Le ministère chargé de la santé généralise à compter de 2011 l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé ayant une activité MCO (publics et privés).

Le dispositif de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés vise quatre objectifs :

- Fournir aux établissements de santé des outils de pilotage et de gestion de la qualité ;
- Répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers ;
- Aider à la décision et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régionale et nationale ;
- Améliorer l'efficacité de la procédure de certification.

Cet indicateur doit permettre aux établissements de santé de déployer une politique renforcée en matière de prise en charge globale des patients.

L'établissement de santé **[à compléter]** s'inscrit dans cette démarche.

PRESENTATION DE L'ETUDE

1 - L'étude

a) **Commanditaire** : l'établissement de santé de [nom : à compléter par l'établissement de santé]

b) Objectifs

L'outil validé sélectionné et la méthodologie retenue (enquête téléphonique auprès d'un échantillon aléatoire de patients récemment hospitalisés) permettent de comparer entre eux les établissements de santé comportant des lits de court séjour et de suivre l'évolution d'un même établissement d'année en année (en tenant compte des différences de recrutement).

c) Méthode

- ✓ Enquête annuelle.
- ✓ Patients

Critères d'inclusion

- **Concernant le patient**

Tous les patients résidants en France sortant de l'établissement de santé après une hospitalisation.

- **Concernant le séjour**

- Ayant été hospitalisés à plein temps (y compris hospitalisation de semaine) pour une durée minimale de 48 heures (2 nuits consécutives au moins passées en hospitalisation) ;
- Dans une unité fonctionnelle de court séjour de médecine, de chirurgie ou obstétrique pour adulte et en pédiatrie ;
- Quel que soit le mode d'admission dans l'unité fonctionnelle ou secteur d'activité (direct, en urgence, par mutation interne) et le caractère mono ou multi séjour hospitalier ;
- Et dont la destination de sortie est le domicile (dont les maisons de retraite).

Critères d'exclusion

Les critères d'exclusion concernent les séjours et les patients.

- **Concernant les séjours :**

- Soins de suite et de réadaptation (SSR), unités de soins de longue durée (USLD), unités de consultations et de soins ambulatoires (UCSA) ;
- Dont la dernière unité fonctionnelle d'hospitalisation avant la sortie est : service d'accueil des urgences, unités d'hospitalisation de courte durée, zones de surveillance de courte durée, réanimation, soins continus, soins intensifs, néonatalogie (sans passage dans une unité de MCO par la suite au cours de la même hospitalisation) ;
- Hôpital de jour ;
- Hospitalisation à domicile.

- **Concernant les patients :**

- Patient décédé pendant le séjour ou avant l'entretien;
- Patient ne résidant pas en France ;
- Nouveaux nés hospitalisés en maternité quand ceux-ci sont enregistrés en plus de leur mère dans le système d'information hospitalier (SIH) ;

- Hospitalisation anonyme ou confidentielle (accouchement sous X, etc.) ;
- Destination de sortie : transfert vers un autre établissement de santé ;
- Patient ré-hospitalisé au moment de l'entretien ;
- Patient incapable de suivre un entretien téléphonique pour des raisons psychiques ou physiques ou en raison d'une non maîtrise du français

Cette étude a fait l'objet d'une déclaration à la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

2 - Le questionnaire SAPHORA-MCO

a) Validation

L'enquête de satisfaction s'appuie sur le questionnaire SAPHORA-MCO sur la satisfaction des patients hospitalisés. Le comité de Coordination de l'Évaluation Clinique et de la Qualité en Aquitaine (CCECQA) est à l'origine de l'élaboration du questionnaire et de la validation statistique des différents indicateurs. Le questionnaire a été expérimenté et validé avec succès par le CCECQA et par l'équipe de Coordination pour la Mesure de la Performance et l'Amélioration de la Qualité Hospitalière (COMPAQH) à la suite d'un test de faisabilité du questionnaire par téléphone.

b) Questions et modalités de réponse

Le questionnaire commun à l'ensemble des établissements de santé comporte 36 questions obligatoires et communes à l'ensemble des établissements de santé publics et santé ayant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

Le questionnaire décrit plusieurs composantes portant sur la prise en charge globale du patient telles que : l'information du patient, la communication avec les professionnels de santé, l'accueil, la commodité de la chambre, les relations patients-professionnels, la douleur, la restauration hospitalière, etc.

Des variables complémentaires identifiées comme intervenant sur la satisfaction des patients, indépendamment de la qualité de la prise en charge, sont également proposées : âge du patient/répondant, perception de l'amélioration de son état de santé, satisfaction de la vie en général.

Il n'y a pas de question ouverte **[si vous choisissez le verbatim des questions optionnelles, ajuster la phrase]**.

Des variables de contrôle des critères d'inclusion dans l'échantillon sont également à vérifier en début d'entretien : identité de la personne, sexe, civilité, numéro Finess de l'établissement de santé, date de naissance, dates d'entrée et de sortie.

A titre indicatif, le délai moyen de passation de 36 questions (sans élément introductif) est estimé à 13 minutes.

Cinq modalités¹ de réponse sont proposées pour chaque question de satisfaction; leur formulation est en relation avec l'intitulé de la question, par exemples :

¹ Le choix d'un nombre de modalités impair est justifié par l'intérêt de discriminer davantage les réponses allant dans le sens de la satisfaction, qui sont les plus fréquemment rencontrées dans ce type de population. Ainsi le questionnaire ne comporte pas de valeur neutre : 3 classes de satisfaction contre 2 classes de non satisfaction. Cette formulation permet un regroupement à *Enquête nationale de satisfaction 2011 – Manuel de formation des enquêteurs* **[nom et adresse de l'institut de sondage : à compléter]**

- Excellent
- Très bon
- Bon
- Mauvais
- Très mauvais

- Très rarement ou jamais
- Parfois
- Souvent
- Presque toujours
- Toujours

Des modalités de réponses complémentaires sont proposées pour certaines questions, par exemples :

- [Vous n'avez pas obtenu de réponse]
- [Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au médecin quand il était avec vous]
- [Vous n'aviez pas de question à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions]

*Ces modalités de réponse complémentaires¹, présentées entre crochets à l'écran, ne doivent **pas être lues d'emblée** (cf " Consignes de passation du questionnaire" page 9)*

Enfin, les modalités suivantes peuvent parfois figurer à l'écran :

- [Ne sait pas]
- [Non concerné]

*Elles ne doivent **jamais être lues** à la personne interrogée.*

L'établissement de santé a ajouté xxxxx questions optionnelles **[à enlever par l'établissement de santé s'il n'a pas ajouté de questions optionnelles.]** Elles ne portent pas sur des données de santé du patient.

Au total, le questionnaire comporte xxxx questions (questionnaire commun et questions optionnelles) ;

Les questions optionnelles viennent impérativement après le questionnaire commun et obligatoire et ne porteront pas sur les données de santé des patients ;

L'institut de sondage devra proposer aux patients d'y répondre. Ces derniers auront la liberté d'y répondre ou non. L'institut de sondage devra l'indiquer en élément introductif à son échange ;

La non participation à la partie optionnelle n'a pas de conséquence sur le statut du patient en terme de participation : le patient est considéré comme participant s'il a répondu à toutes les questions du questionnaire commun.

[paragraphe à supprimer si l'établissement de santé n'a pas inséré de questions optionnelles]

posteriori des réponses favorables (3 modalités de réponse) et des réponses défavorables (2 modalités de réponse). Lors de l'analyse des résultats, une valeur allant de 1 à 5 par modalité de réponse et augmentant avec la satisfaction est attribuée à chaque question

¹ Ces modalités de réponse complémentaires ne rentrent pas dans le calcul de la satisfaction.

3 - Les prestations mises en place par [nom de l'institut de sondage : à compléter par l'établissement de santé]

- envoi aux patients pré-sélectionnés d'un courrier postal, les informant de la réalisation de l'enquête et les sensibilisant à l'importance de leur participation,
- mise à disposition d'un Numéro vert et d'une messagerie téléphonique pour répondre à leurs questions et enregistrer les refus éventuels,
- réalisation d'entretiens téléphoniques par Cati à l'aide du questionnaire SAPHORA-MCO sur un échantillon de 120 patients.

DEROULEMENT D'UN ENTRETIEN

1 - Age du patient et identité du répondant

Si le patient est âgé :

- **de 18 ans ou plus** ⇒ il est interrogé directement
- **entre 14 et 17 ans** ⇒ il est indispensable de demander l'autorisation aux parents pour interroger l'enfant. Si les parents sont d'accord, le questionnaire est poursuivi avec l'enfant. Si les parents refusent, ils peuvent, s'ils le souhaitent, répondre eux-mêmes au questionnaire.
- **moins de 14 ans** : la passation du questionnaire se fait obligatoirement auprès des parents.

2 - Pour se présenter

Un modèle d'introduction à l'entretien et un argumentaire des questions les plus fréquemment rencontrées sont proposés en annexe.

Le commanditaire de l'enquête est l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]**.

Les personnes contactées demandant plus d'information doivent être orientées vers le Numéro vert.

3 - Personnes interrogées et ton de l'entretien

Les personnes concernées par l'étude sont souvent atteints de pathologies graves. Au moment de l'entretien, elles peuvent être toujours en difficulté (pas guéries, problème psychiatrique, etc.).

- Rester "bienveillant" dans toutes les situations
- Ne jamais faire de commentaires personnels sur les questions

4 - En cas de réclamation ou de plainte au sujet de l'hospitalisation

Conseiller au patient de téléphoner ou d'écrire au directeur ou au service chargé des relations avec les usagers de l'établissement de santé où il a été hospitalisé et lui communiquer les coordonnées de l'établissement (*jointes en annexe I*).

Ne jamais donner les coordonnées du responsable de l'étude dans l'établissement de santé.

6- Consignes de passation du questionnaire

- Il est nécessaire de lire systématiquement l'**intégralité des questions et des modalités de réponse** qui ne sont pas entre crochets, en respectant leur chronologie.
- Les mots signalés en **majuscules** ou **en vert** à l'écran sont les mots importants à

mettre en valeur par l'intonation en lisant la question (*et le cas échéant à répéter si la personne ne paraît pas avoir bien compris*).

• **Modalités de réponse entre crochets :**

a) Les modalités [Ne sait pas] et [Non concerné] ne sont **jamais lues**,

b) Les modalités de réponses descriptives complémentaires¹, signalées entre crochets, ne doivent pas être **proposées d'emblée**. Exemple :

« Quand vous avez posé des questions aux MEDECINS ou aux CHIRURGIENS DU SERVICE, avez-vous COMPRIS les REPONSES ? »

Toujours

Presque toujours

Souvent

Parfois

Très rarement ou jamais les réponses

[Vous n'avez pas obtenu de réponse]

[Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au médecin quand il était avec vous]

[Vous n'aviez pas de question à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions]

1. dans un premier temps, seules les réponses qui ne sont pas entre crochets (de « Toujours » à « Très rarement ou jamais » dans cet exemple) sont proposées,

2. si le répondant déclare, par exemple, qu'il n'a pas posé de question, alors seulement la modalité de réponse complémentaire correspondante (« *Vous n'aviez pas de question à poser* » pour cet exemple) est proposée afin de valider sa réponse.

- Une seule modalité de réponse par question est possible.
- Si le répondant cite une modalité non proposée ou quelques chose de vague, l'enquêteur répète tout ou les 3 modalités les plus proches de sa réponse.
- A la demande du patient, l'intégralité des questions et des modalités de réponse peut être répétée.
- En cas de silence de la personne interviewée, l'enquêteur doit rapidement identifier la cause, - temps de réflexion ? doute ? Non compréhension des termes utilisés ? Relecture nécessaire de la totalité de la question ou des mots-clé (*en majuscules ou en vert*)
⇒ *voulez-vous que je répète la question ? les modalités de réponse ? etc*
- Si le patient ne comprend vraiment pas la question, la répéter.

¹ ne rentrant pas dans le calcul de la satisfaction

- Si le patient s'écarte de la question et cherche à parler de son problème, de sa maladie, de ses soucis, l'enquêteur ne doit en aucun cas encourager et poursuivre ce type d'échange, ni faire référence à des événements semblables personnels mais ramener le patient au questionnaire (de façon ferme mais bienveillante).

ARGUMENTAIRE : REPONSES AUX QUESTIONS ET AUX OBJECTIONS

Il ne s'agit pas pour l'enquêteur de lire mot à mot les textes proposés ci-dessous. Chaque enquêteur doit se familiariser avec cet argumentaire afin de pouvoir le restituer de façon « naturelle ». Les mots soulignés ou en **gras** sont des « mots-clé » qui doivent être repris.

Ne pas inventer d'autres arguments, ne pas faire appel à son expérience personnelle.

1 - Quel est le sujet ? A quoi ça sert ?

Nous souhaiterions vous interroger sur la qualité de votre séjour lors de votre hospitalisation. Le questionnaire que nous vous proposons abordera plusieurs aspects de votre séjour : l'accueil, vos relations avec l'équipe soignante, l'organisation des soins, votre information, le confort de votre chambre et la qualité des repas ainsi que l'organisation de la sortie.

Cette enquête a pour but d'évaluer la satisfaction des patients hospitalisés afin d'améliorer la qualité des soins et des services. Votre participation est précieuse car elle permettra de représenter le point de vue d'autres personnes ayant la même opinion.

2 - Je n'ai pas bien compris, qui réalise l'enquête ?

Cette étude est réalisée par l'établissement de santé **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** dans le cadre d'une enquête nationale initiée par le Ministère chargé de la santé.

Son objectif est d'évaluer la satisfaction des personnes qui ont été récemment hospitalisées dans l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** afin d'améliorer la qualité des soins et des services. Cette évaluation concerne différents aspects du séjour à l'hôpital (accueil, relations avec l'équipe soignante, organisation des soins, confort de la chambre et qualité des repas ainsi que la façon dont s'est organisée la sortie).

3 - Je suis surpris(e), je n'ai pas été prévenu(e)

Une lettre vous informant de la réalisation de cette enquête vous a été adressée. Dans ce courrier, figurait un numéro de téléphone que vous pouvez appeler si vous souhaitez des renseignements. Je peux vous communiquer ce numéro de téléphone si vous le souhaitez « **Numéro de téléphone vert : à compléter par l'établissement de santé** » ; il s'agit d'un Numéro vert qui est à votre disposition en permanence; l'appel est gratuit depuis un poste fixe.

4 - Ca ne m'intéresse pas

Je comprends que vous puissiez ne pas être intéressé, pourtant votre participation est précieuse car elle permettra de représenter le point de vue d'autres personnes ayant la même opinion. Pour des raisons scientifiques, il est **important que chaque personne sélectionnée accepte de répondre**. L'objectif est d'évaluer le plus exactement possible la satisfaction des patients afin d'améliorer la qualité des soins dans les hôpitaux.

5 - Tout s'est bien passé, je n'ai rien à dire

Si tout s'est bien passé, votre participation permettra justement de représenter le point de vue d'autres personnes ayant la même opinion. L'étude doit être la plus représentative possible, c'est pourquoi il est extrêmement important que tous les avis soient représentés. C'est la garantie d'évaluer le plus précisément possible la satisfaction des patients.

6- Pourquoi m'avoir choisi ?

L'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** a sélectionné par tirage au sort ou sélectionné **[à choisir par l'établissement de santé]** des personnes ayant récemment séjourné dans l'établissement de santé de **[à compléter par l'établissement de santé]** afin de constituer un échantillon représentatif pour cette enquête nationale initiée par le Ministère chargé de la santé.

Votre opinion sera très précieuse car elle permettra de représenter le point de vue d'autres personnes ayant la même opinion.

7- Comment avez-vous eu mes coordonnées ?

Ce sont les services administratifs de l'hôpital qui nous ont fourni vos coordonnées. Je n'ai pas accès à votre numéro de téléphone ni à votre adresse. Cette enquête a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (Commission nationale Informatique et Libertés).

Vos réponses seront traitées de façon statistique et strictement anonyme.

8- Cela sera-t-il vraiment anonyme ?

Je peux vous garantir que cette étude est totalement anonyme. Vos réponses seront traitées de façon statistique et strictement anonyme.

Toutes ces dispositions ont été vérifiées et contrôlées par la CNIL (Commission nationale Informatique et Libertés) à laquelle cette étude a été soumise.

9- Ce n'est pas confidentiel, votre courrier est nominatif

Le courrier que vous avez reçu est bien nominatif, cependant nous ne pouvons pas visualiser à l'écran ni votre adresse ni votre numéro de téléphone qui est composé automatiquement par l'ordinateur.

Vos réponses seront exclusivement traitées de façon statistique et anonyme.

Toutes ces dispositions ont été vérifiées et contrôlées par la CNIL (Commission nationale Informatique et Libertés) à laquelle cette étude a été soumise.

10- C'est trop long

Nous avons conscience de demander un effort aux personnes que nous appelons, mais l'enjeu de cette enquête est important et les résultats en seront bénéfiques pour tout le monde.

Nous sommes entièrement disponibles et nous pouvons convenir d'un autre rendez-vous par

téléphone à un moment qui vous convient mieux.

Pour des raisons scientifiques, il est **important que chaque personne sélectionnée accepte de répondre.**

11-Je n'ai vraiment pas le temps

Je comprends bien. Nous sommes entièrement disponibles et nous pouvons convenir d'un autre rendez-vous par téléphone à un moment qui vous convient mieux.

Pour des raisons scientifiques, il est **important que chaque personne sélectionnée accepte de répondre.**

12-Pourquoi ne m'a-t-on pas interrogé lorsque j'étais encore à l'hôpital ?

Les travaux scientifiques recommandent d'interroger les patients à distance de leur hospitalisation par des personnes extérieures à l'établissement de santé : à l'hôpital, les personnes interrogées peuvent ne pas se sentir libres de répondre en toute sincérité ; d'autre part, certains aspects de l'hospitalisation comme l'organisation de la sortie ne peuvent pas être posés avant le retour à domicile.

13- J'ai déjà répondu à un questionnaire au moment de ma sortie de l'hôpital

Vous avez sans doute rempli un questionnaire de sortie proposé par l'hôpital.

L'enquête à laquelle je vous propose de répondre fait partie d'une enquête nationale réalisée par l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** dans le cadre d'une démarche nationale initiée par le ministère chargé de la santé.

Interroger les patients à distance de leur hospitalisation permet d'aborder des aspects de l'hospitalisation (comme l'organisation de la sortie ou la perception de l'état de santé après l'hospitalisation par exemple) qui ne peuvent pas l'être à l'hôpital. De plus, les personnes interrogées chez elles peuvent se sentir plus libres de répondre qu'à l'hôpital.

ARGUMENTAIRE TELEPHONE SUR LISTE ROUGE

14- Comment avez-vous eu mon numéro, je suis sur liste rouge ?

- Ce sont les services administratifs de l'hôpital qui nous ont fourni vos coordonnées (suite à votre inscription lors de votre admission à l'hôpital). Je n'ai pas accès à votre adresse ni à votre numéro de téléphone. Vos réponses seront exclusivement traitées de façon statistique et anonyme. Vous ne serez pas dérangé pour une autre enquête car toutes les données nominatives vous concernant seront détruites à la fin de l'enquête.

15- Si je suis sur liste rouge, c'est justement pour ne pas être dérangé ...

- Je comprends que vous ne souhaitez pas être dérangé. Souvent, les gens sont sur liste rouge pour ne pas être dérangés par des sociétés commerciales ou de simples sondages. Ici, il ne s'agit pas du tout de cela. Nous réalisons une enquête d'évaluation mise en place par l'établissement de santé de **[nom de l'établissement de santé : à compléter]**. Si vous le souhaitez nous pouvons prendre rendez-vous pour que cet entretien téléphonique se déroule à un autre moment plus à votre convenance.
- Ce sont les services administratifs de l'hôpital qui nous ont fourni vos coordonnées (suite à votre inscription lors de votre admission à l'hôpital). Je n'ai pas accès à votre adresse ni à votre numéro de téléphone. Vos réponses seront exclusivement traitées de façon statistique et anonyme. Vous ne serez pas dérangé pour une autre enquête car toutes les données nominatives vous concernant seront détruites à la fin de l'enquête.
- L'objectif de cette étude est d'évaluer la satisfaction des personnes qui ont été récemment hospitalisées et d'améliorer ainsi la qualité de la prise en charge dans l'établissement de santé de **[nom de l'établissement de santé : à compléter]**. Votre opinion sera très précieuse car elle permettra de représenter le point de vue d'autres personnes ayant la même opinion.

16- Vous n'avez qu'à interroger les gens qui ne sont pas sur liste rouge

- Souvent, les gens sont sur liste rouge pour ne pas être dérangés par des sociétés commerciales ou de simples sondages. Ici, il ne s'agit pas du tout de cela. Nous

réalisons une enquête d'évaluation mise en place par l'établissement de santé de **[nom de l'établissement de santé : à compléter]** dans le cadre d'une démarche initiée par le ministère chargé de la santé.

- Cette enquête a pour but d'évaluer la satisfaction des patients hospitalisés afin d'améliorer la qualité des soins et des services. Il est important que toutes les opinions soient représentées. Votre opinion sera très précieuse car elle permettra de représenter le point de vue d'autres personnes ayant la même opinion.

REFUS

17- Arguments en cas de refus

a) Refus ferme

Je comprends que vous ne souhaitiez pas répondre. Comme je vous l'ai dit, pour assurer la valeur scientifique de l'étude, il est très important que chaque personne sélectionnée puisse répondre au questionnaire afin de représenter le point de vue d'autres personnes ayant la même opinion.

L'enquête d'évaluation que nous réalisons est mise en place par l'établissement de santé de **[nom de l'établissement de santé : à compléter]** dans le cadre d'une enquête nationale initiée par le ministère chargé de la santé. Pour des raisons scientifiques, il est **important que chaque personne sélectionnée accepte de répondre.**

J'aimerais vous proposer quelque chose : Que vous réserviez votre refus et que vous appeliez au numéro de téléphone suivant « **XXXX XXX XXX [à compléter par l'établissement de santé]** afin d'avoir plus de renseignements.

Il s'agit d'un Numéro vert, l'appel est gratuit depuis un poste fixe.

b) Refus par un tiers de passer la personne à interroger

(Refus lié aux circonstances : mauvais moment, etc.)

Je comprends très bien que vous ne souhaitiez pas me passer Mr (Mme) Cependant il est très important que chaque personne sélectionnée puisse répondre au questionnaire. Peut-être Mr (Mme) ... pourra-t-il (pourra-t-elle) répondre à un autre moment.

L'enquête d'évaluation que nous réalisons est mise en place par l'établissement de santé de **[nom de l'établissement de santé : à compléter]** dans le cadre d'une démarche nationale initiée par le ministère chargé de la santé. Pour des raisons scientifiques, il est **important que chaque personne sélectionnée accepte de répondre.**

Nous sommes entièrement disponibles et nous pouvons convenir d'un autre rendez-vous par téléphone à un moment qui conviendrait mieux à Mr (Mme)

ANNEXE I

Les coordonnées de l'établissement de santé de **[nom de l'établissement de santé : à compléter]** est : **[à compléter par l'établissement de santé]**

Direction **[à compléter]**

Chargé des relations avec les usagers **[à compléter]**

ANNEXE II

- Numéro vert de l'institut de sondage de **[à compléter par l'établissement de santé]** :
XXXX XXX XXX
- Site Internet de l'établissement de santé de **[à compléter par l'établissement de santé]**
(pour plus d'informations sur l'étude et pour voir les résultats des enquêtes précédentes) : **[http// à compléter]**

ANNEXE 15

Définitions et fichier produit par l'institut de sondage et déposé sur la plateforme « I-satisfaction » mise en place par l'ATI

L'institut de sondage choisi devra transmettre les informations recueillies suite aux entretiens téléphoniques avec les patients sous forme de fichier dont le format est décrit ci-après.

Ce fichier devra intégrer en tant que premier enregistrement, l'enregistrement d'entête (la première ligne) présent dans le fichier transmis par l'établissement sans aucune modification. Le fichier à réaliser est un fichier texte avec séparateur ' ; ' (csv)

Nom de la variable	Taille	Commentaire
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS utilisé dans QUALHAS
N° séquentiel	3	
Age du patient en année à la sortie	3	Variable à récupérer sur le fichier fourni par l'établissement
Sexe du patient	1	Format : 1=homme ; 2=femme (variable à récupérer sur le fichier fourni par l'établissement)
Durée du séjour	2	En jours (variable à récupérer sur le fichier fourni par l'établissement)
Refus obtenu avant l'appel (par courrier ou par Numéro vert)	1	1=Oui / 2=Non
Exclusion obtenue avant l'appel (par courrier ou par Numéro vert)	1	1=Oui / 2=Non
Numéro de téléphone traité	1	1=Oui / 2=Non
Nombre d'appels réalisés	2	
Numéro de téléphone injoignable	1	1=Oui/ 2=Non
Refus signifié pendant l'appel	1	1=Oui/ 2=Non
Exclusion constatée pendant l'appel	1	1=Oui/ 2=Non
Questionnaire réalisé en entier	1	1=Oui/ 2=Non

Réponse question n°1	2	
...		
Réponse question N° 36	2	
Réponse question N° 37		Questionnaire facultatif
...		
Réponse question N° N		Dernière question du questionnaire facultatif.

Ce fichier devra intégrer en tant que premier enregistrement, l'enregistrement d'entête (la première ligne) présent dans le fichier transmis par l'établissement sans aucune modification. Le fichier à réaliser est un fichier texte avec séparateur ' ; ' (csv).

Les tailles des champs sont des tailles maximum. Tous les champs doivent être présents même s'ils sont vides.

Définitions des variables demandées :

- « **N° de téléphone traité** » : on notera « Non » dans le cas où l'institut de sondage a fait toutes les démarches pour se mettre en situation d'appeler le patient. mais ne l'a pas fait car le nombre de réponses pour l'enquête a été atteint
- « **Nombre d'appels réalisés** » : correspond aux nombre d'appels réalisés par la société de sondage pour joindre le patient que l'appel ait abouti ou non.
- « **Refus** » : correspond au fait que la personne devant être interrogée signifie clairement un refus de répondre au questionnaire et qu'elle déclare ne pas avoir été hospitalisée. Ce refus peut survenir avant l'appel, par réponse au courrier, par appel au Numéro vert ou au cours de l'appel.
- « **Exclusion** » : correspond au fait que la personne devant être interrogée est dans l'incapacité de répondre au questionnaire. On différenciera les exclusions obtenues au moment de l'appel de celles obtenues avant l'appel par courrier ou appel par le patient sur le Numéro vert. Les exclusions concernent, par exemple, les personnes décédées, les personnes dans l'incapacité de répondre (trop faible par exemple), celles qui sont ré hospitalisées et celles ne parlant pas français.

On notera :

- « **Numéro injoignable** » dans les deux cas suivants : Faux numéros sans possibilité de le retrouver ou un numéro qui sonne sans que personne ne réponde au bout de 12 appels selon la périodicité définie dans le cahier des charges.

ANNEXE 16

Présentation de la plateforme « I-satisfaction » mise en place par l'ATI

L'application internet I-satisfaction comporte deux volets. Le premier volet concerne l'identification et l'attribution des rôles et le second concerne les fonctionnalités offertes en fonction des rôles des utilisateurs.

1- Concernant le premier volet :

Le fonctionnement suit les modalités offertes par le système de gestion des utilisateurs PASREL développé par l'ATI.

Un domaine (I-satisfaction) particulier à cette application sera créé dans lequel les rôles suivants seront définis :

- au niveau de l'établissement :

- **Administrateur** : établissement de santé
- **Lecteur** : ne pourra que visualiser les résultats
- **Valideur** : pourra valider les résultats de l'enquête

- au niveau national :

- **Institut de sondage** : attribué par l'ATI suivant la procédure indiquée au point 2 partie II intitulée « Rôle de l'établissement de santé »

D'autres rôles au niveau Régional ou National pourront être créés pour des besoins de suivi de la campagne.

2- Concernant le second volet :

Les fonctionnalités offertes par la plateforme « I-satisfaction » sont les suivantes :

Rôle Administrateur :

- Permet de créer des utilisateurs et de leur attribuer des rôles du domaine I-satisfaction. Il s'agit d'un rôle technique

Rôle Lecteur :

- Permet de visualiser les résultats de l'enquête

Rôle Valideur : correspond au responsable de l'enquête au sein de l'établissement.

- Permet de désigner l'institut de sondage choisi par l'appel d'offre sur la liste des instituts ayant un identifiant national ;
- Permet de visualiser les résultats de l'enquête ;
- Permet la validation des résultats permettant de les intégrer dans le calcul du référentiel ;
- Permet la récupération du fichier d'enquête complet (y compris les questions facultatives).

Rôle Institut de sondage (niveau national)

- Permet de télétransmettre les fichiers résultats des enquêtes ;
- Positionne l'indicateur de fin de l'enquête.

Le positionnement de l'indicateur de « fin de l'enquête » entraîne le calcul des indicateurs et la production des tableaux de reporting disponible pour les lecteurs de l'établissement de santé.

Des rôles de lecteur nationaux seront également créés afin de suivre le déroulement de la campagne.

Un rôle de valideur national devra être défini afin de clore définitivement la campagne.