

FICHE REFLEXE – n°2014-04-18 - FA

Objet : Indicateur I-Satis Réunion DGOS du 15 avril 2014

Rédacteur : Fatiha ATOUF

Participants à la réunion :

- DGOS
- ATIH
- HAS
- UNICANCER
- FNEHAD
- FEHAP
- FHF
- FHP-MCO

Problématique / Ordre du Jour :

- Eléments introductifs DGOS
- Etat des travaux en cours DGOS HAS ATIH
- Perspective de travaux pour 2014

Débats :

Au préalable à l'ordre du jour, il est effectué une présentation de Muriel Eliaszevicz, nouvelle cheffe de bureau PF2 (*Bureau qualité et sécurité des soins*)

Muriel ELIASZEVICZ, est praticien hospitalier et en détachement à ce poste

- **Eléments introductifs DGOS**

La DGOS présente les textes publiés sur l'indicateur à savoir :

- Décret n° 2014-252 du 27 février 2014 relatif à l'enquête de satisfaction des patients hospitalisés I-SATIS
- Arrêté du 4 mars 2014 relatif au modèle de questionnaire à utiliser lors de la mise en œuvre de l'enquête I-SATIS de satisfaction des patients hospitalisés
- Instruction du 7 mars 2014 portant sur la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés(I-SATIS) au sein des établissements de santé exerçant une activité médecine, chirurgie ou obstétrique

- **Etat des travaux en cours DGOS HAS ATIH**

➤ **Points clés de la 4^{ème} campagne 2014 :**

- La DGOS confirme qu'il n'y a pas de diffusion publique des résultats individuels en 2014. Cette diffusion publique aura lieu en 2015
- Ouverture de la plateforme « i-satisfaction » : à compter du 7 avril 2014 sur le site de l'ATIH
- La DGOS rappelle le calendrier pour mener les enquêtes et insiste sur la date de la fin de la campagne 2014 qui est fixée au : lundi 15 septembre 2014

➤ **Etablissements pour lesquels les enquêtes de satisfaction sont facultatives :**

La DGOS rappelle qu'une liste d'établissements ayant moins de 60 séjours a été produite par l'ATIH sur la base des séjours conventionnels MCO

La liste de ces établissements de santé est publiée le site internet de la DGOS. Pour ces établissements les enquêtes I-SATIS sont facultatives.

La DGOS demande de remonter les cas particuliers d'établissements qui seraient en difficulté pour recueillir un fichier exploitable de 120 patients

➤ **Fiche portant sur les modalités de calcul d'I-SATIS :**

Les modalités de calcul de l'indicateur sont présentées aux participants

La fiche portant explication de ces modalités est annexée à la présente fiche reflexe

La fiche porte la définition des scores thématiques et leur calcul par patient, l'attribution des valeurs aux modalités de réponse ainsi que le calcul des intervalles de confiance. 6 scores thématiques et un score global de satisfaction sont calculés, par établissement de santé et au niveau national.

Les 6 scores thématiques sont les suivants :

- Score « Prise en charge globale du patient »
- Score « Information du patient »
- Score « Communication du patient avec les professionnels de santé »
- Score « Attitude des professionnels de santé »
- Score « Commodité de la chambre »
- Score « Restauration hospitalière »

➤ **Matrice « Importance Satisfaction »**

Une matrice « importance satisfaction » sera mise à disposition des établissements.

Cette matrice permet à l'établissement d'évaluer ses points d'amélioration à l'issue des enquêtes.

Il s'agit d'un outil de gestion de la satisfaction des patients à disposition des établissements qui restent libres de l'utiliser.

- **Perspective de travaux pour 2014**

➤ **Transfert des indicateurs (TBIN et I-SATIS) à la HAS**

Intervention de la HAS qui confirme l'intégration de l'indicateur I-Satis au sein des indicateurs de la HAS

➤ **Réflexion d'extension d'I-SATIS à d'autres champs d'activité.**

La DGOS annonce que suites aux débats du Copil une extension de l'indicateur I-Satis est envisagée pour les SSR, la Psychiatrie et la chirurgie ambulatoire

La FHP MCO rappelle qu'une telle extension n'a jamais été demandée par la fédération. La FHP confirme qu'il ne s'agit pas non plus d'une demande de la FHP

Les membres du COpil s'accordent pour dire qu'il n'est pas opportun d'envisager une extension dans l'immédiat.

➤ **Expérimentation « SATI MODE »**

La DGOS informe les membres du Copil que le rapport final sur l'expérimentation des autres modalités d'administration du questionnaire aux patients est attendu et sera présenté lors d'une prochaine réunion.

L'expérimentation consiste à évaluer avec des établissements pilotes (dont 2 établissements adhérents FHP MCO), l'administration du questionnaire via internet, courrier et téléphone.

Les établissements pilotes mettent en œuvre au sein de leur établissement ces 3 modalités.

La société BUC Consultants est chargée de rendre ses conclusions sur la modalité la plus efficace et pertinente

Synthèse / Points à retenir :

- Mise en œuvre des enquêtes I-Satis obligatoire pour les établissements MCO
- Facultatif pour les établissements enregistrant moins de 60 séjours conventionnels
- Pas de diffusion publique des résultats individuels en 2014. Cette diffusion publique aura lieu en 2015
- Ouverture de la plateforme « i-satisfaction » : à compter du 7 avril 2014 sur le site de l'ATIH
- La DGOS rappelle le calendrier pour mener les enquêtes et insiste sur la date de la fin de la campagne 2014 qui est fixée au : lundi 15 septembre 2014
- Une matrice « importance satisfaction » sera mise à disposition des établissements. Cette matrice permet à l'établissement d'évaluer ses points d'amélioration à l'issue des enquêtes.

Prochaine réunion :

- A déterminer