

PNN Sondage®/BAQIMEHP

Institut de sondages et d'analyse de données
dont le traitement est exclusivement
réalisé sur le territoire français



ENQUÊTES DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS



PNN Sondage®
Bât Optimum - 2 Bd Jean Bouin -
34500 BEZIERS
Tél. 04 67 00 56 56 - Fax 04 67 00 34 30
www.pnnsondage.fr
pnnsondages@gmail.com

 N° Vert 0 800 94 36 62
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



PRESENTATION

L'Agence a été fondée dans le but d'accompagner, de conseiller et de former les établissements de santé aux enjeux de la qualité perçue par les patients.

PNN SONDAGE® est composé d'une équipe pluridisciplinaire : professionnels de santé, experts et consultants, ayant une forte expérience de terrain. Notre équipe a la capacité de comprendre rapidement les enjeux, de proposer aux dirigeants d'entreprises des stratégies d'anticipation.

PNN Sondage® a réalisé des campagnes de mesure de satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements MCO auprès de plus de 5 000 patients et a créé l'Observatoire de la Qualité Hospitalière, l'OQH®.

L'OQH® permet d'établir une moyenne nationale par item et de positionner les établissements d'après les résultats et l'analyse des enquêtes réalisées.

L'offre de PNN Sondages® répond exactement au Décret n° 2014-252 du 27 février 2014.

Le modèle du questionnaire est fixé par arrêté du ministre chargé de la santé.

Ces enquêtes téléphoniques s'appuient sur un questionnaire informant sur les 6 indicateurs suivants :

1. Prise en charge globale du patient
2. Information des patients
3. Communication des patients avec les professionnels de santé
4. Attitude des professionnels de santé
5. Commodité de la chambre
6. Restauration hospitalière



PNN Sondage® est le seul institut de sondage en France, du fait de son expérience et de son équipe de professionnels, à vous proposer une offre comprenant :

- *des enquêtes téléphoniques réalisées en France*
- *un accompagnement dans vos démarches,*
- *un rapport personnalisé,*
- *un score final déterminant le taux de satisfaction moyen global de votre établissement*
(calculé grace à un indicateur que nous avons mis en place pour vous),
- *un rapport de positionnement selon la moyenne nationale, en vous intégrant (de manière anonyme) à l'Observatoire de la Qualité Hospitalière®. Ce rapport vous éclaire sur votre positionnement, vos forces et vos axes d'amélioration ; Il vous permet la mise en place d'un plan d'actions vous accompagnant dans votre démarche d'amélioration continue.*



Les enquêtes de satisfaction des patients hospitalisés au sein des Etablissements publics et privés ayant une activité MCO deviennent obligatoires.

PNN Sondage® s'engage à respecter intégralement le CAHIER DES CHARGES du Ministère des Affaires sociales et de la Santé selon les instructions de la Direction générale de l'offre de soins en vigueur.

PROPOSITION TARIFAIRE ENQUÊTES TELEPHONIQUES I-SATIS

Montant total de la prestation	HT 1850,00 €	TTC 2 220,00 €
Tarif question additionnelle fermée	HT 10,00	TTC 12,00
Tarif question additionnelle ouverte	HT 25,00	TTC 30,00



PNN SONDAGE® établit un rapport personnalisé pour chaque établissement intégrant :

RESPECT DU PRINCIPE DE
CONFIDENTIALITÉ DES
DONNÉES PATIENTS

1. Vos résultats par question sous forme de tableau (nombre de réponse et pourcentage) et de présentation graphique
2. **La synthèse du rapport d'activité final**
3. Votre score final de satisfaction obtenu
4. Nos préconisations
5. Vos résultats d'analyse par thème
6. Le recueil des commentaires les plus significatifs des patients interrogés
7. Rapport de positionnement par rapport à la moyenne nationale : **OQH**
8. Une analyse comparative des mesures établies annuellement

Les opérateurs en charge des sondages sont les piliers d'une démarche Qualité.

Ils sont formés et travaillent en France.





Ils nous ont fait
confiance

American Hospital of Paris	92	NEUILLY SUR SEINE
L'Hôpital Privé Nord Parisien	95	SARCELLES
Le C.H. Saint Philibert	59	LOMME
Clinique Belledone	38	ST MARTIN D'HERES
AGDUC	38	MONTBONNOT SAINT MARTIN
Centre Chirurgical des Jockeys de Chantilly	60	CHANTILLY
Clinique des Alpes	38	GRENOBLE
Clinique de l'Essonne	91	EVRY
Clinique Tivoli	33	BORDEAUX
Association ECHO	44	NANTES
Polyclinique de Grande Synthe	59	GRANDE SYNTHE
Polyclinique du Ternois	62	SAINT POL TERNOISE
Clinique Arressy	64	ARESSY
Polyclinique Jean Villar	33	BRUGES
Clinique Pasteur	21	BERGERAC
Clinique Saint Augustin	33	BORDEAUX
Pôle Santé République	63	CLERMONT-FERRAND
Clinique Les Sorbiers	63	ISSOIRE
Clinique de Bercy	94	CHARENTON LE PONT
Clinique du Louvre	75	PARIS
Clinique du Trocadéro	75	PARIS
Clinique Montréal	11	CARCASSONNE
Clinique Saint Jean	34	MONTPELLIER
Hôpital clinique Claude Bernard	57	METZ
Polyclinique Majorelle	54	NANCY
Clinique Notre Dame	57	THONVILLE
Clinique Ambroise Paré	31	TOULOUSE
Clinique de Flandre	59	CONDERKERQUE BRANCHE
Polyclinique le Parc	59	SAINT SAULVE
Polyclinique Vauban	59	VALENCIENNES
Clinique Vilette	59	DUNKERQUE
Polyclinique Inkermann	79	NIORT
Clinique Richelieu	17	SAINTE
Clinique du Cap d'Or	83	LA SEYNE SUR MER
Clinique Les Fleurs	83	OLLIIOULES
Clinique Saint Michel	83	TOULON
Clinique Saint Vincent	83	TOULON



Baromètre du C2DS sur la qualité hospitalière

94 % des patients globalement satisfaits

Le Comité pour le développement durable (C2DS) publie un nouveau baromètre national sur la qualité hospitalière perçue par les patients. Les résultats sont très positifs, avec un taux de satisfaction globale de 94 %. Attitude des professionnels de santé, qualité des soins, de l'accueil ou de l'hôtellerie sont autant de points mis en avant.

ALORS QUE l'hôpital est souvent pointé du doigt, le Comité pour le développement durable en santé (C2DS) a présenté jeudi dernier lors d'un colloque à l'Assemblée nationale les résultats d'une enquête de satisfaction de patients hospitalisés qui donnera du baume au cœur des professionnels. Sur 3 600 patients interrogés en 2011 d'après un questionnaire unique (Saphora-MCO) suite à une hospitalisation au sein d'un établissement public ou privé membre du C2DS, le taux de satisfaction global s'élève à 94 % et 97 % jugent bons, très bons ou excellents leurs soins reçus à l'hôpital. Cette enquête relevait d'une démarche volontaire au sein du C2DS. Sur 260 établissements membres, 35 ont envoyé leurs données Saphora-MCO. Plusieurs autres critères sont plébiscités par les patients. Environ 97 % des personnes interrogées qualifient d'excellent, de très bon ou de bon l'accueil qui leur a été réservé par le service administratif au moment de leur arrivée à l'hôpital ou à la clinique. Et 96 % sont satisfaits des précautions prises par le personnel pour

respecter leur intimité. Quelque 92 % sont par ailleurs satisfaits du confort de leur chambre et 96 % de sa propreté. En revanche, 26,5 % confient avoir été gênés par le bruit durant leur séjour hospitalier. S'agissant des repas, une majorité de patients (76,68 %) les jugent bons, très bons, voire excellents, ce qui est plutôt flatteur. Au niveau de l'information, 85 % indiquent avoir toujours ou presque toujours compris les réponses délivrées par les médecins suite à leurs questions. Mais 65 % déclarent avoir toujours ou presque toujours reçu des explications sur leur état de santé ou leur prise en charge sans être obligés de le demander. Environ 9 % des patients se plaignent d'un manque d'information concernant les médicaments à prendre après la sortie de l'hôpital. Plus de 21 % pointent la mauvaise qualité ou l'absence d'information au sujet de leur reprise d'activité après leur séjour hospitalier. Enfin, plus de 70 % jugent bonne, très bonne ou excellente la prise en charge de leur douleur à l'hôpital.

Résultats encourageants. Commentant les résultats de l'enquête, Olivier Toma, président du C2DS, les juge encourageants. « Ces résultats nous ont surpris. Ils montrent que les Français sont globalement satisfaits des établissements hospitaliers. Et ce qu'on entend sur l'hôpital, ce n'est pas forcément la voie structurée de 3 600 patients », considère-t-il. Pour Olivier Toma, ce type d'enquête manquait à la profession. « Tous les établissements dispo-

sent de questionnaires de satisfaction mais ces questionnaires sont tous différents. Dans cette enquête, le questionnaire est identique pour tous les établissements avec une évaluation externe réalisée par des instituts de sondage. C'est un vrai baromètre, même si, pour l'instant, l'échantillon est encore petit », au regard des 18 millions de Français qui fréquentent l'hôpital, indique-t-il. « Ce baromètre en appellera d'autres. Ce n'est pas un outil de communication mais un outil de management », poursuit le président du C2DS. « Ce qui est intéressant avec ce baromètre, c'est d'entrer dans une démarche qualité avec des indicateurs sur la qualité perçue par les patients. C'est une première en France car la qualité perçue n'a jamais été mesurée ainsi au niveau national », ajoute-t-il. « Ces résultats sont très intéressants car ils permettent de faire ressortir des points forts mais aussi des marges de progression importantes sur certains sujets comme l'information donnée aux patients, la communication avec les professionnels de santé, la restauration, les nuisances sonores ou les conseils de sortie », souligne le président du C2DS, qui engagera prochainement un plan d'actions pour inciter ses établissements membres à améliorer certains aspects de la prise en charge de leurs patients. « L'enjeu aussi pour nous, c'est de maintenir ce niveau de qualité dans un système de soins où l'on réduit sans cesse les moyens », conclut-il.

> DAVID BILHAUT

Observatoire de la qualité hospitalière : des patients satisfaits à 93 %

Mis en place par le Comité pour le développement durable en santé (C2DS), l'Observatoire de la qualité hospitalière (OQH) propose une photographie de la qualité de l'offre hospitalière ressentie par les patients.

Les premiers résultats ont été présentés récemment à l'Assemblée nationale auprès des associations de patients et relayés courant avril. Sur le groupe de 3 600 patients interrogés 4 à 6 semaines après leur hospitalisation sur la base de 36 indicateurs qualitatifs, il ressort que 93 % d'entre eux se déclarent satisfaits de leur prise en charge, et jusqu'à 97 % trouvent bons, très bons voire excellents



ments de l'échantillon sont déjà engagés dans une démarche qualité au sein de C2DS, ce taux très positif nous a quand même assez surpris, dans un contexte où l'image de l'hôpital est malmenée. »

les soins reçus dans ces établissements hospitaliers. En deçà mais toujours satisfaisant, plus de 70 % sont satisfaits de la prise en charge de leur douleur.

Olivier Toma, président du C2DS, souligne son étonnement face à ces résultats inattendus : « Même si nous nous attendions à un taux élevé de satisfaction vu que les établisse-

ments de l'échantillon sont déjà engagés dans une démarche qualité au sein de C2DS, ce taux très positif nous a quand même assez surpris, dans un contexte où l'image de l'hôpital est malmenée. »

Une étude qui peut servir en interne d'outil de management de la démarche qualité, et en externe de classification des "établissements exemplaires" selon une combinaison de critères du questionnaire. ■

Orianne Hurstel

Source : communiqué de presse, C2DS.

SOINS CADRES - n° 83 - août 2012

LE QUOTIDIEN DU MÉDECIN - N°9101 - Mardi 20 mars 2012

Pnn[®]
sondage

