

Ministère des Affaires sociales 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 de la sécurité  
des soins (PF2)  
Personne chargée du dossier : Violette Garcia  
tél. : 01 40 56 46 58 (secrétariat)  
mail. : [violette.garcia@sante.gouv.fr](mailto:violette.garcia@sante.gouv.fr)

La ministre des Affaires sociales 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

**IINSTRUCTION N° DGOS/PF2/2014/74 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 (MCO)

NOR : AFSH1406135J

Classement thématique : Etablissements de santé

Validée par le CNP le 7 mars 2014 - Visa CNP 2014-46

**Catégorie** : Mesures d'organisation des services retenues par la ministre pour la mise en œuvre des dispositions dont il s'agit.

**Résumé** : La présente instruction précise le nouveau calendrier de la démarche dans le cadre de l'enquête I-SATIS de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, exerçant une activité MCO. Pour les établissements de santé ne répondant pas à l'activité minimum pour obtenir le nombre suffisant de patients (60 séjours), les enquêtes téléphoniques de satisfaction seront facultatives. La liste des établissements de santé concernés sera publiée sur le site du ministère chargé de la santé pour la campagne de 2014. La principale nouveauté est le caractère obligatoire de l'enquête en 2014

**Mots-clés** : Calendrier et enquête de satisfaction obligatoire en 2014

**Textes de référence** :

- Article L-1112-2 du code de la santé publique relatif à la qualité de la prise en charge des patients
- Articles L.6144-1 et L.6161-2 du code de la santé publique
- Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Décret du 2014-252 du 27 février 2014 relatif à l'enquête de satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS) publié au Journal Officiel du 1<sup>er</sup> mars 2014
- 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 publié au Journal Officiel du 13 mars 2014

**Textes abrogés :**

- Décret n°2012-210 du 13 février 2012 relatif à l'enquête de satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS)
- Arrêté du 22 juin 2012 relatif au modèle de questionnaire à utiliser lors de la mise en œuvre de l'enquête téléphonique de satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS)
- Instruction n°DGOS/PF2/2012/287 du 19 juillet 2012 portant sur la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO) et annexes 3 et 7
- Instruction n°DGOS/PF2/2013/73 du 27 février 2013 portant sur la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO) et annexes

**Annexes :**

Annexe A : Modalités techniques de l'enquête I-SATIS de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en 2014 ;

Annexe B : Annexes relatives à la présentation de l'enquête de satisfaction (phase 1 : de 1 à 13) ;

Annexe C : Annexes relatives au recueil des données, aux entretiens téléphoniques et au traitement statistique (phases 2 à 4 : de 14 à 17).

**Diffusion** : Les établissements ou organismes concernés doivent être destinataires de cette circulaire, par l'intermédiaire des services déconcentrés ou des ARS, selon le dispositif existant au niveau régional.

Les établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO) mettent en place une enquête de satisfaction des patients hospitalisés. La démarche repose sur une enquête téléphonique annuelle sur un échantillon de patients hospitalisés qui se situe environ 4 à 6 semaines après leur sortie. Les entretiens téléphoniques sont réalisés par un institut de sondage indépendant de l'établissement de santé au moyen d'un questionnaire commun à l'ensemble des établissements de santé, comprenant 33 questions obligatoires. L'arrêté du 4 mars 2014 définit le questionnaire commun.

L'échantillon doit comporter 120 questionnaires pour lesquels le score de satisfaction global peut être calculé. Il est communément admis que pour obtenir ce résultat il faut un échantillon de 240 patients ayant donné leur consentement exprès. Dans la suite, on utilisera le terme de questionnaire valide pour dire que le score de satisfaction globale peut-être calculé.

L'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS) ne se substitue pas aux autres modalités de recueil de la parole des usagers, et notamment le questionnaire de sortie, qui permettent à tous les patients de faire part de leur avis sur leur hospitalisation.

Il appartient à chaque établissement de santé, sous sa responsabilité, d'apporter à tous les patients pris en charge toutes les informations nécessaires au déroulement de l'enquête, et de veiller au respect des modalités législatives et réglementaires en vigueur en matière de recueil du consentement exprès des patients et du traitement des données à caractère personnel, notamment l'article 8 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Pour les établissements de santé ayant produit plus de 120 questionnaires valides, seuls les 120 premiers seront pris en compte pour le calcul des indicateurs. Les établissements ayant moins de 30 questionnaires valides seront destinataires de leurs résultats individuels mais leurs résultats ne seront pas pris en compte dans le calcul de la moyenne nationale. Entre les deux (établissements ayant entre 30 et 120 questionnaires valides), les résultats seront pris en compte dans le calcul de la moyenne nationale. Une liste d'établissements de santé ne dépassant pas 60 séjours sera publiée. Pour ces établissements l'enquête de satisfaction sera facultative.

L'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) met à la disposition des établissements de santé le logiciel obligatoire « i-satisfaction » pour la sélection des patients appropriés dans l'établissement et une plateforme dédiée à l'adresse <http://i-satisfaction.atih.sante.fr>, pour la récupération des fichiers de réponses aux questionnaires, l'analyse

et le traitement des données. Cette plateforme permet à chaque établissement de santé de disposer de ses résultats par question et par score (scores globaux et thématiques).

L'indicateur I-SATIS, indicateur de résultats, doit permettre aux établissements de santé de déployer des démarches d'amélioration de la qualité.

Toutes informations complémentaires peuvent être recueillies sous le présent timbre.

Pour la ministre et par délégation

**signé**

Jean DEBEAUPUIS  
Directeur général de l'offre de soins

# Modalités techniques de l'enquête I-SATIS de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en 2014

---

## Sommaire

1-Tableau récapitulatif présentant l'ordre chronologique de chaque étape en 2014 .....	2
2- Calendrier de mise en œuvre de l'enquête I-SATIS .....	5
Phase 1 : Préparation de l'enquête de satisfaction .....	6
1- Questionnaire de satisfaction des patients hospitalisés .....	8
1.1 : Questionnaire commun aux établissements de santé-MCO.....	8
1.2 : Questions optionnelles.....	8
2- Sélection de l'institut de sondage par l'établissement de santé .....	9
2.1 : Modalités de sélection de l'institut de sondage.....	9
2.2 : Critères de sélection de l'institut de sondage.....	9
3- Déclaration de l'enquête auprès de la CNIL par l'établissement de santé.....	10
4- Information des personnels .....	10
5- Information simple et intelligible auprès des patients .....	11
5.1 : Supports mis à disposition pour informer tous les patients.....	11
5.2 : Recueil du consentement exprès.....	12
6- Inclusion des patients .....	12
6.1 : Les critères d'inclusion.....	12
6.2 : Les critères d'exclusion.....	12
7- Le calendrier des 4 périodes d'inclusion successives.....	13
8- Extraction(s) du système d'information de l'établissement de santé des données des patients ayant donné leur consentement.....	13
9- Envoi à l'institut de sondage du (des) fichier(s) de coordonnées chiffrées des patients ayant donné leur accord extrait du logiciel ATIH .....	14
Phase 2 : Recueil des coordonnées, entretiens téléphoniques et dépôts des fichiers .....	15
10- Ouverture du numéro vert (gratuit depuis un poste fixe).....	15
11- Réception et vérification du (des) fichier(s) de coordonnées chiffrées des patients .	15
12- Envoi d'un courrier d'annonce à chaque patient ayant donné son accord préalablement à la conduite des entretiens téléphoniques .....	16
13- Réalisation des entretiens téléphoniques .....	16
14- Contrôle qualité des résultats et dépôt du fichier des résultats anonymisés de l'enquête sur la plateforme «i-satisfaction» par l'institut de sondage .....	16
Phase 3 : Validation des fichiers déposés par l'institut de sondage.....	18
Phase 4 : Traitement statistique des résultats des 33 questions communes.....	19
16.1 : Traitement statistique des résultats des 33 questions communes .....	19
16.2: Restitution des résultats des 6 scores thématiques, du score de satisfaction globale par établissement de santé et des résultats détaillés pour chaque question.....	19
16.3 : Diffusion des scores thématiques et de satisfaction globale sur le plan national...19	

## Etapas de l'enquête I-SATIS de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés et calendrier de mise en œuvre

**1- Tableau récapitulatif présentant l'ordre chronologique de chaque étape en 2014 : 16 étapes réparties en 4 phases**

Phases	Etapas	Intitulés	Acteurs	Proposition de date de début	Délai (semaine ou jours)	Supports
<b>Phase 1 Préparation de l'enquête</b>		Identification du responsable de l'enquête	Etablissement de santé		1 semaine	
	<b>1</b>	Questionnaire commun et insertion ou non de questions optionnelles	Etablissement de santé	A partir de la date de publication	1 semaine	<b>Arrêté du 4 mars 2014</b>  <b>Annexes 1 et 2</b>
	<b>2</b>	Sélection d'un institut de sondage  Inscription de l'institut sur la plateforme « i-satisfaction » de l'ATIH  Validation de l'institut de sondage sur la plateforme « i-satisfaction » de l'ATIH	Etablissement de santé  Institut de sondage  Etablissement de santé		Au moins 6 semaines	<b>Instruction du 7 mars 2014</b>  <b>Annexes 3, 4 et 5</b>
	<b>3</b>	Déclaration de l'enquête auprès de la CNIL	Etablissement de santé	Du 10 au 17 mars 2014	1 semaine	<b>Instruction du 7 mars 2014</b>  Libellé à respecter : « <b>Enquête I-SATIS</b> »
	<b>4</b>	Information des personnels	Etablissement de santé	Du 17 mars au 14 avril 2014	4 semaines	<b>Instruction du 7 mars 2014</b>  <b>Annexes 6, 7 et 8</b>
	<b>5</b>	Information simple et intelligible auprès des patients  Mise en place d'un numéro vert (gratuit depuis un poste fixe)	Etablissement de santé  Institut de sondage	Du 14 avril au 9 juin 2014	8 semaines au maximum	<b>Instruction du 7 mars 2014</b>  <b>Annexes 8, 9 et 10</b>
	<b>6 et 7</b>	Le calendrier des 4 périodes d'inclusion des patients		21 avril 2014 5 mai 2014 19 mai 2014 2 juin 2014	P1= 14 jours P2= 14 jours P3= 14 jours P4= 14 jours	<b>Instruction du 7 mars 2014</b>
	<b>8</b>	Extraction(s) du système d'information des données des patients ayant donné leur consentement et passage du fichier par le logiciel ATIH au format prédéfini	Etablissement de santé	Dès la fin de chaque période d'inclusion	Une journée pour chaque fichier	<b>Instruction du 7 mars 2014</b>  <b>Annexes 11 et 12</b> (environ 240)

						patients pour obtenir 120 patients)
	<b>9</b>	Envoi à l'institut de sondage du (des) fichier(s) de coordonnées chiffrées des patients ayant donné leur accord extrait du logiciel de l'ATIH (deux jours suivants la fin de la période d'inclusion)	Etablissement de santé	<b>Au plus tard le</b> 6 mai 2014 20 mai 2014 3 juin 2014 17 juin 2014		<b>Instruction du 7 mars 2014</b>  <b>Annexe 13</b>
<b>Phase 2 Recueil des coordonnées, entretiens téléphoniques et dépôts des fichiers</b>	<b>10</b>	Ouverture du numéro vert (gratuit depuis un poste fixe)	Institut de sondage	6 mai 2014 20 mai 2014 3 juin 2014 17 juin 2014		<b>Instruction du 7 mars 2014</b>
	<b>11</b>	Réception et nettoyage du (des) fichier(s) des coordonnées chiffrées des patients	Institut de sondage	<b>Dès réception</b> 6 mai 2014 20 mai 2014 3 juin 2014 17 juin 2014	P1=1 semaine P2=1 semaine P3=1 semaine P4=1 semaine	<b>Instruction du 7 mars 2014</b>
	<b>12</b>	Envoi des courriers d'annonce aux patients éligibles préalablement aux entretiens téléphoniques	Institut de sondage	<b>Au plus tard le</b> 20 mai 2014 3 juin 2014 17 juin 2014 1er juillet 2014	P1=1 semaine P2=1 semaine P3=1 semaine P4=1 semaine	<b>Instruction du 7 mars 2014</b>  <b>Annexe 14</b>
	<b>13</b>	Réalisation des entretiens téléphoniques (une semaine environ après envoi du courrier). A la fin des entretiens téléphoniques, fermeture du numéro vert.	Institut de sondage	<b>Dès le</b> 27 mai 2014 10 juin 2014 24 juin 2014 8 juillet 2014	P1= 3 semaines P2= 3 semaines P3= 3 semaines P4= 3 semaines	<b>Instruction du 7 mars 2014</b>  <b>Annexe 15</b>

	14	<p>Contrôle qualité des résultats avant le dépôt du (des) fichier(s) des résultats anonymisés de l'enquête sur la plateforme «i-satisfaction»</p> <p>Information de l'institut de sondage si des incohérences sont relevées par le contrôle qualité</p> <p>Si nécessaire, information de l'établissement de santé de la qualité des fichiers transmis</p>	<p>Institut de sondage</p> <p>ATIH</p> <p>ATIH</p>	<p><b>Dépôt du fichier au plus tard le</b></p> <p>24 juin 2014 8 juillet 2014 22 juillet 2014 5 août 2014</p>	<p>P1=1 semaine P2=1 semaine P3=1 semaine P4=1 semaine</p>	<p><b>Instruction du 7 mars 2014</b></p> <p><b>Annexes 5, 16 et 17</b></p>
<p><b>Phase 3</b> <b>Validation des fichiers déposés par l'institut de sondage</b></p>	15	<p>- <b>Validation</b> avant la clôture nationale de la campagne programmée le <b>lundi 15 septembre 2014.</b></p> <p>- <b>Visualisation</b> des résultats des 33 questions communes sur la plateforme «i-satisfaction»</p>	<p>Etablissement de santé</p> <p>Etablissement de santé</p>	<p><b>Au fur et à mesure et à partir de la validation du fichier</b></p> <p>24 juin 2014 8 juillet 2014 22 juillet 2014 5 août 2014</p>		<p><b>Instruction du 7 mars 2014</b></p> <p>Dans certaines situations (suite au contrôle qualité par exemple), le dernier dépôt des fichiers de résultats par les instituts de sondage sera accepté jusqu'au <b>5 septembre 2014.</b></p>
<p><b>Phase 4</b> <b>Traitement statistique des résultats des 33 questions</b></p>	16	<p>- Traitement statistique des résultats des 33 questions communes</p> <p>- Restitution des résultats individuels et des scores par établissement de santé sur la plateforme «i-satisfaction»</p> <p>- Résultat des scores au niveau national sur la plateforme « i-satisfaction » et sur les sites du ministère chargé de la santé</p>	<p>ATIH</p> <p>ATIH</p> <p>ATIH et Ministère chargé de la santé</p>	<p>Lundi 6 octobre 2014</p> <p>Fin novembre 2014</p>		<p><b>Instruction du 7 mars 2014</b></p>

## **2- Calendrier de mise en œuvre de l'enquête I-SATIS**

Il appartient aux établissements de santé de gérer à leur convenance leur calendrier et les modalités des différentes étapes proposées dans ce document tant qu'ils respectent les dates de début, la fin de chaque étape et la date de clôture de l'enquête prévue le **lundi 15 septembre 2014**.

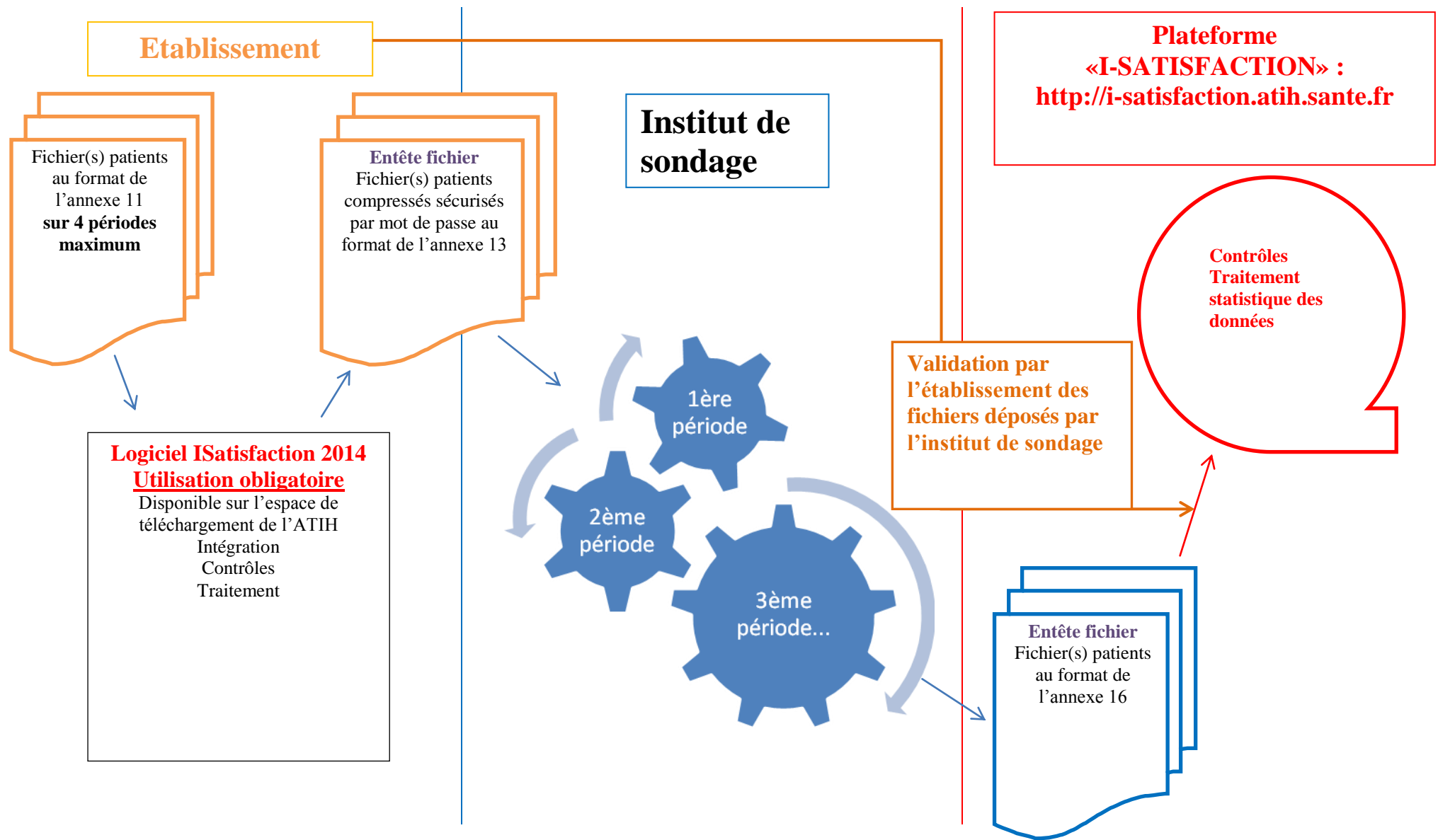


## Phase 1 : Préparation de l'enquête de satisfaction

Deux guides édités par la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sont mis à la disposition des établissements de santé. Il s'agit des guides intitulés :

- Professionnels de santé » : [http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides\\_pratiques/CNILGuide\\_professionnels\\_de\\_sante.pdf](http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides_pratiques/CNILGuide_professionnels_de_sante.pdf) ;
- La sécurité des données personnelles : <http://www.cnil.fr/la-cnil/actu-cnil/article/article/securite-des-donnees-personnelles-un-guide-pour-agir-et-un-test-pour-sevaluer/>

Par ailleurs, un schéma reprenant l'ensemble des 4 phases est proposé afin de permettre aux établissements de santé de mieux gérer l'ensemble des étapes.



# Rôles de l'établissement de santé, de l'ATIH et de l'institut de sondage (étapes 1 à 9)

L'ensemble des documents cités peut être téléchargé depuis le site internet du ministère chargé de la santé au lien suivant : [http:// www.sante.gouv.fr/i-satis](http://www.sante.gouv.fr/i-satis)

L'établissement de santé doit mettre en œuvre 9 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). Cette désignation ne fait l'objet d'une quelconque information ni auprès du ministère chargé de la santé ni auprès de l'agence régionale de santé (ARS) dont l'établissement de santé dépend.

## 1- Questionnaire de satisfaction des patients hospitalisés

### 1.1 : Questionnaire commun aux établissements de santé-MCO

L'enquête de satisfaction auprès des patients s'appuiera sur le questionnaire satisfaction commun à l'ensemble des établissements de santé, publics et privés, exerçant une activité MCO<sup>1</sup>. Il comprend un questionnaire de 33 questions fermées avec plusieurs modalités de réponse par question. L'arrêté du 4 mars 2014 définit le modèle de questionnaire à utiliser pour la mise en œuvre de l'enquête I-SATIS de satisfaction (**annexe 1**).

Les patients peuvent ne pas souhaiter répondre à certaines questions. Cette possibilité sera indiquée en début d'entretien téléphonique par l'institut de sondage. Toutefois, si le patient choisit de ne pas répondre à une question, l'enquête téléphonique s'arrête et le patient est considéré comme non répondant.

L'intitulé des 33 questions communes, les réponses des patients ainsi que l'ordre de lecture ne devront en aucun cas être modifiés.

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.

A titre indicatif, le délai moyen de réponse aux 33 questions (sans élément introductif) est estimé à 15 minutes environ.

Il est proposé, si l'établissement de santé le souhaite, de demander l'avis au patient pour améliorer sa prise en charge à la suite des 33 questions obligatoires.

Ces commentaires des patients n'ont pas vocation à être transmis à l'ATIH pour traitement.

Il appartiendra à l'établissement, en lien avec l'institut de sondage qu'il aura choisi, d'exploiter ces commentaires.

### 1.2 : Questions optionnelles

L'établissement de santé a la possibilité d'ajouter des questions supplémentaires 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. Il peut également utiliser d'autres questions.

---

<sup>1</sup> Les établissements d'hospitalisations à domicile (HAD) et les établissements de soins de suite et de réadaptation ne sont pas concernés à l'heure actuelle par les enquêtes de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

### **Toutefois, les points suivants sont à respecter :**

- Le nombre maximum de questions optionnelles ne devra pas dépasser 17 questions. 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 ne porteront pas sur des données de santé des patients ;
- Au moment de la déclaration de l'enquête auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), le questionnaire optionnel devra être transmis ;
- L'institut de sondage devra proposer aux patients d'y répondre. 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 validation du questionnaire commun : le patient est considéré comme répondant 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**

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.

### **2.1 : Modalités de sélection de l'institut de sondage**

Pour faciliter la démarche, il est mis à la disposition des établissements de santé un exemple de cahier des charges en vue de sélectionner l'institut de sondage (**annexe 3**). Cette proposition comporte les documents suivants :

- Un cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;
- Une annexe financière ;
- Une grille d'analyse des offres.

Tous les établissements de santé doivent inclure dans leur cahier des charges un paragraphe portant sur la confidentialité, la discrétion et le secret professionnel. Ce paragraphe peut être libellé de la manière suivante et complété par l'établissement de santé en fonction de l'objet du contrat :

**« L'institut de sondage devra s'engager à ne prendre aucune copie des fichiers et documents qui leurs sont confiés à l'exception de celles nécessaires pour l'exécution de la prestation, objet du contrat. L'institut de sondage devra également s'engager à ne pas utiliser les documents et informations traités à d'autres fins que celles spécifiées au contrat et ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes publiques ou privées, physiques ou morales sauf dispositions particulières prévues au contrat. Dans l'hypothèse où l'institut de sondage ferait appel à un sous traitant, celui-ci devra répondre aux mêmes exigences de confidentialité ».**

A cet égard, le guide « La sécurité des données personnelles » précité contient des modèles de clauses de confidentialité dont il est possible de s'inspirer.

La sélection de l'institut de sondage peut s'effectuer dans le cadre d'un marché groupé auprès d'un seul institut de sondage. Les modalités portant sur la confidentialité, la discrétion et le secret professionnel s'appliquent.

### **2.2 : Critères 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.

Dès que l'établissement de santé a sélectionné l'institut de sondage, l'institut de sondage 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 : **i-satisfaction@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. L'institut de sondage n'a pas besoin de renvoyer un formulaire s'il a déjà participé les années précédentes et dispose déjà d'un identifiant et d'un mot de passe

L'établissement de santé valide alors le choix de son institut de sondage sur la plateforme « i-satisfaction » mise en place par l'ATIH. **L'annexe 5** décrit la procédure de gestion des comptes permettant à l'établissement de santé de se connecter à la plateforme <http://i-satisfaction.atih.sante.fr>

### **3- Déclaration de l'enquête auprès de la CNIL par l'établissement de santé**

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 cas de figure sont possibles :

- 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](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 I-SATIS** ». 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.

La précision des déclarations permettra à la CNIL une instruction plus aisée des dossiers. Si l'établissement de santé opte pour un questionnaire optionnel, il devra le transmettre à la CNIL lors de sa déclaration en respectant les formalités ci-dessus.

### **4- Information des personnels**

L'information des personnels de la tenue de l'enquête dans le mois précédant l'information des patients (**cf. étape 5**) 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 à répondre aux questions portant sur le déroulement de l'enquête posées par les patients ;
- Le ou les personnel(s) en charge de recueillir le consentement exprès des patients au cours de l'hospitalisation ;
- 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 ayant donné leur consentement exprès :

- 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 téléphone 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 exemples 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.) :

- Note d'information destinée aux personnels du bureau des admissions (**annexe 6**) ;
- Fiche intitulée « Ce qu'il faut retenir » à destination des personnels (**annexe 7**) ;
- Modèle de recueil du consentement exprès des patients (**annexe 8**). Ce formulaire doit être rempli par le patient ayant donné son accord en deux exemplaires et transmis dans les meilleurs délais au responsable de l'enquête dans l'établissement de santé. Un exemplaire sera remis au patient ayant donné son accord.

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), la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques... de l'établissement de santé doivent être informées de la tenue de ces enquêtes annuelles portant sur la mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

## 5- Information simple et intelligible auprès des patients

La campagne d'information de tous les patients par l'établissement de santé peut durer de 2 à 8 semaines. Un numéro vert figure sur les documents d'information.

### 5.1 : Supports mis à disposition pour informer tous les patients

**Pendant le séjour** : différents moyens peuvent être mobilisés par l'établissement de santé pour informer l'ensemble des patients. Les établissements de santé peuvent s'aider :

- d'une affiche (format à adapter au livret d'accueil) remise en même temps que le livret d'accueil de l'établissement de santé, dès l'admission des patients, leur présentant la démarche de l'enquête. Un modèle d'affiche est proposé à l'établissement de santé. Il peut l'adapter à sa guise (logo, etc.) à l'exception des dispositions relatives à la loi du 6 janvier 1978 modifiée qui doivent figurer en l'état (**annexe 9**) ;
- de la même affiche (format à adapter) placardée dans les lieux accueillant les patients (hall d'accueil, bureau des admissions, salles d'attente, etc.) ;
- d'un courrier remis au moment de leur sortie pour les patients ayant donné leur accord. Un modèle de courrier est proposé à l'établissement de santé. Il peut l'adapter à sa guise (logo, etc.) à l'exception des dispositions relatives à la loi du 6 janvier 1978 modifiée qui doivent figurer en l'état (**annexe 10**).

**Après le séjour** : L'institut de sondage envoie aux patients un courrier (cf. Phase 2 : Recueil des coordonnées, entretiens téléphoniques et dépôts des fichiers) les informant qu'ils peuvent :

1. être interrogés potentiellement par l'institut de sondage sélectionné par l'établissement de santé ;
2. obtenir un complément d'information ou exprimer leur refus de participer en appelant le numéro vert gratuit mis à leur disposition par l'institut de sondage depuis un poste fixe. Ce numéro sera actif pendant toute la durée de l'enquête téléphonique ;

3. accéder, à tout moment, à leurs données personnelles et en obtenir la rectification.

## **5.2 : Recueil du consentement exprès**

L'information auprès de l'ensemble des patients doit être délivrée de manière simple et intelligible. Le consentement exprès des patients doit être recueilli lors de son hospitalisation. Cette étape est essentielle pour la suite de la démarche. Un modèle figure en **annexe 8**.

Le ou les personnels qui sont en charge de recueillir le consentement exprès des patients doit s'assurer que le patient :

- souhaite participer à l'enquête I-SATIS de satisfaction des patients hospitalisés ;
- comprenne que l'enquête de satisfaction est menée par un institut de sondage sélectionné par l'établissement de santé.

Le responsable de l'étude dans l'établissement de santé veillera à centraliser les consentements exprès des patients dans les conditions de sécurité et de confidentialité des données prévues par les dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

## **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**

L'établissement peut s'assurer qu'il ne figure pas parmi les établissements non soumis à l'obligation de l'enquête I-SATIS du fait d'une faible activité (cf. liste publiée sur le site du Ministère chargé de la santé : [http:// www.sante.gouv.fr/i-satis](http://www.sante.gouv.fr/i-satis)).

#### ➤ **Concernant le patient**

Tous les patients résidant en France sortant de l'établissement de santé après une hospitalisation et ayant donné leur consentement exprès.

#### ➤ **Concernant le séjour**

- Hospitalisation complète (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 et les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)).

### **6.2 : Les critères d'exclusion<sup>2</sup>**

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

- **Concernant les séjours :**

---

<sup>2</sup> D'autres critères d'exclusion ne pourront être repérés qu'au moment de l'entretien téléphonique par exemples : 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.

- Soins de suite et de réadaptation (SSR), unités de soins de longue durée (USLD), unités hospitalières sécurisées interrégionales (UHSI), unités sanitaires et chambres sécurisées ;
  - 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 (HAD).
- **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.
    - Patient n'ayant pas donné son consentement exprès.

## **7- Le calendrier des 4 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. Les patients seront identifiés par l'établissement de santé à partir de son système d'information.

En 2014, quatre périodes d'inclusion successives de 14 jours sont identifiées :

- **1ère période** : 21 avril 2014 au 4 mai 2014 (inclus)
- **2ème période** : 5 mai 2014 au 18 mai 2014 (inclus)
- **3ème période** : 19 mai 2014 au 1er juin 2014 (inclus)
- **4ème période** : 2 juin 2014 au 15 juin 2014 (inclus)

Si une seule période d'inclusion suffit pour inclure environ 240 patients, l'établissement est libre de choisir la période d'inclusion qui lui convient. 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.

## **8- Extraction(s) du système d'information de l'établissement de santé des données des patients ayant donné leur consentement**

L'établissement doit prévoir le nombre de périodes d'inclusion de 14 jours nécessaire à l'obtention d'un échantillon d'environ 240 patients, permettant d'obtenir un recueil final de 120 patients enquêtés.

Il est nécessaire de respecter des périodes d'inclusion de 14 jours afin que les entretiens téléphoniques par l'institut de sondage se réalisent dans une période d'au plus 5 semaines après la sortie du patient.

L'extraction s'effectue à la fin de chaque période d'inclusion de 14 jours choisie par l'établissement de santé.

L'établissement de santé a obligation d'utiliser le logiciel isatisfaction 2014 mis à sa disposition par l'ATIH. Ce logiciel a deux fonctions :



- **il permet la production du (des) fichier(s) standardisé(s) devant être transmis à l'institut de sondage**

L'établissement de santé extrait de son système d'information un fichier au format prédéfini (**annexe 11**) contenant l'ensemble des patients sortis ayant donné leur consentement exprès et pris en charge en MCO, 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).

- **Il effectue un tirage au sort** si le recueil des données des patients par période d'inclusion définie par l'établissement de santé est supérieur à 240 patients pour obtenir le nombre de 240 patients.

Les modalités de fonctionnement du logiciel sont décrites en **annexe 12**.

Les établissements de santé sont dans l'obligation d'utiliser ce logiciel pour que leur institut de sondage puisse transmettre les fichiers de réponses aux enquêtes téléphoniques sur la plateforme. En cas de non utilisation du logiciel, aucun résultat ne pourra être calculé pour l'établissement et celui-ci sera considéré comme « non répondant ».

#### **9- Envoi à l'institut de sondage du (des) fichier(s) de coordonnées chiffrées des patients ayant donné leur accord extrait du logiciel de l'ATIH**

Si l'établissement de santé comprend plusieurs sites, il enverra à l'institut de sondage un seul fichier comprenant les résultats individuels par site sous le format prédéfini par l'ATIH. Les numéros FINESS sont ceux utilisés pour la remontée des données du programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI).

Le fichier issu du traitement par le logiciel de l'ATIH, est décrit en **annexe 13**. Il s'agit d'un fichier texte avec séparateur ';' (format csv). Seul le fichier ayant cet entête sera pris en compte.

Le fichier comporte les coordonnées chiffrées des patients sortis au cours de la (des) période(s) d'inclusion. Cette procédure a pour but d'éviter que le fichier envoyé par l'établissement de santé soit lisible par quelqu'un en cas d'erreur d'adressage.

La transmission de ce fichier standardisé sera effectuée dans les deux jours suivants la fin de la période d'inclusion par le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé au responsable des enquêtes de l'institut de sondage, l'établissement de santé restant maître du fichier.

## Phase 2 : Recueil des coordonnées, entretiens téléphoniques et dépôts des fichiers

### Rôles de l'institut de sondage, de l'ATIH et de l'établissement de santé (étapes 10 à 14)

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

#### 10- Ouverture du numéro vert (gratuit depuis un poste fixe)

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 dès la période d'information des patients et 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.

Le numéro vert permet aux patients ayant donné leur accord 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.

#### 11- Réception et vérification du (des) fichier(s) de coordonnées chiffrées des patients

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

L'institut de sondage réalisant les entretiens s'assurera de l'absence de doublons 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 concernée : 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 de coordonnées 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 aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978). La destruction du fichier concerne aussi bien les patients ayant répondu que ceux qui n'ont pas répondu à l'enquête de satisfaction. L'institut de sondage produira à l'établissement de santé une attestation de destruction du fichier.

## 12- Envoi d'un courrier d'annonce à chaque patient ayant donné son accord préalablement à la conduite des entretiens téléphoniques

Cette procédure a pour but de :

- Permettre aux personnes 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 ;
- Permettre aux personnes d'utiliser à nouveau leur droit de refus de participer (par courrier ou numéro vert).

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

Deux modèles de courrier d'annonce de l'enquête sont fournis à l'établissement de santé (adulte et enfant) à actualiser en concertation avec l'institut de sondage (insertion de logo, image, etc.), **annexe 14**.

La réalisation du mailing sera assurée par l'institut de sondage dans la semaine qui suit la réception du fichier de coordonnées des patients. 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 le courrier d'annonce envoyé aux patients avant les enquêtes téléphoniques.

## 13- Réalisation des entretiens téléphoniques

Les modalités de sélection, de formation des enquêteurs professionnels, des entretiens téléphoniques ainsi que l'élaboration du rapport d'activité final sont définies dans le cahier des charges proposé à l'étape 2 intitulée « Sélection de l'institut de sondage par l'établissement de santé ».

Concernant la formation minimale des enquêteurs, un guide de conduite des entretiens téléphoniques est proposé en **annexe 15**. L'attention des instituts de sondage est appelée sur les précautions oratoires à formuler en début d'entretien téléphonique. Il leur est demandé en particulier de bien préciser que le patient peut refuser de répondre à telle ou telle question.

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 :
- 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 les 120 entretiens ne sont pas réalisés, 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<sup>ème</sup> bloc de 24 patients, etc. jusqu'à obtention des 120 entretiens validés.

Le numéro vert sera clos à la fin des entretiens téléphoniques.

## 14- Contrôle qualité des résultats et dépôt du fichier des résultats anonymisés de l'enquête sur la plateforme «i-satisfaction» par l'institut de sondage

Avant le dépôt du fichier des résultats de l'enquête sur la plateforme «i-satisfaction», les résultats auront été contrôlés par l'institut de sondage réalisant les enquêtes afin d'éviter toute incohérence. Les vérifications apportées par l'institut de sondage seront, entre autres :

- les questions filtres (Q12 et Q19) du questionnaire qui doivent être renseignées par les patients ;
- les items du fichier produit par l'institut de sondage et déposé sur la plateforme «i-satisfaction» mise en place par l'ATIH (**annexe 16**).

L'ATIH développe une plateforme 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 : <http://i-satisfaction.atih.sante.fr>.

La connexion à cette plateforme se fera grâce à l'identifiant et au mot de passe communiqués par l'ATIH (cf. étape 2 intitulée « Sélection de l'institut de sondage par l'établissement de santé ».)

Les résultats de l'enquête téléphonique sont déposés par l'institut de sondage sur la plateforme «i-satisfaction» à la fin du traitement de chaque fichier. Ce dépôt s'effectue au plus tard 8 semaines après la réception dudit fichier par l'institut de sondage sous la forme d'un fichier informatique duquel toutes les informations relatives aux patients auront été supprimées. Le format de ce fichier est présenté en **annexe 16**.

Dans certaines situations (contrôle de qualité de l'ATIH...), le dernier dépôt du fichier des résultats de l'enquête par les instituts de sondage pourrait s'effectuer au plus tard, **le vendredi 5 septembre 2014**.

Dans l'hypothèse où le fichier comporte une incohérence, ce dernier est rejeté par l'ATIH et ce quelque soit la nature de l'incohérence et un retour immédiat de rejet apparaît sur la plateforme « i-satisfaction ». L'institut de sondage doit modifier le fichier et le recharger sur la plateforme « i-satisfaction ».

L'institut de sondage devra déposer autant de fichiers sur la plateforme «i-satisfaction» que de périodes d'inclusion définies par l'établissement de santé. L'institut de sondage informera l'établissement de santé du dernier dépôt de fichier sur la plateforme «i-satisfaction».

La totalité des questions communes est intégrée dans un seul fichier. Les questions optionnelles peuvent y être intégrées.

Les modalités techniques de la plateforme «i-satisfaction» figurent en **annexes 5 et 17**.

### **Phase 3 : Validation des fichiers déposés par l'institut de sondage**

#### **Rôles de l'établissement de santé (étape 15)**

En 2014, la campagne nationale de recueil se déroulera **dès la diffusion de l'instruction du 7 mars 2014 jusqu'au lundi 15 septembre 2014**. Le dernier dépôt des fichiers de résultats de l'enquête par les instituts de sondage devra s'effectuer au plus tard, le **vendredi 5 septembre 2014**.

Le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé (**valideur**) :

- valide les résultats de dépôt des fichiers et ce avant la clôture nationale de la campagne programmée **le lundi 15 septembre 2014**, à l'aide du rapport d'activité final transmis par l'institut de sondage ;
- visualise sur la plateforme «i-satisfaction» les résultats des 33 questions communes.

**Remarque : si le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé ne valide pas les résultats de dépôt des fichiers sur la plateforme «i-satisfaction» avant le lundi 15 septembre 2014, les données ne pourront pas être exploitées.**

## Phase 4 : Traitement statistique des résultats des 33 questions communes

### Rôles de l'ATIH (étapes 16.1 et 16.2)

#### 16.1 : Traitement statistique des résultats des 33 questions communes

L'échantillon doit comporter 120 questionnaires pour lesquels le score de satisfaction global peut être calculé.

Le traitement statistique par l'ATIH permettant le calcul des 6 scores thématiques ne s'effectue que sur les 33 questions communes.

**NB : Les questions optionnelles ne sont pas intégrées dans le calcul des scores. L'ATIH ne fournira aucun résultat statistique. Si l'établissement de santé souhaite un traitement statistique des résultats des questions optionnelles, il doit le négocier avec l'institut de sondage sélectionné.**

#### 16.2 : Restitution des résultats des 6 scores thématiques, du score de satisfaction globale par établissement de santé et des résultats détaillés pour chaque question

Les résultats détaillés pour chaque question sont disponibles sur la plateforme « i-satisfaction » au fur et à mesure que l'établissement valide les fichiers déposés par l'institut de sondage.

Le score de satisfaction globale des patients hospitalisés, les résultats des 6 scores thématiques seront disponibles pour les établissements de santé sur la plateforme «i-satisfaction» une fois la base nationale clôturée et validée.

Les 6 scores thématiques sont :

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

La définition des scores thématiques est la suivante :

- Score « Prise en charge globale du patient » (6 questions) : Q1, Q2, Q4, Q13, Q14 et Q15. Si le patient répond non à la question Q12, 5 questions (Q1, Q2, Q4, Q14 et Q15) seront prises en compte ;
- Score « Information du patient » (6 questions) : Q16, Q18, Q27, Q28, Q29 et Q30 ;
- Score « Communication du patient avec les professionnels de santé » (5 questions) : Q3, Q5, Q6, Q17 et Q20. Si le patient répond non à la question Q19, 4 questions (Q3, Q5, Q6 et Q17) seront prises en compte ;
- Score « Attitude des professionnels de santé » (5 questions) : Q7, Q8, Q9, Q10 et Q11 ;
- Score « Commodité de la chambre » (4 questions) : Q21, Q22, Q23 et Q24.
- Score « Restauration hospitalière » (2 questions) : Q25 et Q26.

Le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé peut prendre l'attache de l'ATIH si les résultats lui paraissent inattendus.

#### 16.3 : Diffusion des scores thématiques et de satisfaction globale sur le plan national

Les résultats nationaux seront publiés à la fin de novembre 2014 sur la plateforme « i-satisfaction » de l'ATIH et le site du ministère chargé de la santé.

<b>ANNEXE 1</b> <b>Questionnaire de satisfaction des patients hospitalisés</b>
---

**Q1** - Que diriez-vous de l'ACCUEIL qui vous a été réservé, à VOUS ou A 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 A VOS PROCHES, par le SERVICE ADMINISTRATIF lors de votre ARRIVEE... ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellent

4 Très bon

3 Bon

2 Mauvais

1 Très mauvais

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q2** - Pensez-vous que l'ACCUEIL que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) SERVICES(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) SERVICES(s) DE SOINS- service des urgences exclu - était ...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellent

4 Très bon

3 Bon

2 Mauvais

1 Très mauvais

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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. ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Toujours

4 Presque toujours

3 Souvent

2 Parfois

1 Très rarement ou jamais

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellentes

4 Très bonnes

3 Bonnes

2 Mauvaises

1 Très mauvaises

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q5** – Pendant votre séjour, avez-vous reçu SPONTANEMENT (SANS ETRE OBLIGE(E) DE LES DEMANDER) des EXPLICATIONS, sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc.

*Parents* : Pendant le séjour de votre enfant, avez-vous reçu des explications SPONTANEMENT (SANS ETRE OBLIGE(E) DE LES DEMANDER), sur l'état de santé de votre enfant, son traitement, son opération, ses soins, etc. ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Toujours

4 Presque toujours

3 Souvent

2 Parfois

1 Très rarement ou jamais

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q6** --Les explications ou les réponses des MEDECINS ou des CHIRURGIENS DU SERVICE vous ont-elles parues CLAIRES et COMPREHENSIBLES ?

*Parents* : Concernant votre enfant, les explications ou les réponses des MEDECINS ou des CHIRURGIENS DU SERVICE vous ont-elles parues CLAIRES et COMPREHENSIBLES

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Toujours

4 Presque toujours

3 Souvent

2 Parfois

1 Très rarement ou jamais

8 [Vous n'avez pas eu de réponse ou d'explications] (Réponse non citée par l'enquêteur)

7 [Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au médecin quand il était avec vous] (Réponse non citée par l'enquêteur)

6 [Vous n'aviez pas de question à poser] (Réponse non citée par l'enquêteur)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)



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

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

1 Très souvent

2 Assez souvent

3 Parfois

4 Très rarement

5 Jamais

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q8** - Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des INFIRMIERES ou D'AUTRES EMPLOYES DU SERVICE qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

1 Très souvent

2 Assez souvent

3 Parfois

4 Très rarement

5 Jamais

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q9** - Le personnel du service était-il POLI et AIMABLE ? Diriez-vous ...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Toujours

4 Presque toujours

3 Souvent

2 Parfois

1 Très rarement ou jamais

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**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 ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Toujours

4 Presque toujours

3 Souvent

2 Parfois

1 Très rarement ou jamais obtenu

6 [Vous n'avez pas eu besoin d'aide / Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide] (Réponse non citée par l'enquêteur)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q11** - Si vous avez eu besoin d'AIDE de façon urgente, avez-vous-attendu ...?

*Parents* : Si votre enfant a eu besoin d'AIDE de façon urgente, avez-vous attendu ... ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

1 Très longtemps

2 Longtemps

3 Assez longtemps

4 Peu longtemps

5 Vous n'avez pas attendu

6 [Vous n'avez pas eu besoin d'aide de façon urgente/ Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide de façon urgente] (Réponse non citée par l'enquêteur)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

1 Oui

0 Non. Vous n'avez pas eu de douleur/Votre enfant n'a pas eu de douleur [Passez à la Q14]. Cette modalité de réponse exclue l'item Q13 du calcul du score auquel il appartient

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur).

**Q13** – Diriez-vous que VOTRE DOULEUR a été prise en charge de manière...

*Parents* : Diriez-vous que SA DOULEUR a été prise en charge de manière...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**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...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

6 [Vous n'avez eu aucun inconfort de ce type / Votre enfant n'a eu aucun inconfort de ce type]  
(Réponse non citée par l'enquêteur)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q15** - Dans l'ensemble, diriez-vous que LES SOINS que vous avez reçus à l'établissement de santé étaient... ?

*Parents* : Dans l'ensemble, diriez-vous que LES SOINS que votre enfant a reçus à l'établissement de santé étaient... ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellents

4 Très bons

3 Bons

2 Mauvais

1 Très mauvais

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q16** - Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les EFFETS INDESIRABLES POSSIBLES DES MEDICAMENTS prescrits dans l'établissement de santé (autre que votre traitement habituel) ? Diriez-vous qu'elle était...

*Parents* : Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les EFFETS INDESIRABLES POSSIBLES DES MEDICAMENTS prescrits à votre enfant (autre que le traitement habituel de votre enfant) ? Diriez-vous qu'elle était...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

7 [Aucune information donnée] (Réponse non citée par l'enquêteur)

6 [Vous n'avez pas eu de médicament prescrit dans l'établissement de santé autre que votre traitement habituel] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q17** - Lors de votre hospitalisation, avez-vous été informé(e) autant que vous le souhaitiez pour PARTICIPER AUX DECISIONS concernant vos soins ou votre traitement ?

*Parents* : Lors de l'hospitalisation de votre enfant, avez-vous été impliqué(e) autant que vous le souhaitiez pour PARTICIPER AUX DECISIONS concernant ses soins ou son traitement ?

### **ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Toujours

4 Presque toujours

3 Souvent

2 Parfois

1 Très rarement ou jamais

6 [Aucune décision n'a été prise] (Réponse non citée par l'enquêteur)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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 dans l'établissement de santé, 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 dans l'établissement de santé, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les COMPLICATIONS possibles ? Diriez-vous qu'elle était

### **ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

7 [Aucune information donnée] (Réponse non citée par l'enquêteur)

6 [Vous n'avez pas eu d'examen / *il n'a pas eu d'examen invasif*] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q19** - Avez-vous été opéré(e) lors de CETTE hospitalisation ?

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

### **ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

1 Oui

0 Non. Vous/Votre enfant n'avez pas été opéré [Passez à la Q21]. Cette modalité de réponse exclut l'item Q20 du calcul du score auquel il appartient.

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur).

Consigne enquêteur : si un patient n'est pas sûr d'avoir été opéré, lui demander « avez-vous vu un chirurgien » (l'accouchement sans césarienne n'est pas considéré comme une opération)

**Q20** - Quand vous avez posé des questions au CHIRURGIEN SUR VOTRE OPERATION, avez-vous COMPRIS LES REPONSES ?

**Parents :** *Quand vous ou votre enfant avez posé des questions au CHIRURGIEN SUR SON OPERATION, avez-vous COMPRIS LES REPONSES ?*

*Consigne enquêteur : l'accouchement sans césarienne n'est pas considéré comme une opération.*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Toujours

4 Presque toujours

3 Souvent

2 Parfois

1 Très rarement ou jamais

7 [Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au chirurgien quand il était avec vous] (Réponse non citée par l'enquêteur)

8 [Vous n'avez pas obtenu de réponse] (Réponse non citée par l'enquêteur)

6 [Vous n'aviez pas de question à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions] (Réponse non citée par l'enquêteur)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**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...*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellent

4 Très bon

3 Bon

2 Mauvais

1 Très mauvais

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Très satisfait(e)

4 Satisfait(e)

3 Assez satisfait(e)

2 Peu satisfait(e)

1 Pas du tout satisfait(e)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**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 ?*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

1 Très souvent

2 Assez souvent

3 Parfois

4 Très rarement

5 Jamais

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q25 - Que pensez-vous des REPAS servis dans l'établissement de santé ? Etaient-ils ...**

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellents

4 Très bons

3 Bons

2 Mauvais

1 Très mauvais

6 [Vous n'avez pas pu prendre de repas compte tenu de votre état de santé. Il n'a pas pu prendre de repas compte tenu de son état de santé] (Réponse non citée par l'enquêteur)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bien

3 Bien

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

6 [Vous n'avez pas pu prendre de repas compte tenu de votre état de santé. Il n'a pas pu prendre de repas compte tenu de son état de santé] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Maintenant, nous allons parler de votre sortie de l'établissement de santé**

**Q27** - Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur les MEDICAMENTS que vous deviez prendre APRES 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 MEDICAMENTS que votre enfant devait prendre APRES LA SORTIE (dosage, horaires, effets indésirables...) ? Diriez-vous qu'elle était...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellente
- 4 Très bonne
- 3 Bonne
- 2 Mauvaise
- 1 Très mauvaise
- 7 [Aucune information donnée] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 6 [Vous n'aviez pas de médicament à prendre] (Pour le questionnaire parents : Il n'avait pas de médicaments à prendre) (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 9 [Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q28** - Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur la REPRISE DE VOS ACTIVITES APRES LA SORTIE comme la reprise du travail, du sport, de vos activités habituelles ? Diriez-vous qu'elle était...

*Parents* : Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur la REPRISE DES ACTIVITES DE VOTRE ENFANT APRES LA SORTIE comme la reprise de l'école, du sport ? Diriez-vous qu'elle était...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellente
- 4 Très bonne
- 3 Bonne
- 2 Mauvaise
- 1 Très mauvaise
- 7 [Aucune information donnée] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 9 [Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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 RE-CONTACTER L'HOPITAL OU VOTRE MEDECIN 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 RE-CONTACTER L'HOPITAL OU VOTRE MEDECIN pour votre enfant après sa sortie? Diriez-vous qu'elle était...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellente
- 4 Très bonne
- 3 Bonne
- 2 Mauvaise

- 1 Très mauvaise
- 7 [Aucune information donnée] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 6 [Aucun risque de complication] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 9 [Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellente
- 4 Très bonne
- 3 Bonne
- 2 Mauvaise
- 1 Très mauvaise
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Et maintenant pour terminer**

**Q31** - Quelle est votre OPINION GENERALE sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Très satisfait(e)
- 4 Satisfait(e)
- 3 Assez satisfait(e)
- 2 Peu satisfait(e)
- 1 Pas du tout satisfait(e)
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q32** - **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... »*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Beaucoup mieux
- 4 Mieux
- 3 Pareil, ni mieux, ni moins bien
- 2 Moins bien
- 1 Beaucoup plus mal
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)



**Q33** - Age du patient : directe ou vérification par rapport au fichier appel.

**Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire**

Avez-vous des COMMENTAIRES OU SUGGESTIONS pour améliorer la prise en charge dans l'établissement ?

Si oui, lesquels ? ...

## ANNEXE 2

### THESAURUS DES QUESTIONS OPTIONNELLES PROPOSEES AUX ETABLISSEMENTS DE SANTE

- **RECOMMANDERIEZ-VOUS cet établissement de santé à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous ?**

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

#### ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES

5 Certainement

4 Probablement

3 Peut-être

2 Probablement pas

1 Certainement pas

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Si vous deviez être à nouveau hospitalisé pour la même raison, REVIENDRIEZ-vous dans cet établissement ?**

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

#### ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES

5 Certainement

4 Probablement

3 Peut-être

2 Probablement pas

1 Certainement pas

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Urgences**

Lors de cette hospitalisation, êtes-vous passé par le SERVICE CENTRAL des URGENCES de cet établissement de santé, 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 établissement de santé, hors service d'urgences de la maternité (si femme > 14 ans)

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

Oui

Non

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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 ...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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... ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellents

4 Très bons

3 Bons

2 Mauvais

1 Très mauvais

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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 ...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Délai d'attente aux examens**

Si vous avez passé un ou des EXAMENS en établissement de santé (par exemple radiographie, endoscopie, échographie), 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) en établissement de santé, 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 établissement de santé.

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

1 Très longtemps

2 Longtemps

3 Assez longtemps

4 Peu longtemps

5 Vous n'avez pas attendu

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

- **Brancardage**

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

6 [Vous n'avez pas été transporté(e) à l'intérieur de l'établissement de santé]

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée 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 ...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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 ...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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]

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Très satisfait(e)

4 Satisfait(e)

3 Assez satisfait(e)

2 Peu satisfait(e)

1 Pas du tout satisfait(e)

6 [Vous n'avez pas pu avoir la télévision ni le téléphone]/[Vous n'aviez pas demandé la télévision ni le téléphone]

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (réponse non citée par l'enquêteur)

- **Livret d'accueil**

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

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

Oui, vous avez eu le livret d'accueil

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (réponse non citée par l'enquêteur)

- **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 :

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Très satisfait(e)

4 Satisfait(e)

3 Assez satisfait(e)

2 Peu satisfait(e)

1 Pas du tout satisfait(e)

9 Ne sait pas (ne pas citer)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (réponse non citée par l'enquêteur)

- **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 ...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

7 Aucune information donnée

9 Ne sait pas (ne pas citer)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (réponse non citée par l'enquêteur)

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

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

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

Oui

Non

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (réponse non citée par l'enquêteur)

- **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 ...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

9 Ne sait pas (ne pas citer)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (réponse non citée par l'enquêteur)



**LOGO DE L'ETABLISSEMENT DE SANTE**  
**[à compléter]**

**ANNEXE 3**  
**MODELE DE CAHIER DES CHARGES POUR SELECTIONNER UN INSTITUT DE SONDAGE**  
**DANS LE CADRE D'UNE ENQUETE I-SATIS DE MESURE DE LA SATISFACTION DES**  
**PATIENTS HOSPITALISES PAR ENTRETIEN TELEPHONIQUE**

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

## SOMMAIRE

<b>Article 1 : Présentation de l'établissement de santé</b> .....	page 3
<b>Article 2 : Contexte général</b> .....	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 4
2.4 : Méthodologie de l'enquête I-SATIS.....	page 5
<b>Article 3 : Définition des prestations à mettre en place par l'institut de sondage</b> .....	page 7
3.1 : Mise en place d'un numéro vert gratuit depuis un poste fixe.....	page 7
3.2 : Vérification et préparation du fichier d'adresses/téléphones.....	page 7
3.3 : Envoi du courrier d'information aux patients ayant donné leur accord.....	page 8
3.4 : Les enquêteurs.....	page 8
3.5 : La conduite des entretiens téléphoniques.....	page 9
3.6 : Le traitement des questions optionnelles.....	page 10
3.7 : Plan d'appels.....	page 11
3.8 : Rapport d'activité final.....	page 12
3.9 : Contrôle qualité des résultats et dépôt du (des) fichier(s) des résultats de l'enquête sur la plateforme « I-satisfaction » par l'institut de sondage.....	page 15
3.10 : Destruction du (des) fichiers des coordonnées des patients.....	page 17
<b>Article 4 : Clause de confidentialité - Sous-traitance</b> .....	page 17

## 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 débuté la généralisation en 2011 d'un indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Sont concernés les établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou 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 de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés qui a fait l'objet d'un arrêté du 4 mars 2014.

Le questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés comporte 33 questions communes à l'ensemble des établissements de santé exerçant une activité MCO. Le traitement des résultats sera effectué par l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH).

Ce questionnaire permettra de calculer 6 scores thématiques et un score de satisfaction globale. Ces scores sont calculés à partir des réponses apportées par les patients à différents items du questionnaire commun.

Ces scores 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.

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 auprès des ARS une instruction DGOS/PF2/2014/74 du 7 mars 2014 portant sur la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

Le dispositif de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés vise plusieurs objectifs partagés entre le Ministère et la Haute autorité de la santé (HAS) :

- Fournir aux établissements de santé des 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 au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national ;
- Intégrer cet indicateur dans la procédure de certification.

### 2.3- Résumé des modalités de l'enquête

Etapes	Descriptifs
<b>Périodicité</b>	Enquête téléphonique annuelle
<b>Cible d'enquête</b>	Patients hospitalisés (hospitalisation complète) dans les unités fonctionnelles de « court séjour » adultes et pédiatriques
<b>Nombre d'entretiens</b>	120 entretiens (environ 240 coordonnées des patients ayant donné leur consentement exprès seront fournies.)
<b>Périodes d'inclusion de 14 jours</b>	L'inclusion d'environ 240 patients sera réalisée selon le calendrier défini par l'établissement de santé (en tenant compte de l'instruction du 7 mars 2014) en respectant des périodes d'inclusion de 14 jours
<b>Information des patients</b>	<p><b>Envoi d'un courrier de préavis d'enquête à chaque patient pré-sélectionné et ayant donné son accord par l'institut de sondage</b> pour l'informer de l'enquête et de la possibilité qu'il soit contacté</p> <p><b>Mise en place d'un numéro vert par l'institut de sondage réalisant les entretiens téléphoniques gratuit depuis un poste fixe. Ce numéro vert sera clos à la fin des entretiens téléphoniques.</b></p>
<b>Questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (arrêté du 4 mars 2014)</b>	33 questions communes aux établissements de santé + xxx questions optionnelles soit au total xxx questions <b>[à compléter par l'établissement de santé si questions optionnelles ou paragraphe à enlever]</b> . Il s'agit de questions fermées avec plusieurs modalités de réponse. Au total, le temps moyen de passation d'un questionnaire de 33 questions est de 15 minutes.
<b>Fichier(s) de coordonnées chiffrées des patients</b>	L'établissement de santé de <b>[nom : à compléter par l'établissement de santé]</b> transmet un ou (des) fichier(s) des coordonnées chiffrées 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.
<b>Passation du questionnaire</b>	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
<b>Contrôle qualité et dépôt du (des) fichier(s) des résultats bruts et anonymes sur la plateforme « I-satisfaction »</b>	Contrôle qualité des résultats par l'institut de sondage avant dépôt du (des) fichier(s) des résultats sur la plateforme « I-satisfaction ». Les résultats sont anonymisés avant d'être transmis sous un format prédéfini par l'ATIH.
<b>Rapport d'activité final</b>	Remise au responsable de l'enquête dans l'établissement de santé de <b>[nom de l'établissement de santé : à compléter]</b> d'un rapport d'activité final.

### 2.4 : Méthodologie de l'enquête I-SATIS

L'enquête téléphonique 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 de patients ayant donné leur consentement pendant 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 5 semaines après la sortie de la personne hospitalisée en hospitalisation complète. Les entretiens téléphoniques seront réalisés par des enquêteurs professionnels.

- 3- **Le questionnaire national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en établissements de santé exerçant une activité MCO** est commun à l'ensemble des établissements de santé. Il permet d'analyser la satisfaction des patients hospitalisés en court séjour de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO). Le questionnaire commun 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 pdf. Le patient peut à tout moment refuser de répondre à n'importe quelle question. L'arrêté du 4 mars 2014 définit le modèle de questionnaire à utiliser lors de la mise en œuvre de l'enquête téléphonique de satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS).

Il comprend :

- Une partie commune de 33 questions pour lesquelles plusieurs modalités de réponse sont proposées. L'intitulé des 33 questions 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. Le patient est considéré comme participant s'il a répondu à toutes les questions du questionnaire commun.
- xxxx 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 33 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 nombre de questions optionnelles ne devra pas dépasser 17 questions. Au total, le questionnaire ne pourra pas dépasser 50 questions.  
**[paragraphe à supprimer si l'établissement de santé n'intègre pas des questions optionnelles ou à compléter]**.

4- **Patients ciblés** : patients résidant en France, ayant donné leur consentement exprès et ayant été hospitalisés 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 a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale Informatique et Liberté (CNIL) sous le nom de « Enquête I-SATIS ».

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 résidant en France sortant de l'établissement de santé après une hospitalisation et ayant donné leur consentement exprès.

➤ **Concernant le séjour**

- Hospitalisation complète (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 et les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)).

#### ❖ **Les critères d'exclusion**

Les critères d'exclusion concernent les séjours, les patients et ceux repérés au moment de l'entretien téléphonique :

- **Concernant les séjours :**
  - Soins de suite et de réadaptation (SSR), unités de soins de longue durée (USLD), unités hospitalières sécurisées interrégionales (UHSI), unités sanitaires et chambres sécurisées;
  - 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 (HAD).
- **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 ;
  - Patient n'ayant pas donné son consentement exprès.

- **Concernant les critères d'exclusion repérés au moment de l'entretien téléphonique :**

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 d'un fichier de coordonnées chiffrées des patients à l'institut de sondage**

Pour obtenir un recueil final de 120 patients, il est conseillé à l'établissement de santé **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** d'extraire environ 240 patients ayant donné leur consentement exprès. Pour cela, il est prévu **X périodes d'inclusion [à adapter par l'établissement de santé concernant les périodes choisies]**

L'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** transmet à l'institut de sondage réalisant les entretiens, un fichier de coordonnées chiffrées des patients sortis au cours de la période d'inclusion. Le format de ce fichier est standardisé par le logiciel ATIH et se présente de la manière suivante :

Nom de la variable	Taille	Commentaire
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS géographique ou juridique
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
Adresse 1	120	
Adresse 2	120	
Code postal	5	
Ville	50	
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	En jours (variable à récupérer sur le fichier fourni par l'établissement)

Le fichier obtenu est un fichier texte avec séparateur ' ; ' (format csv). Les tailles des champs sont des tailles maximales. 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 de patients fourni.

Ce fichier de coordonnées chiffrées 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 propriétaire 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 ayant donné leur accord. Il sera actif dès la période d'information des patients et pendant toute la durée de l'enquête téléphonique ; un répondeur et une procédure de gestion de la messagerie du répondeur devront être mis en place. Ce numéro vert sera clos après les entretiens téléphoniques.

### 3.2 : Vérification et préparation du fichier d'adresses/téléphones

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/téléphones ;
- 3- Le fichier devra quotidiennement être mis à jour avec les informations réceptionnées sur la permanence du numéro vert ou par courrier ;
- 4- Chaque numéro devra être exploité totalement avant d'être considéré comme « injoignable » : jusqu'à douze appels par numéro 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/téléphones permettant de :
  - maximiser la participation à l'enquête (notamment les 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 plusieurs périodes d'inclusion, il est vivement conseillé de demander aux patients éligibles et ayant donné leur accord un numéro de téléphone de leur séjour de vacances où les enquêteurs peuvent les joindre.

### **3.3 : Envoi du courrier d'information aux patients ayant donné leur accord**

Le responsable de l'enquête au sein de l'institut de sondage organise l'envoi d'un courrier d'information sur l'enquête à chaque patient ayant donné son consentement exprès préalablement à la conduite des entretiens téléphoniques. Cette procédure a pour but de :

- Permettre aux patients enquêtés :
  - de programmer l'entretien téléphonique à leur convenance ;
  - de corriger le numéro de téléphone sur lequel ils sont joignables ;
  - d'utiliser leur droit de refus de participer.
- Permettre de faire part de l'incapacité de la personne enquêtée 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).

Les réponses peuvent s'effectuer soit par courrier au responsable de l'institut de sondage soit par appel sur le numéro vert.

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]** ainsi que les enveloppes et le papier avec logo de 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 vérifié (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, environ 5 semaines après la sortie de la personne hospitalisée ;
- 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 aux patients ;
- présentation détaillée du questionnaire et de son arborescence ;
- présentation des différents cas de figure ;
- réponses aux questions formulées par l'équipe.

La formation peut être 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.

## 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 par l'institut de sondage 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] à sa demande des copies des feuilles d'écoute concernant chaque enquêteur.

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

- L'enquêteur devra indiquer en introduction que le patient pourra à tout moment refuser de répondre à n'importe quelle question.
- **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 les 120 entretiens ne sont pas réalisés, 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<sup>ème</sup> 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) ;

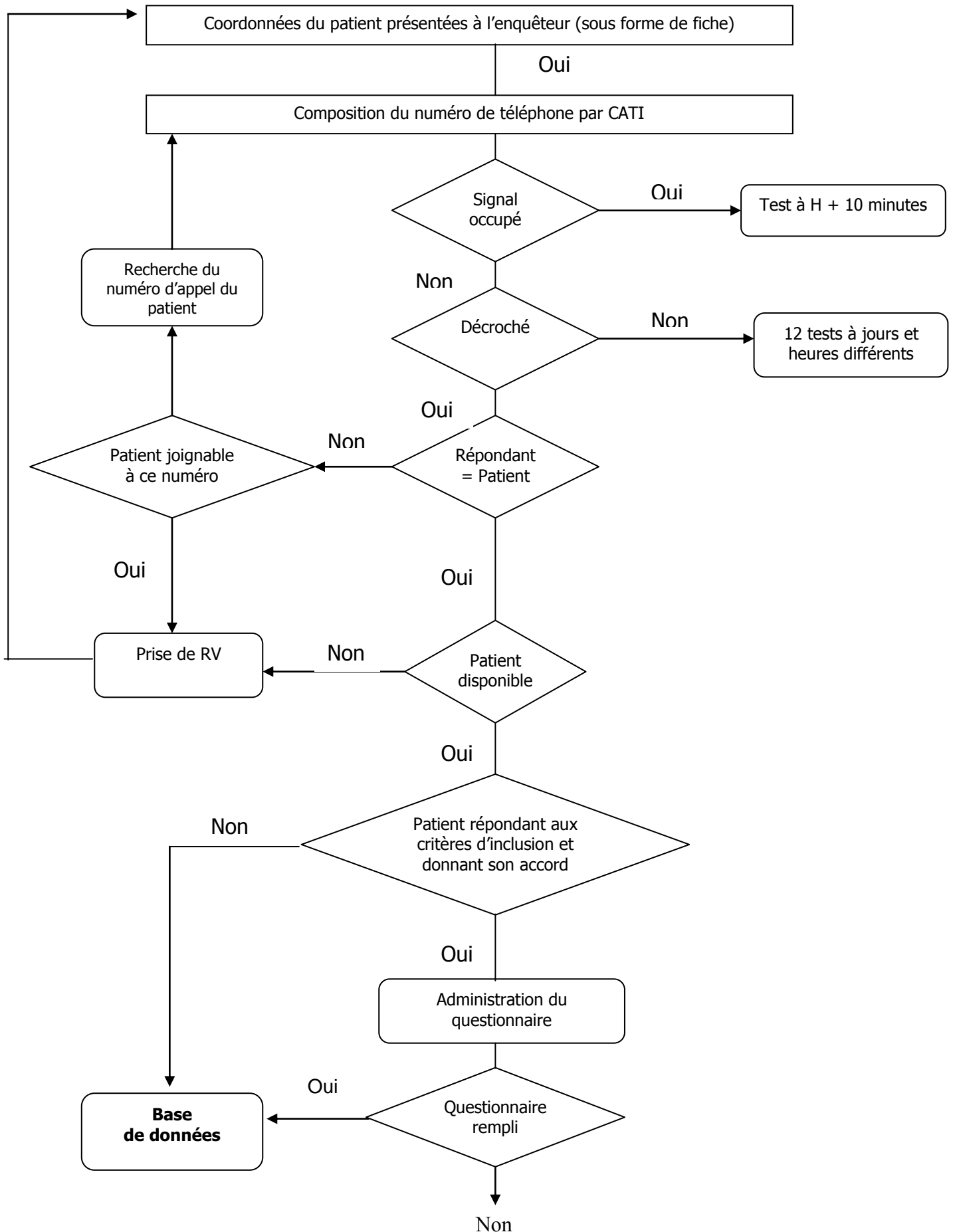
- Les entretiens sont à conduire du lundi au samedi sur des plages horaires à programmer par l'institut de sondage, en accord avec l'établissement de santé. La prise de rendez-vous est à prendre en compte. Pour un même patient, les jours et les plages horaires doivent être différents dans le cadre d'appels successifs ;
- Les numéros de téléphones et adresses des patients seront cryptés pour les enquêteurs de l'institut de sondage (sur le fichier CATI<sup>1</sup>) ;
- Lors de l'entretien téléphonique, l'enquêteur doit vérifier que la personne enquêtée est bien celle qui a donné son consentement, avant d'indiquer la raison de l'appel et de citer l'établissement de santé ;
- Si le numéro n'aboutit pas au contact avec le patient mais aboutit avec une personne de son entourage, l'enquêteur doit veiller à ne pas dévoiler des informations concernant le patient (notamment son hospitalisation). L'institut de sondage réalisant les entretiens téléphoniques recueillera si possible 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 que 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.

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

---

<sup>1</sup>  
Le CATI (Computer Assisted Telephone Interview) est une technique d'enquête des sciences sociales et du marketing par laquelle l'enquêteur interroge ses enquêtés par téléphone tout en suivant sur un écran d'ordinateur individuel un script préétabli qui affiche les questions qu'il doit poser et les éventuelles modalités de réponse entre lesquelles la personne appelée peut choisir et qu'il doit parfois annoncer. Les logiciels employés permettent une saisie informatique immédiate des réponses au fur et à mesure de l'administration du questionnaire.

### 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 CATI (Computer Assisted Telephone Interview) <sup>2</sup>
- (2) Le nombre de numéros inutilisés<sup>3</sup>
- (3) Le nombre de numéros rappelables<sup>4</sup>
- (4) Le nombre de RDV<sup>5</sup>
- (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 (information obtenue par le patient au travers du numéro vert)
- (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 :** 
$$\frac{\text{Nb d'entretiens complétés (16)}}{\text{Nb d'adresses exploitées - Nb d'entretiens impossibles (1-(2+3+4)-(6+7+8+9+10+11+12+13))}}$$

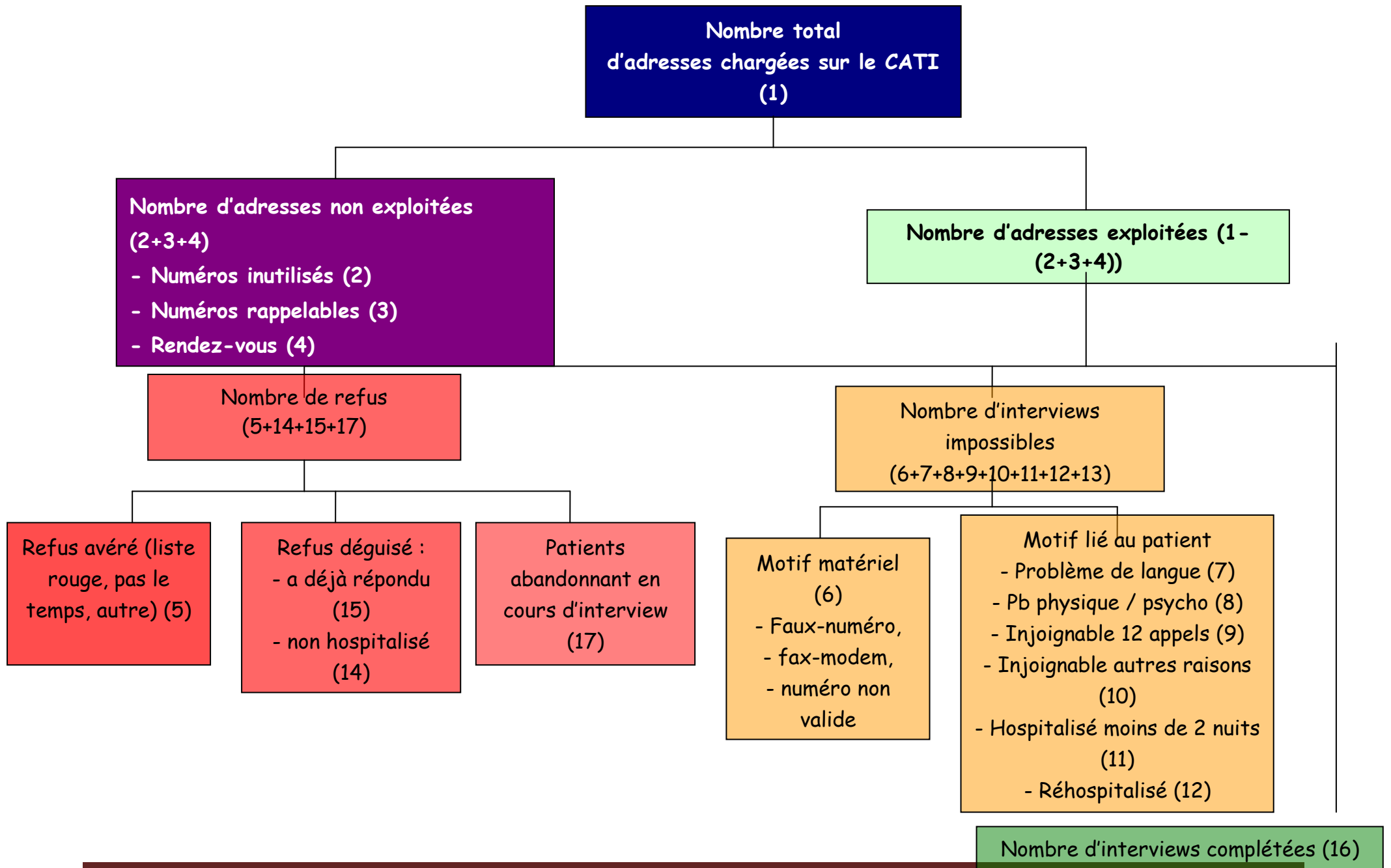
<b>Le taux de participation net devrait être supérieur ou égal à 70%</b>
--

<sup>2</sup> **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

<sup>3</sup> **Nombre de numéros inutilisés** : il s'agit de numéros de téléphones qui ne sont pas utilisés car l'effectif des interviews a été obtenu

<sup>4</sup> **Nombre de numéros rappelables** : il s'agit des personnes non jointes (moins de 12 appels) car l'effectif des interviews a été obtenu

<sup>5</sup> **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 téléphones de patients transmis
- Nombre de doublons
- Nombre d'adresses exploitables
- Nombre d'adresses retrouvés par l'institut de sondage
- 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 – information donnée par un tiers, 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 avec téléphone après recherche sur annuaire)
- Nombre d'adresses chargées sur le CATI (Computer Assisted Telephone Interview) après exclusion des informations issues du numéro vert (refus, décès ou ré-hospitalisation depuis la sortie)
- Nombre d'adresses utilisées pour réaliser les interviews

**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 : Contrôle qualité des résultats et dépôt du (des) fichier(s) des résultats de l'enquête sur la plateforme « I-satisfaction » par l'institut de sondage

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 sur la plateforme « I-satisfaction », les résultats auront été contrôlés par l'institut de sondage réalisant les enquêtes afin d'éviter toute incohérence.

Les vérifications à apporter par l'institut de sondage seront, entre autres, les suivantes :

- les questions filtres du questionnaire qui sont renseignées par les patients : Q 12 et Q19 ;
- les items du fichier produit par l'institut de sondage et déposé sur la plateforme « I-satisfaction » mise en place par l'ATIH.

L'institut de sondage informera l'établissement de santé du dernier dépôt de fichier sur la plateforme « I-satisfaction ».

Dans certaines situations (contrôle de qualité de l'ATIH...), le dernier dépôt du fichier des résultats de l'enquête par l'institut de sondage pourrait s'effectuer au plus tard le **vendredi 5 septembre 2014**.

Le fichier aura été préalablement anonymisé (suppression de toutes les informations relatives au patient). Il sera transmis au plus tard 8 semaines après la réception du fichier de coordonnées chiffrées des patients sous le format suivant :

Nom de la variable	Taille	Commentaire
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS juridique ou géographique
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	3	En jours (variable à récupérer sur le fichier fourni par l'établissement)
Année de sortie du patient de l'établissement de santé	4	Format : aaaa (année 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° 33	2	
<b>Réponse question N° 34</b>		<b>Question optionnelle</b>
...		
Réponse question N° N		Dernière question optionnelle

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 appelé 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** » : il s'agit de :
  - une personne qui refuse de répondre au questionnaire ;
  - une personne qui 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 ;
  - 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 questions communes sont intégrées dans un seul fichier. Les questions optionnelles peuvent y être intégrées. **[paragraphe à ajuster si l'établissement de santé n'a pas ajouté de questions optionnelles].**

En cas de plusieurs vagues d'inclusion, 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 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 coordonnées des patients

Le ou les fichier(s) des coordonnées des patients (ayant répondu et n'ayant pas répondu à l'enquête) 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 aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée).

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]**.

#### Article 4 : Clause de confidentialité - Sous-traitance

Les supports informatiques fournis par l'établissement de santé **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** et tous documents de quelque nature qu'ils soient résultant de leur traitement par l'institut de sondage restent la propriété de l'établissement de santé **[nom : à compléter par l'établissement de santé]**.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226.13 du code pénal). Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'institut de sondage s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

L'institut de sondage s'engage donc à respecter et à faire respecter par son personnel, de façon absolue, les obligations suivantes :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés par la société et utilisés par la société à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du présent contrat ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;

- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent contrat ;

et, en fin de contrat à

- procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

Ou à :

- restituer intégralement de tous fichiers manuels ou informatisés selon les modalités prévues au présent contrat.

Dans l'hypothèse où l'institut de sondage ferait appel à un sous traitant, ce dernier devra répondre aux mêmes exigences de confidentialité.

A ce titre, également, l'institut de sondage ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, ni procéder à une cession de marché sans l'accord préalable de l'établissement de santé. Les supports d'informations qui lui seront remis devront être traités sur le territoire français métropolitain. L'établissement de santé **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par l'institut de sondage.

Il est rappelé que, en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du nouveau code pénal.

L'établissement de santé **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** pourra prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

**ANNEXE 3 bis  
PROPOSITION ANNEXE FINANCIERE A L'ACTE D'ENGAGEMENT<sup>1</sup>**

**[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]**

Décomposition des prestations	Montant total € HT	Montant total € TTC
- Réunion préparatoire aux questionnaires utilisés et formation des enquêteurs		
- Mailing aux patients ayant donné leur accord et mise en place d'un Numéro de téléphone 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 :		
<b>Coût total des prestations</b>		
<b>Commentaires éventuels</b>		

**1- PRIX UNITAIRE HT DU QUESTIONNAIRE :**

**2- TAUX DE TVA :**

**3- MONTANT DE LA TVA :**

**PRIX UNITAIRE TTC DU QUESTIONNAIRE =**

**A .....**

**Le.....2014**

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

<sup>1</sup> Cette annexe est inspirée d'un document élaboré par l'AP-HP

ANNEXE 3 TER

Proposition de grille d'analyse des offres<sup>1</sup>

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

CRITERES DE SELECTION		Cotation
<b>CRITERE 1 : GESTION DU PROJET</b>		<b>40%</b>
<b>Moyens matériels</b>		<b>sur 10</b>
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
<b>Méthodologie</b>		<b>sur 30</b>
Formation des enquêteurs	- Organisation, modalités	...../2
Information auprès 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 (tel, réunions, comptes-rendus, planning)	...../2
	- Traçabilité des décisions	...../2
	- Transparence en cas de problèmes	...../2
Calendrier	- Précisé pour les différentes étapes	...../3
<b>CRITERE 2 : EXPERIENCE ET PROFIL DES INTERVENANTS PROPOSES</b>		<b>30%</b>
		<b>sur 30</b>
<b>Expériences dans le domaine</b>	- 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
	- Publications récentes (<5ans)	...../1
<b>Intervenants dédiés à l'étude</b>		
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
• Enquêteurs	- Nombre d'enquêteurs par superviseur	...../2
	• Maîtrise de la langue française	• ...../5
	• Effectif global et au cours d'une session	
	• Niveau d'études	
	• Expérience	
• Temps dédié à l'étude		
<b>CRITERE 3 : PRIX (COUT PAR QUESTIONNAIRE REALISE)</b>		<b>30%</b>

		<b>sur 30</b>
Coût de l'enquête téléphonique	- Coût de l'enquête téléphonique	...../25 (ou 30)
Coûts optionnels	- Enquête téléphonique - Traitement statistique des données	...../5 (ou 0)
<b>TOTAL OBTENU</b>		.....
		<b>sur 100</b>



Ministère des Affaires sociales et de la Santé

**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 daté, signé et tamponné doit être retourné à l'adresse suivante :

**ATIH**  
**Projet I-Satisfaction**  
**13 rue Moreau**  
**75012 PARIS**  
*mel : [isatisfaction@atih.sante.fr](mailto: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

## ANNEXE 5 GESTION DES COMPTES I-SATIS POUR LES ETABLISSEMENTS

Pour accéder à I-SATIS (<http://i-satisfaction.atih.sante.fr>), tout utilisateur doit avoir un compte PLAGE et un rôle dans le domaine ISATISFACTION. Les comptes et l'attribution des rôles de « **Gestionnaire de fichiers** » ou (**exclusif**) de « **Lecteur** » sont gérés via PLAGE (<https://pasrel.atih.sante.fr/plage/>).

**Ce sont les comptes PLAGE qui ont le rôle Administrateur dans le Domaine Administration qui peuvent affecter les rôles aux utilisateurs.**

Deux possibilités :

- L'utilisateur est déjà titulaire d'un compte PLAGE : un Administrateur dans le domaine Administration (souvent le DIM) doit attribuer à cette personne le rôle de « **Gestionnaire des fichiers** » ou de « **Lecteur** » dans PLAGE
- L'utilisateur n'est pas titulaire d'un compte PLAGE : un Administrateur dans le domaine Administration (souvent le DIM) doit créer un compte PLAGE et attribuer le rôle « **Gestionnaire des fichiers** » ou de « **Lecteur** » dans PLAGE

Un « Gestionnaire de fichiers » pourra définir l'institut de sondage de son établissement, télécharger les fichiers transmis par son institut de sondage et les valider. Un lecteur ne pourra que télécharger les fichiers.

**Attention il ne faut attribuer qu'un seul rôle soit « Gestionnaire de fichiers » soit « Lecteur ». Si les deux rôles sont attribués, le compte ne pourra pas se connecter.**

### **1. La personne a déjà un compte PLAGE**

**Un Administrateur dans le domaine Administration doit attribuer le rôle de « Gestionnaire des fichiers » ou de « Lecteur » dans le domaine ISATISFACTION.**

Seul un administrateur dans le domaine Administration peut le faire.

Pour cela l'Administrateur doit se connecter à <https://pasrel.atih.sante.fr/plage/> (PLAGE) puis :

- Aller dans le menu [Gestion des utilisateurs > Utilisateurs de votre établissement]
- Effectuer une recherche par Nom ou par Id. Puis sélectionner l'utilisateur concerné
- Dans la zone « Domaines : Statuts-Champs et Rôles », sélectionner le Domaine « isatisfaction » et cocher attribution à l'utilisateur (cf. copie d'écran en fin de ce document)
- Cocher le Rôle « Gestionnaire des fichiers » ou « Lecteur » (cf. copie d'écran en fin de ce document)
- Pour valider ces modifications, l'Administrateur doit **impérativement cliquer sur Enregistrer**, en bas à gauche de la zone Utilisateur

Important : la sélection d'un Domaine fait apparaître l'élément sélectionné en bleu foncé. Vous ne pouvez pas cocher directement un Domaine. Pour cocher certains éléments, vous devez cliquer sur l'intitulé du texte.

## **2. La personne n'a pas de compte PLAGÉ**

**Un Administrateur dans le domaine Administration doit créer un compte PLAGÉ et attribuer le rôle de « Gestionnaire des fichiers » ou de « Lecteur ».**

Pour cela l'Administrateur doit se connecter à <https://pasrel.atih.sante.fr/plage/> (PLAGE) puis :

- Aller dans le menu [Gestion des Utilisateurs > Utilisateurs de votre établissement]
- Cliquer sur Nouveau en bas de la page (dans la zone Utilisateur). Renseigner les informations Utilisateur puis Enregistrer
- Rechercher l'utilisateur à partir de son Nom dans les Critères de recherche. Sélectionner l'utilisateur dans la grille de liste
- Dans la zone « Domaines : Statuts-Champs et Rôles », sélectionner le Domaine « ISATISFACTION » et cocher attribution à l'utilisateur (cf. copie d'écran en fin de ce document)
- Cocher le Rôle « Gestionnaire des fichiers » ou « Lecteur » (cf. copie d'écran en fin de ce document)
- Pour valider ces modifications, l'Administrateur doit **impérativement cliquer sur Enregistrer**, en bas à gauche de la zone Utilisateur

Important : la sélection d'un Domaine fait apparaître l'élément sélectionné en bleu foncé. Vous ne pouvez pas cocher directement un Domaine. Pour cocher certains éléments, vous devez cliquer sur l'intitulé du texte.



Utilisateur

Identifiant: 100001

Nom: ADMIN

Prénom: Support AGORA

Courriel: bilansocial-informatique@atih.sante

Téléphone:

Organisation: ATIH

Structure(s): libelle

Adresse:

Mot de passe:

Mot de passe (ressaisir):

Modification du mot de passe

[Afficher les informations de l'utilisateur](#)

Nouveau Supprimer Enregistrer

Domaines : Statuts-Champs et Rôles

Domaine	Rôle
<input checked="" type="checkbox"/> Administration	<input type="checkbox"/> Administrateur
<input checked="" type="checkbox"/> PMSI	<input checked="" type="checkbox"/> Gestionnaire des fiches
<input type="checkbox"/> ATIH	<input type="checkbox"/> Lecteur
<input checked="" type="checkbox"/> ENC	
<input checked="" type="checkbox"/> CABESTAN	
<input type="checkbox"/> CONTROLE	
<input checked="" type="checkbox"/> OMEDIT	
<input type="checkbox"/> AGORA	
<input checked="" type="checkbox"/> QUALHAS	
<input checked="" type="checkbox"/> SNATHI	
<input checked="" type="checkbox"/> ICARE	
<input checked="" type="checkbox"/> ARBUST	
<input checked="" type="checkbox"/> ANCRE	
<input checked="" type="checkbox"/> H2012H NUMERIQI	
<input checked="" type="checkbox"/> ISATISFACTION	
<input checked="" type="checkbox"/> BILANLIN	
<input checked="" type="checkbox"/> RECOMPOSITION	
<input checked="" type="checkbox"/> OPHELIE	
<input checked="" type="checkbox"/> OSIS	
<input type="checkbox"/> DOMEVIH	
<input checked="" type="checkbox"/> RNMH	
<input checked="" type="checkbox"/> RAMIG	
<input checked="" type="checkbox"/> ISFNCF	

ISATISFACTION n'a pas de notion de champ.

attribution à l'utilisateur

### Attribuer un rôle à un utilisateur (étape 1)

- Rechercher l'utilisateur à partir de son Nom dans les Critères de recherche et Sélectionner l'utilisateur dans la grille de liste
- Dans la zone « Domaine : Statuts-Champs et Rôles », sélectionner le Domaine «OPHELIE» et cocher à droite attribution à l'utilisateur

Utilisateur

Identifiant: 100001

Nom: ADMIN

Prénom: Support AGORA

Courriel: bilansocial-informatique@atih.sante

Téléphone:

Organisation: ATIH

Structure(s): libelle

Adresse:

Mot de passe:

Mot de passe (ressaisir):

Modification du mot de passe

[Afficher les informations de l'utilisateur](#)

Nouveau Supprimer Enregistrer

Domaines : Statuts-Champs et Rôles

Domaine	Rôle
<input checked="" type="checkbox"/> Administration	<input type="checkbox"/> Administrateur
<input checked="" type="checkbox"/> PMSI	<input checked="" type="checkbox"/> Gestionnaire des fiches
<input type="checkbox"/> ATIH	<input type="checkbox"/> Lecteur
<input checked="" type="checkbox"/> ENC	
<input checked="" type="checkbox"/> CABESTAN	
<input type="checkbox"/> CONTROLE	
<input checked="" type="checkbox"/> OMEDIT	
<input type="checkbox"/> AGORA	
<input checked="" type="checkbox"/> QUALHAS	
<input checked="" type="checkbox"/> SNATHI	
<input checked="" type="checkbox"/> ICARE	
<input checked="" type="checkbox"/> ARBUST	
<input checked="" type="checkbox"/> ANCRE	
<input checked="" type="checkbox"/> H2012H NUMERIQI	
<input checked="" type="checkbox"/> ISATISFACTION	
<input checked="" type="checkbox"/> BILANLIN	
<input type="checkbox"/> RECOMPOSITION	
<input checked="" type="checkbox"/> OPHELIE	
<input checked="" type="checkbox"/> OSIS	
<input type="checkbox"/> DOMEVIH	
<input checked="" type="checkbox"/> RNMH	
<input checked="" type="checkbox"/> RAMIG	
<input checked="" type="checkbox"/> ISFNCF	

ISATISFACTION n'a pas de notion de champ.

attribution à l'utilisateur

### Attribuer un rôle à un utilisateur (étape 2)

- Cocher le Rôle « Gestionnaire de Fichiers » ou « Lecteur »
- Pour valider, cliquer impérativement sur Enregistrer en bas de la zone Utilisateur

Les personnes peuvent maintenant se connecter à <http://i-satisfaction.atih.sante.fr> avec les identifiants PLAGE.

## **Glossaire**

PLAGE : acronyme de PLAt-e-forme de GEstion pour l'accès des services en ligne.

Compte PLAGE : tout utilisateur référencé sur la plate-forme de gestion PLAGE. Chaque utilisateur est identifié par un numéro d'Id qui lui permet de se connecter aux applications gérées par l'ATIH.

Domaine : ce terme peut correspondre à la fois à certaines applications (PMSI, AGORA, OPHELIE, ANCRE, ISTATISFACTION, SNATIH...) ou bien à des fonctions (Administration, Contrôle...). Il s'agit, donc, de Domaine Applicatifs et Fonctionnels.

Statut : ex-DGF/ex-OQN.

Champ : MCO/SSR/PSY/HAD.

Rôle : Gestionnaire de fichier, Lecteur, Opérateur de Saisie, Valideur...

Domaine-Statut-Champ : par exemple, PMSI-ex-DGF-MCO. Parfois, certains Domaines (ISATISFACTION, par ex.) n'ont pas de notion de champ ni de statut

Niveau : il s'agit des niveaux hiérarchiques Etablissement – Régional – National.

Insérer votre logo et celui de l'institut de sondage



MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

Lieu, [Date]..... 2014

## ANNEXE 6<sup>1</sup>

### Modèle de note à l'attention du personnel du Bureau des admissions

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

Depuis 2011, le Ministère chargé de la Santé a débuté le processus de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS) auprès des établissements de santé exerçant 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.

Le questionnaire utilisé pour la réalisation d'enquêtes annuelles de satisfaction comporte 33 questions fermées sur la prise en charge globale du patient c'est-à-dire 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 la santé du patient ne sera demandée.

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]** qui auront donné leur accord pour participer à cette enquête et pour que l'établissement de santé transmette leurs coordonnées à l'institut de sondage sélectionné. 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 ayant donné leur accord sera réalisée par l'établissement de santé qui constituera un fichier de coordonnées des patients enquêtés à partir du système d'information de l'établissement dans les conditions de sécurité et de confidentialité des données prévues par les dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

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 XXXXXXXX [à compléter par l'établissement de santé]**.

**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** ;

<sup>1</sup> Cette note est inspirée de celle élaborée par l'AP-HP

- **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 des scores (thématiques et de satisfaction globale) dans notre établissement de santé.

Je sais pouvoir compter sur votre participation à la réussite de cette enquête et vous en remercie.

Le directeur,

Responsable des enquêtes dans l'établissement

E-mail :

Tél. :

### **Mention obligatoire**

*L'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le nom de « Enquête I-SATIS ».*

*Chaque patient a la liberté de participer ou non à l'enquête. La participation à cette enquête est facultative pour le patient. Le patient peut refuser à tout moment de participer aux entretiens téléphoniques bien qu'ayant donné son consentement exprès. Un numéro vert xxxxxxx [à compléter par l'établissement de santé] (gratuit sur un poste fixe) est mis à sa disposition afin de se renseigner, de transmettre des informations et/ou de manifester son refus. Les réponses au questionnaire seront strictement anonymes et confidentielles. Conformément à l'article 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée « Informatique et Libertés » modifiée le 1<sup>er</sup> 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]. Si le patient souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, un numéro de téléphone est mis à sa disposition par l'établissement de santé : XXXXXXXX [à compléter par l'établissement de santé].*

*Le fichier des coordonnées des patients (ayant répondu ou non à l'enquête) 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 aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.*



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

Ministère des Affaires sociales et de la Santé

Le .....2014

## ANNEXE 7

### « 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 sous le nom de « Enquête I-SATIS ».

2- **Questionnaire de satisfaction des patients hospitalisés** : Questionnaire national de 33 questions fermées communes à l'ensemble des établissements de santé avec plusieurs modalités de réponse par question. Ce questionnaire est défini par l'arrêté du 4 mars 2014. Le questionnaire sera fourni à l'institut de sondage par l'établissement de santé [nom : à compléter par l'établissement de santé] sous format pdf.

L'établissement de santé [nom : à compléter par l'établissement de santé] a ajouté xxxx questions optionnelles (questions 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].

3- **Périodicité** : enquête téléphonique annuelle

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

5- **Information simple et intelligible à l'ensemble des patients**

5.1 : **Campagne d'information de l'ensemble des patients dans l'établissement de santé**

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) d'inclusion.

Des supports sont mis à disposition pour faciliter cette démarche.

- **Affiche (format à adapter au livret)** remise en même temps que le livret d'accueil de l'établissement de santé, dès l'admission des patients, leur présentant la démarche de l'enquête ;
- **Affiche (la même - format à adapter)** placardée dans les lieux accueillants les patients (hall d'accueil, bureau des admissions, salles d'attente, etc.) ;

- **Recueil du consentement exprès des patients** au cours de leur hospitalisation par le professionnel. Cet échange d'informations est à privilégier ;
- **Un courrier remis au moment de leur sortie** pour les patients ayant donné leur accord leur permettant notamment de demander et de transmettre des informations et d'exprimer leur refus de participer à l'enquête.

## 5.2 : Informations mises en place par l'institut de sondage de [nom : à compléter par l'établissement de santé]

- **Envoi d'un courrier d'annonce de l'enquête à chaque patient ayant donné son accord :**

Cette procédure a pour but de :

- 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] ;
  - Permettre aux personnes enquêtées d'utiliser leur droit de refus de participer.
- **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 dès la période d'information des patients et pendant toute la durée de l'enquête téléphonique.

**6- Fichier relatif aux coordonnées chiffrées des patients ayant donné leur accord :** l'établissement de santé de [nom : à compléter par l'établissement de santé] transmet à l'institut de sondage [nom : à compléter] réalisant les entretiens téléphoniques, une semaine avant la mise en place des enquêtes téléphoniques, un fichier de coordonnées chiffrées des patients 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 de coordonnées chiffrées des patients 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 propriétaire du fichier. Le fichier de coordonnées 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 aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978). La destruction du fichier concerne aussi bien les patients ayant répondu que ceux qui n'ont pas répondu à l'enquête de satisfaction. L'institut de sondage produira à l'établissement de santé une attestation de destruction du fichier.

## 7- 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 enquêteurs devront préalablement aux entretiens téléphoniques indiquer aux patients qu'ils pourront à tout moment refuser de répondre à n'importe quelle question.
- **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 33 questions est de 15 minutes en moyenne (sans éléments introductifs).

**8- Dépôt des résultats sur la plateforme « I-satisfaction » :** l'institut de sondage dépose sur la plateforme « I-satisfaction » un seul fichier par période d'inclusion comprenant les résultats bruts et anonymisés des questions communes et éventuellement 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].

**9- Traitement des résultats des 33 questions du questionnaire commun et des questions optionnelles [à enlever si pas de questions optionnelles]**

- Les 33 questions communes à l'ensemble des établissements de santé font l'objet d'un traitement statistique par l'ATIH pour calculer les indicateurs
- Les questions optionnelles ne font pas l'objet d'un traitement statistique par l'ATIH mais feront l'objet d'un traitement par l'institut de sondage (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)

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

Au regard des résultats 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 I-SATIS et questionnaire de sortie :** Le questionnaire I-SATIS 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- Financement de l'enquête de satisfaction :** Le financement 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**

Le dispositif de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés vise plusieurs objectifs partagés entre le Ministère et la Haute autorité de la santé (HAS) :

- Fournir aux établissements de santé des 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 au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national ;
- Intégrer cet indicateur dans la procédure de certification.

L'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS) constitue 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.

### **MENTION OBLIGATOIRE**

*L'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, sous le nom « Enquête I-SATIS ».*

*Chaque patient a la liberté de participer ou non à l'enquête. La participation à cette enquête est facultative pour le patient. Le patient peut refuser à tout moment de participer aux entretiens téléphoniques bien qu'ayant donné son consentement exprès. Un numéro vert xxxxxxxx [à compléter par l'établissement de santé] (gratuit sur un poste fixe) est mis à sa disposition pour donner et demander des informations et/ou manifester son refus. Les réponses au questionnaire seront strictement anonymes et confidentielles. Conformément à l'article 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée « Informatique et Libertés » modifiée le 1<sup>er</sup> 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]. Si le patient souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, un numéro vert est mis à sa disposition par l'établissement de santé : XXXXXXXX [à compléter par l'établissement de santé].*

*Le fichier des coordonnées des patients transmis (ayant ou non répondu à l'enquête) par l'établissement de santé à l'institut de sondage sera détruit par ce dernier deux mois après la fin des enquêtes téléphoniques conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.*



# RECTO



Logo de l'établissement  
Logo de l'institut de sondage

Ministère des Affaires sociales et de la Santé

[Direction : à compléter par l'établissement]  
[Nom et adresse de l'établissement de santé]

## ANNEXE 8

Formulaire de recueil de consentement exprès des patients :  
un formulaire pour le patient et un formulaire pour l'établissement de santé

Le .....2014

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

### ENQUETE TELEPHONIQUE NATIONALE DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES (I-SATIS) AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SANTE DE [Nom : à compléter] Le message du directeur/de la directrice

Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) dans notre établissement.

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement de santé participe activement à la démarche nationale engagée par le Ministère de la santé de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, dans le cadre d'une enquête<sup>1</sup> téléphonique **appelée I-SATIS**.

La mesure de votre satisfaction permet de connaître votre opinion sur les conditions d'accueil, de séjour et de prise en charge. Vos réponses, conjuguées aux réponses d'autres patients ayant fréquenté l'établissement, nous permettront d'identifier les forces et les faiblesses de notre établissement et nous permettront de nous améliorer. Le présent document vise à s'assurer que toute l'information nécessaire vous a été communiquée sur cette démarche et à recueillir votre accord à la participation de cette enquête. Un numéro vert est à votre disposition xxxxxxxx [à compléter par l'établissement de santé]. Un institut de sondage sélectionné par nos soins sera susceptible de vous contacter, si vous en êtes d'accord. Je vous remercie pour l'attention que vous porterez à cette demande.

Le directeur/ La directrice

[Nom de l'établissement de santé : à compléter]

<sup>1</sup> **Mention obligatoire** : Cette étude fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), sous le nom « Enquête I-SATIS ». 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, 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]. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, un numéro vert est mis à votre disposition par l'établissement de santé : xxxxxxxx [à compléter par l'établissement de santé]. Le fichier relatif à vos coordonnées 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 aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. La destruction du fichier concerne aussi bien ceux qui ont répondu à l'enquête que ceux qui n'ont pas répondu.

## VERSO

Monsieur :  Madame :  Mademoiselle :

Nom du patient : .....Prénom du patient : .....

Cette enquête téléphonique sera effectuée par l'institut de sondage indépendant [nom de l'institut de sondage : compléter] de l'établissement de santé :

- Acceptez-vous de participer à l'enquête téléphonique de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés ? Oui
- Si oui, acceptez-vous que vos coordonnées domiciliaires soient transmises à l'institut de sondage [nom de l'institut de sondage : compléter] sélectionné par l'établissement de santé ? Oui

**Signature du patient**

### MENTION OBLIGATOIRE

*L'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, sous le nom « Enquête I-SATIS ».*

*Vous avez la liberté de participer ou non à l'enquête. Votre participation à cette enquête est facultative. Vous pouvez refuser à tout moment de participer aux entretiens téléphoniques bien qu'ayant donné votre consentement exprès. Un numéro vert xxxxxxxx [à compléter par l'établissement de santé] (gratuit sur un poste fixe) est mis à votre disposition pour demander et donner des renseignements supplémentaires et/ou manifester votre refus. Les réponses au questionnaire seront strictement anonymes et confidentielles. Conformément à l'article 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée « Informatique et Libertés » modifiée le 1<sup>er</sup> juillet 1994, vous avez un droit d'accès et de rectification à vos 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]. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, un numéro vert est mis à votre disposition par l'établissement de santé : XXXXXXXX [à compléter par l'établissement de santé].*

*Le fichier des coordonnées des patients (ayant répondu ou non à l'enquête) 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 aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.*

## **VERSO (suite)**

### **Quelques informations complémentaires sur l'enquête (I-SATIS)**

Le Ministère chargé de la Santé engage les établissements de santé à mesurer la satisfaction des patients hospitalisés.

L'établissement de santé **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** participe activement à cette démarche de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés réalisée par une enquête téléphonique.

Cette enquête téléphonique est effectuée par un institut de sondage indépendant de l'établissement de santé.

L'établissement de santé et les soignants qui vous ont pris en charge n'auront pas connaissance de vos réponses.

Environ 120 patients seront contactés par téléphone par l'institut de sondage pendant la période allant de **[jour et mois] au [jour et mois] 2014 [à compléter par l'établissement de santé]**, après leur sortie de l'hôpital.

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

Tous les établissements de santé vont utiliser le même questionnaire national de 33 questions qui est défini par l'arrêté du 4 mars 2014.

Les données sont anonymes et feront l'objet uniquement de traitement statistique pour calculer des scores de satisfaction (I-SATIS) portant sur les dimensions suivantes :

- prise en charge globale du patient,
- information du patient,
- communication des patients avec les professionnels de santé,
- attitude des professionnels de santé,
- commodité de la chambre,
- restauration hospitalière.

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.

Si vous acceptez de participer, vous recevrez 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]**. Vous avez à tout moment la possibilité de changer d'avis et de refuser de participer à cette enquête bien qu'ayant donné votre consentement exprès.

L'entretien téléphonique dure en moyenne 15 minutes pour 33 questions. **[paragraphe à ajuster par l'établissement de santé si questions optionnelles].»**

Insérer votre logo

Une image utilisée par  
votre établissement de  
santé



Insérer le logo de l'institut de  
sondage

Ministère des Affaires sociales et de la Santé

## ANNEXE 9<sup>1</sup>

Affiche à placarder dans les lieux accueillants les patients  
Et à insérer dans le livret d'accueil

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

L'établissement de santé [nom : à compléter] participe à une ENQUÊTE NATIONALE (I-SATIS) de SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS

**Si vous avez donné votre accord,**

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

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

MERCİ

Par avance de votre collaboration !

### MENTION OBLIGATOIRE

*L'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, sous le nom « Enquête I-SATIS ».*

*Vous avez la liberté de participer ou non à l'enquête. Votre participation à cette enquête est facultative. Vous pouvez refuser à tout moment de participer aux entretiens téléphoniques bien qu'ayant donné son consentement exprès. Un numéro vert xxxxxxxx [à compléter par l'établissement de santé] (gratuit sur un poste fixe) est mis à votre disposition afin de vous renseigner, de donner des informations supplémentaires et/ou de refuser d'y participer. Les réponses au questionnaire seront strictement anonymes et confidentielles. Conformément à l'article 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée « Informatique et Libertés » modifiée le 1<sup>er</sup> juillet 1994, vous avez un droit d'accès et de rectification à vos 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]. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, un numéro vert est mis à votre disposition par l'établissement de santé : XXXXXXXX [à compléter par l'établissement de santé].*

*Le fichier des coordonnées des patients (ayant répondu ou non à l'enquête) 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 aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.*

<sup>1</sup> 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 des Affaires sociales et de la Santé

Le .....2014

**ANNEXE 10**  
**Modèle de courrier transmis à la sortie du patient**

**Objet : Indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS) au sein des établissements de santé-MCO 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, 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.

Le Ministère chargé de la santé a débuté la généralisation en 2011 d'un indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS). Sont concernés les établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO), publics et privés.

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

Vous avez donné votre consentement exprès à participer à cette enquête et je vous en remercie.

120 patients seront contactés par téléphone pendant la période allant de [jour et mois] au [jour et mois] 2014 [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 des patients hospitalisés défini par l'arrêté du 4 mars 2014.

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.

**Mention obligatoire :** « *Votre participation à cette enquête est facultative. Les réponses que vous apporterez à ce questionnaire resteront strictement anonymes et confidentielles. Les données feront l'objet uniquement de traitement statistique pour calculer des indicateurs*

*portant sur les dimensions suivantes : prise en charge globale du patient, information du patient, communication des patients avec les professionnels de santé, attitude des professionnels de santé, commodité de la chambre et restauration hospitalière. 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. Les soignants qui vous ont pris en charge n'auront pas connaissance de vos réponses.*

Cette enquête fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), sous le nom « Enquête I-SATIS ». Conformément à l'article 32 et suivants de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée, 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). Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, un numéro vert est mis à votre disposition par l'établissement de santé : XXXXXXXX [à compléter par l'établissement de santé]. Le fichier de vos données 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 aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. La destruction du fichier concerne aussi bien ceux qui ont répondu à l'enquête que ceux qui n'ont pas répondu à l'enquête.

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 en moyenne 15 minutes pour 33 questions [paragraphe à ajuster par l'établissement de santé si questions optionnelles].

#### **Mention obligatoire**

Toutefois, vous avez la possibilité de changer d'avis et de refuser de participer à cette enquête bien qu'ayant donné votre consentement exprès. Par conséquent, je vous invite à transmettre votre refus de participation dès réception de ce courrier qui vous indiquera un numéro vert (gratuit sur un poste fixe).
--

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

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

Ministère des Affaires sociales et de la Santé

<b>ANNEXE 11</b>
<b>FORMAT DU FICHIER POUR L'EXTRACTION</b>

Nom de la variable	Taille	Commentaire
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS géographique ou juridique
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	120	
Adresse 2	120	
Code postal	5	
Ville	50	
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.

<b>ANNEXE 12</b> <b>OPERATIONS EFFECTUEES PAR LE LOGICIEL PERMETTANT DE NETTOYER LE FICHER</b>
---

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 ;
- Vérification de la validité du tirage au sort de l'échantillon par rapport à l'unité fonctionnelle (UF) ;
- Sélection des patients en fonction des critères d'inclusion et exclusion et ayant donné leur consentement exprès ;
- 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 ;
- Conservation de l'historique des traitements ;
- Elaboration du fichier des coordonnées des patients à transmettre à l'institut de sondage ;
- Aucune intervention de l'utilisateur ne devra être réalisée sur le fichier produit par le logiciel (élaboration d'une signature sur les informations conservée dans le logiciel et intégrée 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 ayant donné leur accord, 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 ayant donné leur accord : il y a un tirage au sort par le logiciel mis en place par l'ATI.



**ANNEXE 13**  
**FORMAT DU FICHIER TRANSMIS A L'INSTITUT DE SONDAGE PRODUIT PAR LE**  
**LOGICIEL DE L'ATIH**

Nom de la variable	Taille	Commentaire
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS juridique ou géographique
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	120	
Adresse 2	120	
Code postal	5	
Ville	50	
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	En jours (variable à récupérer sur le fichier fourni par l'établissement)

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 l'Établissement de santé]



Ministère des Affaires sociales et de la Santé

Lieu, le .....2014

#### ANNEXE 14

### 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 (I-SATIS) : Enquête nationale de satisfaction au sein de [nom de votre établissement de santé]**

**Numéro d'identification du patient : [à compléter]**

Madame, Monsieur,

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

Depuis 2011, le Ministère chargé de la santé mesure la satisfaction des patients hospitalisés (indicateur I-SATIS). Sont concernés les établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO), publics et privés.

La mesure de la satisfaction des patients permet de connaître l'opinion des patients sur les différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge.

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 nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, dans le cadre d'une enquête<sup>1</sup> téléphonique. Lors de votre hospitalisation, vous avez accepté de participer à cette enquête et nous vous en remercions.

<sup>1</sup> **Mention obligatoire :** Cette étude fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), sous le nom « Enquête I-SATIS ». 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, 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]. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, un numéro vert est mis à votre disposition par l'établissement de santé : XXXXXXXX [à compléter par l'établissement de santé]. Le fichier relatif à vos coordonnées 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 aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. La destruction du fichier concerne aussi bien ceux qui ont répondu à l'enquête que ceux qui n'ont pas répondu.

Les résultats de l'enquête seront exploités par un établissement 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 ayant donné également leur accord. 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 national défini par l'arrêté du 4 mars 2014. Cet entretien dure en moyenne 15 minutes **[à ajuster par l'établissement de santé si questions optionnelles]**.

***Pour toute information sur cette enquête, vous avez la possibilité d'appeler le numéro vert suivant : xxxx xxx xxx qui est mis à votre disposition gratuitement depuis un poste fixe.***

***Vous pouvez également appeler ce numéro pour obtenir et/ou transmettre des renseignements complémentaires.***

***Si vous avez décidé de ne plus participer à l'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, nous vous invitons à le faire savoir en appelant ce numéro.***

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.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

**Signature**

Responsable de l'enquête dans  
l'établissement de santé

**Madame/Monsieur xxxxxxxx**  
**Adresse**  
**Code postal et Ville**



Insérer votre Logo +

Logo de l'institut de sondage]

[Direction]

[Nom et adresse de l'Établissement de santé]

Ministère des Affaires sociales et de la Santé

Lieu, le .....2014

#### ANNEXE 14 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 (I-SATIS) : Enquête nationale de satisfaction au sein de [nom de votre établissement de santé]**

**Numéro d'identification du patient : [à compléter]**

Madame, Monsieur,

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

Depuis 2011, le Ministère chargé de la santé mesure la satisfaction des patients hospitalisés (indicateur I-SATIS). Sont concernés les établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO), publics et privés.

La mesure de la satisfaction des patients permet de connaître l'opinion des patients sur les différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge.

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 nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, dans le cadre d'une enquête<sup>1</sup> téléphonique. Lors de son hospitalisation, vous et votre enfant avez accepté de participer à cette enquête et nous vous en remercions par avance.

<sup>1</sup> **Mention obligatoire** : Cette étude fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) sous le nom « Enquête I-SATIS ». 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, 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]. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, un numéro vert est mis à votre disposition par l'établissement de santé : XXXXXXXX [à compléter par l'établissement de santé]. Le fichier des coordonnées 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 aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. La destruction du fichier concerne aussi bien ceux qui ont répondu à l'enquête que ceux qui n'ont pas répondu.

Les résultats de l'enquête seront exploités par un établissement 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 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 national défini par l'arrêté du 4 mars 2014. Cet entretien dure en moyenne 15 minutes **[à ajuster par l'établissement de santé si questions optionnelles]**.

Pour les enfants de moins de 14 ans, ce sont les parents (ou responsables) qui sont interrogés. Entre 14 et 18 ans, soit l'enfant lui-même, soit par ses parents peuvent répondre

***Pour toute information sur cette enquête, vous avez la possibilité d'appeler le numéro vert suivant : xxxx xxx xxx qui est mis à votre disposition gratuitement depuis un poste fixe.***

***Vous pouvez également appeler ce numéro pour obtenir et/ou transmettre des renseignements complémentaires.***

***Si vous avez décidé de ne plus participer à l'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, nous vous invitons à le faire savoir en appelant ce numéro.***

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 le signaler au numéro vert mentionné ci-dessus.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

**Signature**

Responsable de l'enquête dans l'établissement  
de santé

**Madame/Monsieur/ xxxxxxxx**  
**Adresse**  
**Code postal et Ville**

[Logo de l'Établissement de santé]



Ministère des Affaires sociales et de la Santé

## ANNEXE 15

**ENQUETE NATIONALE 2014  
DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS  
HOSPITALISES (I-SATIS)  
DANS 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<sup>ère</sup> PARTIE : PRESENTATION DE L'ETUDE ET CONSIGNES POUR LES ENTRETIENS

LA MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES DANS L'etablissement .....	3
PRESENTATION DE L'ETUDE.....	4
1 - L'étude.....	4
2 - Le questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés .....	6
3 - Les prestations mises en place par [nom de l'institut de sondage : à compléter par l'établissement de santé].....	7
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 .....	10
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 - Ça ne m'intéresse pas.....	12
5 - Si la personne refuse .....	13
6 - Tout s'est bien passé, je n'ai rien à dire .....	13
7- Pourquoi m'avoir choisi ? .....	13
8- Comment avez-vous eu mes coordonnées ? .....	13
9- Cela sera-t-il vraiment anonyme ?.....	13
10- Ce n'est pas confidentiel, votre courrier est nominatif.....	13
11- C'est trop long.....	13
12- Je n'ai vraiment pas le temps .....	14
13- Pourquoi ne m'a-t-on pas interrogé lorsque j'étais encore à l'hôpital ? .....	14
14- J'ai déjà répondu à un questionnaire au moment de ma sortie de l'hôpital .....	14
ARGUMENTAIRE TELEPHONE SUR LISTE ROUGE.....	14
1- Comment avez-vous eu mon numéro, je suis sur liste rouge ?.....	14
2- Si je suis sur liste rouge, c'est justement pour ne pas être dérangé .....	14
3- Vous n'avez qu'à interroger les gens qui ne sont pas sur liste rouge.....	15
CONCERNANT LE REFUS.....	15
1- Refus par un tiers de passer la personne à interroger.....	15
ANNEXE I : Les coordonnées de l'établissement de santé.....	16
ANNEXE II : Contacts utiles .....	17

## 2<sup>de</sup> PARTIE : PHASE ACTIVE<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> La seconde partie n'est pas développée dans ce document. Elle est laissée à la libre initiative de l'institut de sondage.

## LA MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES DANS L'ETABLISSEMENT

Le Ministère chargé de la santé a débuté la généralisation en 2011 d'un indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Sont concernés les établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO). En 2014, les enquêtes de satisfaction sont obligatoires pour les établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

Le dispositif de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés vise plusieurs objectifs partagés entre le Ministère chargé de la santé et la Haute autorité de la santé (HAS) :

- Fournir aux établissements de santé des 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 au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national ;
- Intégrer cet indicateur dans la procédure de certification.

Cet indicateur doit permettre aux établissements de santé de déployer des actions d'amélioration en matière de prise en charge globale des patients.

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



# 1<sup>ère</sup> PARTIE : PRESENTATION DE L'ETUDE ET CONSIGNES POUR LES ENTRETIENS

## 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 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 et de suivre l'évolution d'un même établissement d'année en année.

### c) Méthode

#### ***Critères d'inclusion***

##### - **Concernant le patient**

Tous les patients résidant en France sortant de l'établissement de santé après une hospitalisation ayant donné leur consentement exprès

##### - **Concernant le séjour**

- Hospitalisation complète (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 et les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)).

#### ***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 hospitalières sécurisées interrégionales (UHSI), unités sanitaires et chambres sécurisées ;
- 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 (HAD).

##### - **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 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 ;
- Patient n'ayant pas donné son consentement exprès.

Cette étude a fait l'objet d'une déclaration à la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par l'établissement de santé [nom de l'établissement de santé : compléter], sous le nom « Enquête I-SATIS ».

## **2 - Le questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés**

### **a) Validation**

L'enquête de satisfaction s'appuie sur le questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés qui est défini par l'arrêté du 4 mars 2014.

### **b) Questions et modalités de réponse du questionnaire commun**

Le questionnaire commun à l'ensemble des établissements de santé comporte 33 questions obligatoires et communes à l'ensemble des établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

Le questionnaire porte sur plusieurs thématiques de la prise en charge du patient : 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 incluses : âge du patient/répondant, perception de l'amélioration de son état de santé et opinion générale sur son séjour à l'hôpital.

Il est proposé, si l'établissement de santé le souhaite, de demander l'avis au patient pour améliorer sa prise en charge à la suite des 33 questions obligatoires. Ces commentaires des patients n'ont pas vocation à être transmis à l'ATIH pour traitement. Il appartiendra à l'établissement, en lien avec l'institut de sondage qu'il aura choisi, d'exploiter ces commentaires.

Des variables de contrôle sont également à vérifier en début d'entretien : identité de la personne, sexe, civilité, date de naissance.

A titre indicatif, le délai moyen de passation de 33 questions (sans élément introductif) est estimé à 15 minutes.

Plusieurs modalités de réponse sont proposées pour chaque question (sauf cas particulier des questions 12, 19 et 33) ; leur formulation est en relation avec l'intitulé de la question, par exemples :

- μ Excellent
- μ Très bon
- μ Bon
- μ Mauvais
- μ Très mauvais
- μ Très rarement ou jamais
- μ Parfois

- μ Souvent
- μ Presque toujours
- μ Toujours

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

- μ [Vous n'avez pas obtenu de réponse]
- μ [Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au médecin quand il était avec vous]
- μ [Vous n'aviez pas de question à poser]
- μ [Je ne souhaite pas répondre à cette question]

*Ces modalités de réponse complémentaires<sup>1</sup>, présentées entre crochets à l'écran, ne doivent **pas être lues d'emblée** (cf " Consignes de passation du questionnaire" page 10)*

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

- μ [Ne sait pas]
- μ [Non concerné]

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

### c) Questions optionnelles

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

Au total, le questionnaire comporte xxxxx questions (questions communes et questions optionnelles). **[à compléter par l'établissement de santé].**

Les questions optionnelles viennent impérativement après le questionnaire commun. L'institut de sondage devra proposer aux patients 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 communes.

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

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

- envoi aux patients ayant donné leur accord et pré-sélectionnés d'un courrier postal, les informant de la réalisation de l'enquête ;

---

<sup>1</sup> Ces modalités de réponse complémentaires ne rentrent pas dans le calcul de la satisfaction.

- mise à disposition d'un numéro vert et d'une messagerie téléphonique pour répondre à leurs questions et enregistrer les refus et modifications éventuels ;
- réalisation d'entretiens téléphoniques par Cati<sup>1</sup> à l'aide du questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés sur un échantillon de 120 patients ayant donné leur accord.

---

<sup>1</sup> Le CATI (Computer Assisted Telephone Interview) est une technique d'enquête des sciences sociales et du marketing par laquelle l'enquêteur interroge ses enquêtés par téléphone tout en suivant sur un écran d'ordinateur individuel un script préétabli qui affiche les questions qu'il doit poser et les éventuelles modalités de réponse entre lesquelles la personne appelée peut choisir et qu'il doit parfois annoncer. Les logiciels employés permettent une saisie informatique immédiate des réponses au fur et à mesure de l'administration du questionnaire I-SATIS.

## DEROULEMENT D'UN ENTRETIEN

Il est rappelé à l'enquêteur les points suivants :

- Au même titre que les professionnels de santé, l'enquêteur est soumis aux règles du secret professionnel prévues par l'article 226-13 du code pénal. Il s'agit de données sensibles concernant des patients ayant été hospitalisés ;
- Si un entretien laisse apparaître une plainte, l'enquêteur doit conseiller au patient de s'orienter vers le directeur de l'établissement de santé où il a été hospitalisé ;
- Si un tiers répond, l'enquêteur doit être vigilant afin de ne pas divulguer d'information relative à l'hospitalisation de la personne ayant donné son accord.

### 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]**.

### 3 - Personnes interrogées et ton de l'entretien

Les personnes concernées par l'étude peuvent être atteintes 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, au service chargé des relations avec les usagers ou la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) 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.*

## 5- 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 [je ne souhaite pas répondre à cette question], [Ne sait pas] et [Non concerné] ne sont **jamais lues**,
- b) Les modalités de réponses descriptives complémentaires<sup>1</sup>, signalées entre crochets, ne doivent pas être **proposées d'emblée**. Exemple :

« Les explications ou les réponses des MEDECINS ou des CHIRURGIENS DU SERVICE vous ont-elles parues CLAIRES et COMPREHENSIBLES ? »

μ Toujours

μ Presque toujours

μ Souvent

μ Parfois

μ Très rarement ou jamais

μ **[Vous n'avez pas eu de réponse ou d'explications]**

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

μ **[Vous n'aviez pas de question à poser]**

μ **[Je ne souhaite pas répondre à cette question]**

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.
- 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.

### 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.

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)

Lors de votre hospitalisation, vous avez donné **votre accord**. Par la suite, une lettre vous informant de la réalisation de cette enquête vous a été adressée. Dans ce courrier, figurait un numéro vert que vous pouvez appeler si vous souhaitez des renseignements. Je peux vous communiquer ce numéro de téléphone si vous le souhaitez « **numéro 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- Ça ne m'intéresse pas

Je comprends que vous puissiez ne pas être intéressé, pourtant votre participation permettra de connaître le point de vue d'un patient. 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- Si la personne refuse**

Si la personne refuse après les explications du point 4 (ça ne m'intéresse pas), arrêter l'entretien en la remerciant de son attention. Ne pas insister.

## **6- Tout s'est bien passé, je n'ai rien à dire**

Si tout s'est bien passé, votre participation permettra justement de connaître votre point de vue sur différents aspects de votre prise en charge. L'étude doit être la plus représentative possible, c'est pourquoi il est important que tous les avis soient représentés. C'est la garantie d'évaluer le plus précisément possible la satisfaction des patients.

## **7- Pourquoi m'avoir choisi ?**

Vous avez été hospitalisé pendant la période d'enquête et vous avez donné votre accord pour participer à l'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

## **8- Comment avez-vous eu mes coordonnées ?**

Lors de votre hospitalisation, vous avez accepté que l'établissement de santé transmette vos coordonnées à l'institut de sondage. Cette enquête a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (Commission nationale de l'Informatique et des Libertés), sous le nom « Enquête I-SATIS ». Vos réponses seront traitées de façon statistique et strictement anonyme.

Si vous souhaitez des informations supplémentaires, je vous communique le numéro vert qui est gratuit depuis un poste fixe : xxx xxx xxx. **[à compléter par l'établissement de santé]**

## **9- Cela sera-t-il vraiment anonyme ?**

Je peux vous garantir que cette étude est totalement anonymisée. Vos réponses seront traitées de façon statistique et strictement anonyme. L'établissement n'a aucun moyen de connaître votre réponse.

## **10-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. L'établissement n'a aucun moyen de connaître votre réponse.

## **11-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.

### **12- 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.

### **13- 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. De plus, 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. Enfin, de cette façon, l'anonymat est totalement respecté.

### **14- 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 réalisée par l'établissement de santé de **[nom : à compléter par l'établissement de santé]** dans le cadre d'une démarche nationale.

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**

### **1- Comment avez-vous eu mon numéro, je suis sur liste rouge ?**

Vous avez accepté que l'établissement de santé transmette vos coordonnées à l'institut de sondage (au moment de votre hospitalisation).

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 vos coordonnées seront détruites à la fin de l'enquête.

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

- Vous avez accepté que l'établissement de santé transmette vos coordonnées à l'institut de sondage (au moment de votre hospitalisation) pour être contacté. Je comprends que vous ne souhaitiez pas être dérangé.
- Souvent, les gens sont sur liste rouge pour ne pas être dérangés par des sociétés commerciales ou des sondages. Ici, il ne s'agit pas de cela. Nous réalisons une enquête de satisfaction mise en place par l'établissement de santé de **[nom de l'établissement**

**de santé : à compléter]** dans le cadre d'une démarche nationale. Si vous le souhaitez nous pouvons prendre rendez-vous pour que cet entretien téléphonique se déroule à un autre moment plus à votre convenance.

- 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 vos coordonnées 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]**.

### **3- 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 sondages. Ici, il ne s'agit pas de cela. Nous réalisons une enquête de satisfaction mise en place par l'établissement de santé de **[nom de l'établissement de santé : à compléter]**.
- 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.

## **CONCERNANT LE REFUS**

### **1- Refus par un tiers de passer la personne à interroger**

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

Il est rappelé à l'enquêteur qu'il ne doit pas divulguer d'information liée à la personne ayant été hospitalisée.

Je comprends très bien que vous ne souhaitiez pas me passer Mr (Mme) ....

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 par l'établissement de santé]**

Chargé des relations avec les usagers **[à compléter par l'établissement de santé]**

## 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'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés et pour voir éventuellement les résultats des enquêtes précédentes) : **[http//  
à compléter par l'établissement de santé]. [A renseigner par l'établissement s'il  
veut que ce point soit renseigné].**

**ANNEXE 16**  
**Définitions et fichier produit par l'institut de sondage et déposé sur la plateforme « I-satisfaction » mise en place par l'ATIH**

L'institut de sondage choisi devra transmettre les informations recueillies suite aux entretiens téléphoniques avec les patients ayant donné leur accord 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 géographique ou juridique
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	3	En jours (variable à récupérer sur le fichier fourni par l'établissement)
Année de sortie du patient de l'établissement de santé	4	Format : aaaa (année 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° 33	2	idem
<b>Réponse question N° 34</b>		<b>Question optionnelle</b>
...		
Réponse question N° N		Dernière question optionnelle

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 de téléphone 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 de téléphone 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.



<b>ANNEXE 17</b> <b>Présentation de la plateforme « I-satisfaction » mise en place par l'ATIH</b>
--

La plateforme « 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 PLAGE développé par l'ATIH selon la procédure décrite à l'**annexe 5**.

Un domaine particulier à cette application est mis à disposition ; les rôles suivants sont définis :

#### - au niveau de l'établissement :

- **Lecteur** : ne pourra que visualiser les résultats
- **Valideur** : pourra choisir son institut de sondage et valider les résultats de l'enquête

Un utilisateur ne peut avoir qu'un seul rôle.

#### - au niveau national :

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

### 2- Concernant le second volet

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

**Rôle Lecteur** permet de visualiser les résultats de l'enquête.

**Rôle Valideur** : correspond au responsable de l'enquête au sein de l'établissement et permet :

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

**Rôle Institut de sondage** (niveau national) permet de télétransmettre les fichiers des résultats des enquêtes.