



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

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

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

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

à

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

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

**Instruction N° DGOS/PF2/2011/148** du 18 avril 2011 rectificative à la note d'instruction N°DGOS/PF2/2010/449 du 21 décembre 2010 relative aux modalités techniques portant sur les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, ayant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO) à compter de 2011

Date d'application : immédiate  
NOR : ETSH1110820J  
Classement thématique : Etablissements de santé

**Validée par le CNP, le 8 avril 2011 - Visa CNP 2011-85**

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

**Résumé** : Modalités techniques du déroulement des enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, ayant une activité MCO

**Mots-clés** : Modalités techniques de l'enquête sur la satisfaction des patients hospitalisés - établissements de santé ayant une activité MCO- publics et privés

**Textes de référence** :

L'article L-1112-2 du code de la santé publique relatif à la qualité de la prise en charge des patients

Loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Note d'information DGOS/PF2/2010/327 du 7 septembre 2010 relative à la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé [...]

<b>Textes abrogés : néant</b>
<b>Texte modifié :</b> Note d'instruction N°DGOS/PF2/2010/449 du 21 décembre 2010 relative aux modalités techniques portant sur les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, ayant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO) à compter de 2011. Validée par le CNP, le 17 décembre 2010 – Visa CNP 2010-312
<b>Annexe :</b> Questionnaire SAPHORA-MCO (2009) avec les modalités de codification des réponses
<b>Diffusion :</b> 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.

Une note d'instruction N°DGOS/PF2/2010/449 du 21 décembre 2010 relative aux modalités techniques portant sur les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés [...] a été diffusée auprès des établissements de santé ayant une activité de médecine-chirurgie ou obstétrique (MCO).

Suite à plusieurs observations de différents partenaires sur cette note, je souhaite apporter les modifications suivantes afin de répondre aux interrogations soulevées.

Compte tenu des difficultés rencontrées par certains établissements de santé, les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés ne seront pas obligatoires en 2011.

Dès lors, il appartient à chaque établissement de santé, sous sa responsabilité :

- 1- D'utiliser, le cas échéant, le questionnaire SAPHORA-MCO modifié ci-joint de 36 questions, accompagné de la codification des modalités de réponses. Ce questionnaire est mis à disposition des établissements de santé afin de faciliter l'application de l'article L-1112-2 du code de la santé publique qui prévoit une évaluation régulière de la satisfaction des patients.
- 2- De gérer à sa convenance le calendrier et les modalités des différentes étapes proposés dans le document intitulé « Modalités techniques portant sur les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés ».
- 3- 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 de chaque patient 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 faciliter la démarche, l'ATIH met à la disposition des établissements de santé la plateforme « I-satisfaction ». Le dépôt du fichier des réponses de l'enquête anonymisées peut être effectué par les établissements de santé qui obtiendront alors leur résultat sous la forme d'histogrammes par question.

Toutes informations complémentaires peuvent être recueillies sous le présent timbre.

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

*signé*

Annie Podeur