

# Indicateur de satisfaction des patients hospitalisés - Instruction rectificative : courriel aux ARS

27 avril 2011

---

## Mesdames et Messieurs les directeurs généraux des agences régionales

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).

Différents partenaires ont émis plusieurs observations sur la note d'instruction du 21 décembre 2010 qui ont conduit le ministère chargé de la santé à modifier le process portant sur les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. C'est pourquoi, une instruction rectificative DGOS/PF2/2011/148 du 18 avril 2011 à la note d'instruction précitée est diffusée auprès des établissements de santé.

Je vous remercie de bien vouloir adresser ce mail complémentaire aux établissements car il précise certains points :

L'ensemble des supports (questionnaire, cahier des charges pour sélectionner un institut de sondage, supports portant sur la campagne d'information, guide de formation des enquêteurs, etc.), le process, le calendrier, etc. décrits dans la note d'instruction du 21 décembre 2010 sont proposés à titre facultatif aux établissements de santé.

Par ailleurs, il appartient aux établissements de santé d'apporter à tous les patients pris en charge toutes les informations nécessaires au déroulement de l'enquête, et de veiller au respect du recueil du consentement de chaque patient et du traitement des données à caractère personnel.

Toutefois, je vous remercie d'appeler l'attention des établissements sur la sélection de l'institut de sondage qui reste une modalité à privilégier pour trois raisons :

- Les travaux scientifiques recommandent d'interroger les patients à distance de leur hospitalisation par des personnes extérieures à l'établissement de santé ;
- L'administration de ce type de questionnement nécessite une formation et du temps dédié difficile à mettre en œuvre en interne aux établissements de santé ;
- La sélection de l'institut de sondage restera la modalité à privilégier en 2012, qui est l'année où cet indicateur sera rendu opposable (L.6144-1 et L.6161-2 du CSP).

Enfin, si un institut de sondage effectue les enquêtes téléphoniques de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, il appartient à l'établissement d'effectuer une déclaration auprès de la CNIL.

Afin de faciliter la démarche, l'ATIH met à disposition dès maintenant la plateforme « I-satisfaction » <http://i-satisfaction.atih.sante.fr> et le logiciel de tirage au sort à partir du 12 mai 2011.

Les instituts de sondage pourront déposer les réponses de l'enquête dès lors que le questionnaire SAPHORA-MCO (version 2009) est utilisé. Les établissements de santé pourront ainsi avoir accès à leurs données et les traiter pour calculer leurs scores.

Bien cordialement

Annie Podeur Directrice de la DGOS