Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DES SPORTS

Présentation de l'indicateur de mesure de satisfaction des patients hospitalisés

Dossier de presse
Jeudi 4 novembre 2010

Contact presse :
Ministère de la Santé et des Sports - 01 40 56 40 14

Sommaire

I. Discours de Roselyne Bachelot-Narquin, ministre de la Santé et des Sports

II. Un questionnaire commun à tous les établissements de santé et validé scientifiquement

III. Les indicateurs de mesure de satisfaction des patients hospitalisés

IV. L'organisation de l'enquête annuelle

V. Les thèmes du questionnaire

Un questionnaire commun à tous les établissements de santé et validé scientifiquement

Le caractère subjectif 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 les établissements de santé, un questionnaire commun validé scientifiquement a été mis en œuvre.

C'est le comité de Coordination de l'Evaluation Clinique et de la Qualité en Aquitaine (CCECQA) qui est à l'origine de l'élaboration de ce questionnaire et de la validation statistique des différents indicateurs.

Il a été expérimenté et validé avec succès par le CCECQA et par l'équipe de Coordination pour la Mesure de la Performance et l'Amélioration de la Qualité Hospitalière (COMPAQH).

Il a été **testé sur des établissements de santé de différentes catégories (CHU, Centre de Lutte contre le Cancer, CH, etc.).**

Ce questionnaire garantit **un taux minimum de participation des patients de plus de 70%** avec un taux de refus de l'ordre de 5%[1].

Il comporte des **questions fermées identiques à l'ensemble des établissements de santé et des questions optionnelles à l'initiative de l'établissement de santé.**

Le questionnaire décrit plusieurs composantes portant sur la prise en charge globale du patient telles que :

- 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.

[1] Source : Projet COMPAQH-2006-cahier des charges « satisfaction du patient hospitalisé »

Les indicateurs de mesure de satisfaction des patients hospitalisés

Les réponses à ce questionnaire permettent de **calculer des indicateurs thématiques de satisfaction des patients** (prise en charge globale du patient, information du patient, communication avec les professionnels de santé, commodité de la chambre, restauration hospitalière, satisfaction globale) **et un indicateur de satisfaction générale**, **indicateur agrégé des indicateurs thématiques.**

L'organisation de l'enquête annuelle

Chaque année, les 1300 établissements de santé publics et privés pratiquant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique devront organiser une enquête téléphonique auprès d'un échantillon de patients.

Les entretiens téléphoniques de l'enquête sont réalisés par un institut de sondage sélectionné par l'établissement de santé, auprès des 120 patients tirés au sort, ayant terminé leur hospitalisation depuis plus de 15 jours.

La cible de l'enquête concerne des patients ayant été hospitalisés à plein temps plus de 2 jours dans une unité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO) ou d'adulte et pédiatrique.

Plus de 150 000 patients seront ainsi interrogés chaque année pour connaître leur opinion sur leur séjour.

L'analyse des résultats sera intégralement prise en charge par l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH).

Cette enquête nationale est organisée de la façon suivante :

<u>L'établissement de santé :</u>

- informe les professionnels au sein de l'établissement par le biais d'une note émanant de la direction de l'établissement de santé ;
- informe les patients au sein des établissements de santé en apposant des affiches dans les services ;
- extrait les données des patients de son système d'information (240 patients pour un recueil final de 120 patients.) ;
- envoi le fichier des données des patients à l'Institut de sondage.

<u>L'Institut de sondage :</u>

- informe les patients sélectionnés, en leur transmettant un courrier les prévenant des différentes modalités de l'enquête ;
- met à la disposition des patients un numéro vert gratuit ;
- réalise les entretiens téléphoniques.

L'ATIH :

- effectue le traitement statistique des données ;

- restitue les résultats.

Le ministère de la Santé et des Sports :

- assure la publication d'un résultat moyen pour l'ensemble des établissements de santé en 2011. Il sera détaillé par établissement en 2012.

A compter de la fin d'année 2010, les ARS comme les établissements de santé auront à leur disposition les kits (cahier des charges et supports de communication) pour organiser l'enquête de satisfaction 2011 et pourront informer les patients de l'organisation de cette enquête annuelle.

Les thèmes du questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Le questionnaire comporte 36 questions fermées communes à l'ensemble des établissements de santé *(le document finalisé est en cours de validation par le groupe technique (GT) « Généralisation de l'indicateur de satisfaction des patients hospitalisés)*

Questionnaire	Libellé des thèmes
Prise en charge globale du patient	Accueil aux admissions Accueil dans les services de soins Prise en compte de l'intimité Prise en compte de la douleur Prise en compte des symptômes Satisfaction des soins
Information du patient	Information complications nouveaux médicaments Information effets indésirables des examens invasifs Information sur les médicaments à la sortie Information sur les activités à la sortie Information sur les symptômes graves Information sur l'organisation de la sortie
Communication avec les professionnels de santé	Identification du personnel Information sur l'état de santé Compréhension des informations Participation à la décision médicale Compréhension sur les actes opératoires
Attitude des professionnels de santé	Comportement des médecins Comportement du personnel soignant Politesse et amabilité du personnel Disponibilité du personnel Délai de réponse aux appels urgents
Commodité de la chambre	Confort de la chambre Propreté de la chambre Température de la chambre Bruit dans la chambre
Restauration hospitalière	Qualité des repas Variété des repas

Satisfaction globale	Opinion générale sur le séjour Préférence de l'établissement Recommandation de l'établissement
Questions filtres	Intensité de la douleur Compréhension sur les actes opératoires
Questions pour la restitution des indicateurs (propre au patient)	Age du patient Amélioration de l'état de santé perçu Satisfaction de la vie en générale

Il est prévu des questions optionnelles à l'initiative des établissements de santé (en cours de validation par le groupe technique). Les questions optionnelles viennent impérativement après les questions fermées et ne porteront pas sur des données de santé du patient. Elles ne feront pas l'objet d'un traitement par l'ATIH. Leur traitement sera à la charge des établissements de santé.