

## SANTÉ

### ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

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)

**Instruction DGOS/PF2 n° 2011-148 du 18 avril 2011 rectificative à la note d'instruction DGOS/PF2 n° 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**

NOR : ETSH1110820J

Validée par le CNP le 8 avril 2011 – Visa CNP 2011-85.

*Date d'application* : immédiate.

*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.

*Références* :

Article L. 1112-2 du code de la santé publique relatif à la qualité de la prise en charge des patients ;

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

Note d'information DGOS/PF2 n° 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 (...).

*Texte modifié* : note d'instruction DGOS/PF2 n° 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.

*Annexe* : questionnaire SAPHORA-MCO (2009) avec les modalités de codification des réponses.

*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).*

Une note d'instruction DGOS/PF2 n° 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 trente-six questions, accompagné de la codification des modalités de réponses. Ce questionnaire est mis à la 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 plate-forme « 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,*  
A. PODEUR

ANNEXE

QUESTIONNAIRE SAPHORA-MCO (VERSION 2009)

**Q. 1.** – Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé, à vous ou à 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 à vos proches, par le service administratif lors de votre arrivée ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellent.
- 4 Très bon.
- 3 Bon.
- 2 Mauvais.
- 1 Très mauvais.
- 9 [Ne sait pas] (*réponse non citée par l'enquêteur*).

**Q. 2.** – Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) service(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) service(s) de soins – service des urgences exclu – était...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellent.
- 4 Très bon.
- 3 Bon.
- 2 Mauvais.
- 1 Très mauvais.
- 9 [Ne sait pas] (*réponse non citée par l'enquêteur*).

**Q. 3.** – 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. ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 1 Très rarement ou jamais.
- 2 Parfois.
- 3 Souvent.
- 4 Presque toujours.
- 5 Toujours.

**Q. 4.** – Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient...

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

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellentes.
- 4 Très bonnes.
- 3 Bonnes.
- 2 Mauvaises.
- 1 Très mauvaises.
- 9 [Ne sait pas] (*réponse non citée par l'enquêteur*).

**Q. 5.** – Pendant votre séjour, avez-vous reçu des explications, sans être obligé(e) de les demander, sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc.

**Parents.** – *Pendant le séjour de votre enfant, avez-vous reçu des explications, sans être obligé(e) de les demander, sur l'état de santé de votre enfant, son traitement, son opération, ses soins ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Toujours.

- 4 Presque toujours.
- 3 Souvent.
- 2 Parfois.
- 1 Très rarement ou jamais.

**Q. 6.** – Quand vous avez posé des questions aux médecins ou aux chirurgiens du service, avez-vous compris les réponses ?

**Parents.** – *Quand vous avez posé des questions aux médecins ou aux chirurgiens du service concernant votre enfant, avez-vous compris les réponses ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Toujours.
- 4 Presque toujours.
- 3 Souvent.
- 2 Parfois.
- 1 Très rarement ou jamais les réponses.
- 8 [Vous n'avez pas obtenu de réponse.]
- 7 [Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au médecin quand il était avec vous.]
- 0 [Vous n'aviez pas de question à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions.]

**Q. 7.** – Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

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

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 1 Très souvent.
- 2 Assez souvent.
- 3 Parfois.
- 4 Très rarement.
- 5 Jamais.

**Q. 8.** – Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des infirmières ou d'autres employés du service qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

**Parents.** – *Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des infirmières ou d'autres employés du service qui parlaient devant vous ou votre enfant comme si vous ou votre enfant n'étiez pas là ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 1 Très souvent.
- 2 Assez souvent.
- 3 Parfois.
- 4 Très rarement.
- 5 Jamais.

**Q. 9.** – Le personnel du service était-il poli et aimable ? Diriez-vous...

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Toujours.
- 4 Presque toujours.
- 3 Souvent.
- 2 Parfois.
- 1 Très rarement ou jamais.

**Q. 10.** – 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 ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Toujours.
- 4 Presque toujours.
- 3 Souvent obtenu l'aide nécessaire.
- 2 Parfois.
- 1 Très rarement ou jamais obtenu.
- 0 [Vous n'avez pas eu besoin d'aide/votre enfant n'a pas eu besoin d'aide.]

**Q. 11.** – Si vous avez eu besoin d'aide en urgence, avez-vous attendu... ?

**Parents.** – *Si votre enfant a eu besoin d'aide en urgence, avez-vous attendu... ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 1 Très longtemps.
- 2 Longtemps.
- 3 Assez longtemps.
- 4 Peu longtemps.
- 5 Vous n'avez pas attendu.
- 0 [Vous n'avez pas eu besoin d'aide en urgence/votre enfant n'a pas eu besoin d'aide en urgence.]

**Q. 12.** – Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs ?

**Parents.** – *Pendant cette hospitalisation, votre enfant a-t-il eu des douleurs ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 1 Extrêmement intenses.
- 2 Intenses.
- 3 Modérées.
- 4 Faibles.
- 5 [Vous n'avez pas eu de douleur/votre enfant n'a pas eu de douleur : passez à la Q. 14.] Cette modalité de réponse exclut l'item Q. 13 du calcul du score dont il appartient.

**Q. 13.** – Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière...

**Parents.** – *Diriez-vous alors que sa douleur a été prise en charge de manière...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellente.
- 4 Très bonne.
- 3 Bonne.
- 2 Mauvaise.
- 1 Très mauvaise.

**Q. 14.** – 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...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellente.
- 4 Très bonne.
- 3 Bonne.
- 2 Mauvaise.
- 1 Très mauvaise.
- 0 [Vous n'avez eu aucun inconfort de ce type/votre enfant n'a eu aucun inconfort de ce type.]

**Q. 15.** – Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus à l'hôpital étaient... ?

**Parents.** – *Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que votre enfant a reçus à l'hôpital étaient... ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellents.
- 4 Très bons.
- 3 Bons.
- 2 Mauvais.
- 1 Très mauvais.

**Q. 16.** – Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des nouveaux médicaments prescrits à l'hôpital ? Diriez-vous qu'elle était...

**Parents.** – *Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des nouveaux médicaments prescrits à votre enfant ? Diriez-vous qu'elle était...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellente.
- 4 Très bonne.
- 3 Bonne.
- 2 Mauvaise.
- 1 Très mauvaise.
- 7 Aucune information donnée.
- 0 Vous n'avez pas eu de nouveau médicament.

9 [Ne sait pas] (*réponse non citée par l'enquêteur*).

**Q. 17.** – Lors de l'hospitalisation, avez-vous été impliqué(e) autant que vous le souhaitiez pour participer aux décisions 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 décisions concernant ses soins ou son traitement ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Toujours.
- 4 Presque toujours.
- 3 Souvent.
- 2 Parfois.
- 1 Très rarement ou jamais.
- 0 Aucune décision n'a été prise.

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...

**Q. 18.** – Si vous avez passé des examens invasifs à l'hôpital, 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 à l'hôpital, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les complications possibles ? Diriez-vous qu'elle était...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellente.
- 4 Très bonne.
- 3 Bonne.
- 2 Mauvaise.
- 1 Très mauvaise.
- 7 Aucune information donnée.
- 0 Vous n'avez pas eu d'examen/il n'a pas eu d'examen invasif.
- 9 [Ne sait pas] (*réponse non citée par l'enquêteur*).

**Q. 19.** – Avez-vous été opéré(e) lors de cette hospitalisation ?

**Parents.** – *Votre enfant a-t-il été opéré lors de cette hospitalisation ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 1 Oui.
- 0 Non.
- 9 Je ne souhaite pas répondre à cette question.

*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.]*

**Q. 20.** – Quand vous avez posé des questions au chirurgien sur votre opération, avez-vous compris les réponses ?

**Parents.** – *Quand vous ou votre enfant avez posé des questions au chirurgien sur son opération, avez-vous compris les réponses ?*

Vous (ou votre enfant) n'avez pas été opéré au cours du séjour ou vous (ou votre enfant) n'avez pas vu de chirurgien au cours du séjour.

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

**Enquêteur.** – Citer les réponses 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.
- 8 Vous n'avez pas obtenu de réponse.
- 0 Vous n'aviez pas de question à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions.

**Maintenant, nous allons parler du confort et des repas.**

**Q. 21.** – 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...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellent.

- 4 Très bon.
- 3 Bon.
- 2 Mauvais.
- 1 Très mauvais.

**Q. 22.** – Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ? Diriez-vous qu'elle était...

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

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellente.
- 4 Très bonne.
- 3 Bonne.
- 2 Mauvaise.
- 1 Très mauvaise.

**Q. 23.** – Étiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ? Diriez-vous...

**Parents.** – *Étiez-vous satisfait(e) de la température de la chambre de votre enfant ? Diriez-vous...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Très satisfait(e).
- 4 Satisfait(e).
- 3 Assez satisfait(e.)
- 2 Peu satisfait(e).
- 1 Pas du tout satisfait(e).

**Q. 24.** – 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 ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 1 Très souvent.
- 2 Assez souvent.
- 3 Parfois.
- 4 Très rarement.
- 5 Jamais.

**Q. 25.** – Que pensez-vous des repas servis à l'hôpital ? Étaient-ils...

[Filtre : enfant de moins de 1 an, aller à Q. 28].

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellents.
- 4 Très bons.
- 3 Bons.
- 2 Mauvais.
- 1 Très mauvais.
- 0 Vous n'avez pas pu prendre de repas compte tenu de votre état de santé. [Aller à Q. 28.] Il n'a pas pu prendre de repas compte tenu de son état de santé.

**Q. 26.** – Que pensez-vous de la variété des plats proposés ? Était-elle...

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellente.
- 4 Très bien.
- 3 Bien.
- 2 Mauvaise.
- 1 Très mauvaise.
- 9 [Ne sait pas] (*réponse non citée par l'enquêteur.*)

**Maintenant, nous allons parler de votre sortie de l'hôpital ou de la clinique.**

**Q. 27.** – Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que vous deviez prendre après 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 médicaments que votre enfant devait prendre après la sortie (dosage, horaires, effets indésirables...) ? Diriez-vous qu'elle était...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellente.
- 4 Très bonne.

- 3 Bonne.
- 2 Mauvaise.
- 1 Très mauvaise.
- 7 Aucune information donnée.
- 0 Vous n'aviez pas de médicament à prendre.  
*(Pour le questionnaire parents : il n'avait pas de médicaments à prendre).*
- 9 [Ne sait pas] *(réponse non citée par l'enquêteur).*

**Q. 28.** – Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur la reprise de vos activités après 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 activités de votre enfant après la sortie comme la reprise de l'école, du sport ? Diriez-vous qu'elle était...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellente.
- 4 Très bonne.
- 3 Bonne.
- 2 Mauvaise.
- 1 Très mauvaise.
- 7 Aucune information donnée.
- 9 [Ne sait pas] *(réponse non citée par l'enquêteur).*

**Q. 29.** – Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les signes ou les complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin 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 recontacter l'hôpital ou votre médecin pour votre enfant après sa sortie ? Diriez-vous qu'elle était...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellente.
- 4 Très bonne.
- 3 Bonne.
- 1 Mauvaise.
- 1 Très mauvaise.
- 7 Aucune information donnée.
- 0 Aucun risque de complication.
- 9 [Ne sait pas] *(réponse non citée par l'enquêteur).*

**Q. 30.** – Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (par exemple, l'annonce de votre date de sortie, votre destination à la sortie, etc.) ? Diriez-vous qu'elle était...

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

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Excellente.
- 4 Très bonne.
- 3 Bonne.
- 2 Mauvaise.
- 1 Très mauvaise.

Et maintenant pour terminer.

**Q. 31.** – Quelle est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ? Êtes-vous...

**Parents.** – *Quelle est votre opinion générale sur le séjour à l'hôpital de votre enfant ? Êtes-vous...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Très satisfait(e).
- 4 Satisfait(e).
- 3 Assez satisfait(e).
- 2 Peu satisfait(e).
- 1 Pas du tout satisfait(e).

**Q. 32.** – Si vous deviez être à nouveau hospitalisé pour la même raison, préféreriez-vous revenir dans cet établissement ?

**Parents.** – *Si votre enfant devait être à nouveau hospitalisé pour la même raison, préféreriez-vous le faire revenir dans cet établissement ?*



**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Certainement.
- 4 Probablement.
- 3 Peut-être.
- 2 Probablement pas.
- 1 Certainement pas.

**Q. 33.** – Recommandez-vous cet hôpital ou cette clinique à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous ?

**Parents.** – *Recommandez-vous cet hôpital ou cette clinique à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient faire hospitaliser leur enfant pour la même raison que le vôtre ?*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Certainement.
- 4 Probablement.
- 3 Peut-être.
- 2 Probablement pas.
- 1 Certainement pas.

**Q. 34.** – 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...*

**Enquêteur.** – Citer les réponses possibles.

- 5 Beaucoup mieux.
- 4 Mieux.
- 3 Pareil, ni mieux, ni moins bien.
- 2 Moins bien.
- 1 Beaucoup plus mal.

**Q. 35.** – Sur une échelle dite de 1 à 7, dites-moi si vous êtes satisfait(e) de votre vie en général (en dehors de l'hôpital) ?

La note 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 7 signifie que vous êtes très satisfait(e), les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.

**Q. 36.** – Âge du patient : directe ou vérification par rapport au fichier appel.