SANTÉ

ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

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)

Instruction DGOS/PF2 n° 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)

NOR : *AFSH1229914J*

Validée par le CNP le 13 juillet 2012. – Visa CNP 2012-183.

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

Résumé : modalités techniques des enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, exerçant 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 ;

Articles L. 6144-1 et L. 6161-2 du code de la santé publique ;

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

Décret n° 2012-210 du 13 février 2012 relatif à l'enquête de satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS) [rectificatif] ;

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) publié le 6 juillet 2012 au *Journal officiel*.

Textes abrogés :

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 ;

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 [...] ;

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.

Annexes :

Annexe A. – Modalités techniques de l'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en 2012.

Annexe B. – Annexes relatives à la préparation de l'enquête de satisfaction (de I à XII).

Annexe C. – Annexes relatives au recueil des données et aux entretiens téléphoniques (de XIII à XVI).

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).

Le ministère chargé de la santé engage les établissements de santé à rentrer dans une démarche de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

Cette instruction a pour objet d'informer les établissements de santé (ayant une activité de médecine, chirurgie ou d'obstétrique) des modalités techniques des enquêtes de mesure de l'indicateur de la satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS) en 2012.

Vous trouverez en annexes l'ensemble des éléments permettant de décrire le processus de recueil et de consolidation des données.

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

Les établissements de santé peuvent se référer, à toutes fins utiles, aux deux guides édités par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) qui s'intitulent « Guide professionnel de santé » et « Guide la sécurité des données personnelles ». Par ailleurs, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), par courrier du 14 février 2012, n'a pas émis de réserve sur les nouvelles modalités de la démarche (I-SATIS).

Pour faciliter l'analyse et le traitement des données, l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) met à la disposition des établissements de santé une plateforme « I-satisfaction » dédiée qui permettra à chaque établissement de santé de disposer de ses scores globaux et détaillés.

Les établissements de santé ayant participé aux enquêtes téléphoniques I-SATIS en 2011 et 2012 auront accès aux résultats de chaque item du questionnaire, d'un score de satisfaction par établissement de santé et des six indicateurs suivants :

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

Ces résultats permettront aux établissements de santé de conduire des actions d'amélioration. Il n'y aura pas de diffusion publique des résultats individuels de 2011 et de 2012 des établissements de santé.

Toutes informations complémentaires peuvent être recueillies sous le présent timbre.

Pour la ministre et par délégation :
Le directeur général de l'offre de soins,
F.-X. Selleret

ANNEXE A

MODALITÉS TECHNIQUES DE L'ENQUÊTE DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS EN 2012

SOMMAIRE

ÉTAPES DE L'ENQUÊTE DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS ET CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

1. **Tableau récapitulatif présentant chaque étape valable en 2012**
2. **Calendrier de mise en œuvre**

PHASE 1. – PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

1. **Questionnaire de satisfaction des patients hospitalisés**
   1.1. *Questionnaire commun aux établissements de santé-MCO (version 2012)*
   1.2. *Questions optionnelles*
2. **Sélection de l'institut de sondage par l'établissement de santé**
   2.1. *Modalités de sélection de l'institut de sondage*
   2.2. *Critères de sélection de l'institut de sondage*
3. **Déclaration de l'enquête auprès de la CNIL par l'établissement de santé**
4. **Information des personnels**
5. **Information simple et intelligible auprès des patients**
   5.1. *Supports mis à disposition pour informer tous les patients*
   5.2. *Recueil du consentement exprès*
6. **Inclusion des patients**
   6.1. *Les critères d'inclusion*
   6.2. *Les critères d'exclusion*
7. **Extraction(s) des données des patients ayant donné leur consentement du système d'information de l'établissement de santé**
8. **Envoi à l'institut de sondage du (des) fichier(s) standardisé(s) de coordonnées chiffrées des patients ayant donné leur accord**

PHASE 2. – RECUEIL DES COORDONNÉES, ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES ET DÉPÔTS DES FICHIERS

1. **Ouverture du numéro de téléphone Vert (gratuit depuis un poste fixe pour les patients ayant donné leur accord)**
2. **Réception et vérification du (des) fichier(s) de coordonnées chiffrées des patients**
3. **Envoi d'un courrier d'annonce à chaque patient ayant donné son accord préalablement à la conduite des entretiens téléphoniques**
4. **Réalisation des entretiens téléphoniques**
5. **Contrôle qualité des résultats avant le dépôt du fichier des résultats anonymisés de l'enquête sur la plateforme « I-satisfaction » par l'institut de sondage**

PHASE 3. – VALIDATION DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

PHASE 4. – TRAITEMENT STATISTIQUE DES RÉSULTATS DES 33 QUESTIONS COMMUNES

1. **Traitement statistique des résultats des 33 questions communes**
2. **Restitution des résultats des 6 indicateurs thématiques, d'un score de satisfaction par établissement de santé et de résultats détaillés pour chaque item du questionnaire**

ÉTAPES DE L'ENQUÊTE DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS ET CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

Vous trouverez ci-joint un tableau récapitulatif présentant l'ordre chronologique de chaque étape en 2012.

1. **Tableau récapitulatif présentant chaque étape valable en 2012**

L'enquête de satisfaction comporte 17 étapes réparties en 4 phases :

PHASES	ÉTAPES	INTITULÉS	ACTEURS	OUTILS
Phase 1 Préparation	1	Identification du responsable des enquêtes	Établissement de santé	
	2	Questionnaire commun et insertion ou non de questions optionnelles (arrêté du 22 juin 2012)	Établissement de santé	Questionnaire commun et thesaurus de questions optionnelles (annexes I et II)
	3	Sélection de l'institut de sondage	Établissement de santé	Modèle de cahier de charges (annexe III) et formulaire d'inscription (annexe IV)
	4	Déclaration de l'enquête auprès de la CNIL	Établissement de santé	Site Internet CNIL
	5	Information des personnels	Établissement de santé	Supports (annexes V à VII)
	6	Information des patients	Établissement de santé	Supports (annexes VII à IX)
	7	Définition des périodes d'inclusion des patients	Établissement de santé	
	8	Extraction(s) des données des patients du système d'information et passage par le logiciel ATIH au format standard	Établissement de santé	Format du fichier (annexe X)
	9	Envoi du (des) fichier(s) des coordonnées chiffrées des patients à l'institut de sondage au format prédéfini par l'ATIH au plus tard 2 jours suivant la fin de la (les) période(s)	Établissement de santé	Format du fichier (annexes XI et XII)
Phase 2 Recueil des coordonnées, entretiens téléphoniques et dépôts des fichiers	10	Mise en place du numéro téléphonique Vert (gratuit depuis un poste fixe)	Institut de sondage	
	11	Réception et nettoyage du (des) fichier(s) des coordonnées des patients	Institut de sondage	
	12	Envoi des courriers d'annonce aux patients éligibles préalablement aux entretiens téléphoniques	Institut de sondage	Modèles du courrier (annexes XIII et XIII *bis)*
	13	Réalisation des entretiens téléphoniques	Institut de sondage	Guide de formation des enquêteurs (annexe XIV)
	XIV	Contrôle qualité des résultats avant le dépôt du (des) fichier(s) des résultats de l'enquête sur la plateforme « I-satisfaction » Si nécessaire, information de l'établissement de santé et de l'institut de sondage de(s) incohérence(s) relevée(s) par le contrôle qualité	Institut de sondage ATIH	Format du fichier (annexe XV)
Phase 3 Validation des résultats de l'enquête téléphonique	15	Visualisation des résultats des 33 questions communes et éventuellement des questions optionnelles sur la plateforme « I-satisfaction » et validation par période avant la clôture nationale de la campagne (vendredi 25 janvier 2013)	Établissement de santé	
Phase 4 Traitement statistique	16	Traitement statistique des résultats des 33 questions et validation des résultats par les établissements de santé	ATIH et établissements de santé	

PHASES	ÉTAPES	INTITULÉS	ACTEURS	OUTILS
	17	Restitution des résultats individuels par établissement de santé sur la plateforme « I-satisfaction »	ATIH	Annexe XVI

2. **Calendrier de mise en œuvre**

Il appartient aux établissements de santé de gérer à leur convenance leur calendrier et les modalités des différentes étapes proposées dans le document intitulé « Modalités techniques portant sur les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés » tout en respectant des périodes d'inclusion de 14 jours.

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/CNIL Guide_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/

Rôles de l'établissement de santé et de l'ATIH

L'ensemble des documents cités peut être téléchargé depuis le site Internet du ministère chargé de la santé au lien suivant : http://www.sante-sports.gouv.fr/indicateur-de-satisfaction-des-patients-hospitalises-vers-sa-generalisation.html

Dans le cadre de cette phase, l'établissement de santé doit mettre en œuvre huit 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 (version 2012)*

L'enquête de satisfaction auprès des patients s'appuiera sur le questionnaire satisfaction (version 2012) commun à l'ensemble des établissements de santé, publics et privés, exerçant une activité MCO (1). Il comprend un questionnaire de 33 questions fermées, avec plusieurs modalités de réponse par question (annexe I). L'arrêté du 22 juin 2012 définit le modèle de questionnaire à utiliser pour la mise en œuvre des enquêtes téléphoniques de satisfaction.

Les patients peuvent ne pas souhaiter répondre aux questions. Cette modalité 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. Le traitement des résultats s'effectuera par l'ATIH.

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 et d'une diffusion publique.

À titre indicatif, le délai moyen de réponse aux 33 questions (sans élément introductif) est estimé à 13 minutes.

1.2. *Questions optionnelles*

L'établissement de santé a la possibilité d'ajouter des questions supplémentaires, selon ses priorités. Il est proposé en annexe II un thésaurus de questions qui ont fait l'objet d'un test auprès de patients et sur lequel l'établissement de santé peut s'appuyer.

(1) 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 termes de participation : le patient est considéré comme participant 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*

Concernant les établissements de santé privés, les modalités de sélection de l'institut de sondage sont à leur libre choix.

Concernant les établissements de santé publics, et 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 III). Cette proposition comporte les documents suivants :
– un cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;
– une annexe financière ;
– une grille d'analyse des offres.

Vous trouverez sur le site du MINEFI les informations et documents divers (exemple : type formulaire, etc.) : http://www.colloc.bercy.gouv.fr/colo_struct_marc_publ/index.html

Les modalités techniques relatives à la réalisation de l'enquête de satisfaction (contexte de la prestation, modalités d'extraction des patients, nombre d'entretiens attendus, etc.) doivent être respectées scrupuleusement.

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 leur 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. »

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

Votre attention est appelée sur les modalités 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 IV. Les coordonnées mail de l'ATIH sont les suivantes : isatisfaction@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.

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 suivant : http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides_pratiques/CNILGuide_correspondants.pdf
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 deux 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 le démarrage de l'enquête 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...) qui sera amenée à répondre aux questions portant sur le déroulement de l'enquête posées par les patients ;
- le ou les personnels 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 V) ;
- fiche intitulée « Ce qu'il faut retenir » à destination des personnels (annexe VI) ;
- modèle de recueil du consentement exprès des patients (annexe VII). 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), 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**

Une campagne d'information de tous les patients est à prévoir par l'établissement de santé dès la semaine précédant le début de la démarche.

5.1. *Supports mis à disposition pour informer tous les patients*

Pendant le séjour : tous les moyens sont mis en œuvre 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) 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, qui peut l'adapter à sa guise (logo, etc.), à l'exception des dispositions relatives à la loi du 6 janvier 1978 modifiée (annexe VIII) ;

– 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, qui peut l'adapter à sa guise (logo, etc.), à l'exception des dispositions relatives à la loi du 6 janvier 1978 modifiée (annexe IX).

Après le séjour : à la réception du fichier des patients ayant donné leur consentement exprès transmis par l'établissement de santé à l'institut de sondage, ce dernier leur envoie un courrier (*cf.* phase 2 : recueil des coordonnées, entretiens téléphoniques et dépôts des fichiers) les informant qu'ils peuvent :

1. Potentiellement être interrogés par l'institut de sondage sélectionné par l'établissement de santé ;
2. Exprimer leur refus en appelant le numéro de téléphone 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 d'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 VII.

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 de mesure de satisfaction des patients hospitalisés ;
– le patient 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'activité de l'établissement doit permettre d'inclure dans l'enquête environ 240 patients ;
– 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 à plein temps (y compris hospitalisation de semaine) pour une durée minimale de 48 heures (deux 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 multiséjour 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* (1)

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 de consultations et de soins ambulatoires (UCSA) ;
– 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.

Concernant les patients :

– patient décédé pendant le séjour ;

(1) D'autres critères d'exclusion ne pourront être repérés qu'au moment de l'entretien téléphonique par exemple : incapacité à répondre en raison d'un problème physique/psychologique, d'une non-maîtrise du français, patient réhospitalisé, patient décédé après la sortie de l'hôpital.

– patient ne résidant pas en France ;
– nouveau-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. **Extraction(s) des données des patients ayant donné leur consentement du système d'information de l'établissement de santé**

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 cinq semaines après la sortie du patient. L'établissement veillera à prévenir l'institut de sondage dans le cas où plusieurs périodes d'inclusion seront nécessaires.

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 sur la plateforme de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins de la HAS (QUALHAS).

Les patients seront identifiés par l'établissement de santé à partir de son système d'information.

L'établissement de santé doit s'assurer de la disponibilité de la personne réalisant l'extraction des données à la date fixée par l'établissement de santé.

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 est libre de choisir le début de la période d'inclusion en tenant compte des délais de réalisation de l'enquête par l'institut de sondage et la date de clôture de l'enquête prévue le vendredi 25 janvier 2013.

Le traitement des résultats du questionnaire sera géré par l'ATIH.

Si l'établissement de santé souhaite effectuer un recueil plus important dans le cadre de modalités particulières (par sites, pôles, etc.), cette démarche lui échoit. Les documents et supports devront être ajustés en conséquence.

Pour faciliter la démarche, l'ATIH met à la disposition de l'établissement de santé un logiciel qui aura deux fonctions :
– il permet la production du (des) fichier(s) devant être transmis à l'institut de sondage. L'établissement de santé extrait de son système d'information un fichier au format prédéfini en annexe X par l'ATIH 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). Les modalités de fonctionnement du logiciel sont décrites en annexe XI ;
– 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.

8. **Envoi à l'institut de sondage du(des) fichier(s) standardisé(s) de coordonnées chiffrées des patients ayant donné leur accord**

Les établissements de santé peuvent se référer aux deux guides édités par la CNIL. Il s'agit des guides intitulés :
– professionnels de santé : 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/
– le fichier issu du traitement par le logiciel l'ATIH est décrit en annexe XII. Il s'agit d'un fichier texte avec séparateur " ; " (format CSV) ;
– le fichier comporte les coordonnées chiffrées des patients. Cette procédure a pour but d'éviter que le fichier envoyé par l'établissement de santé ne soit lisible par quelqu'un en cas d'erreur d'adressage ;
– la transmission du fichier standardisé issu du logiciel ATIH sera effectuée par le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé au responsable des enquêtes de l'institut de sondage, dans les deux jours suivant la fin de la période d'inclusion ;
– le fichier comportant les coordonnées chiffrées des patients sera confié à l'institut de sondage réalisant les entretiens pour la durée de l'enquête ; 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 et de l'ATIH

L'institut de sondage sélectionné par l'établissement de santé doit mettre en place cinq prestations dans le cadre de l'enquête téléphonique. Il s'agit de :

1. Ouverture du numéro de téléphone Vert (gratuit depuis un poste fixe pour les patients ayant donné leur accord)

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 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 de téléphone Vert : horaires de réponse, répondeur en cas de non-réponse, gestion de la messagerie, etc.

Le numéro Vert permettra 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.

2. 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 de téléphone 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.

3. 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 d'utiliser à nouveau leur droit de refus de participer ;
– 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.

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 lettre 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 XIII.

La réalisation du mailing sera assurée par l'institut de sondage une semaine après 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 de téléphone Vert dédié à l'étude *(cf. supra)* devront figurer sur la lettre d'annonce préalablement envoyée aux patients avant les enquêtes téléphoniques.

4. 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 au point 2 intitulé « Sélection de l'institut de sondage par l'établissement de santé » – partie intitulée « Rôles de l'établissement de santé et de l'ATIH ».

Concernant la formation minimale des enquêteurs, un guide de conduite des entretiens téléphoniques est proposé en annexe XIV. 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 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 réappels) ;
– si le nombre de patients est insuffisant, 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 deuxième bloc de 24 patients, etc., jusqu'à obtention de 120 patients.

5. Contrôle qualité des résultats avant le 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 par l'institut de sondage 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 du questionnaire : Q12 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 (annexe XV), et en particulier ceux sur le refus du patient de participer à l'enquête ;
– le questionnaire est considéré comme validé à condition que le patient ait répondu au moins à :
  – trois questions pour les indicateurs thématiques « Prise en charge globale du patient ; information du patient ; communication du patient avec les professionnels de santé et attitude des professionnels de santé » ; et
  – deux questions pour les indicateurs thématiques « Commodité de la chambre et restauration hospitalière ».

L'ATIH développe une plateforme Internet, 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/

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 huit 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 XV. Le dernier dépôt du fichier des résultats de l'enquête par les instituts de sondage devront s'effectuer avant la clôture nationale.

Dans l'hypothèse où le fichier comporte une seule incohérence, ce dernier est rejeté par l'ATIH, et ce quelle que soit la nature de l'incohérence. L'institut de sondage doit le modifier et le recharger sur la plateforme « I-satisfaction ». À l'issue du dernier dépôt de fichier des résultats de l'enquête, l'ATIH informera l'établissement de santé de(s) incohérence(s) ainsi que l'institut de sondage.

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 sont intégrées dans un seul fichier. Les questions optionnelles peuvent y être intégrées. L'institut de sondage ayant réalisé les enquêtes téléphoniques transmet autant de fichiers qu'il en a reçus.

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

Les modalités techniques de la plateforme « I-satisfaction » figurent en annexe XVI.

PHASE 3. – VALIDATION DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

Rôle de l'établissement de santé

En 2012, la campagne nationale de recueil se déroulera dès la diffusion de l'instruction du 19 juillet 2012 jusqu'au vendredi 25 janvier 2013. Le dernier dépôt des fichiers, de résultats de l'enquête par les instituts de sondage devra s'effectuer avant cette date.

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

– visualise sur la plateforme « I-satisfaction » les résultats des 33 questions communes et des questions optionnelles si ces dernières ont été intégrées dans le fichier ;
– valide les résultats de dépôt des fichiers, et ce avant la clôture nationale de la campagne programmée le vendredi 25 janvier 2013, à l'aide du rapport d'activité final transmis par l'institut de sondage.

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 », les données ne pourront pas être exploitées.

PHASE 4. – TRAITEMENT STATISTIQUE DES RÉSULTATS DES 33 QUESTIONS COMMUNES

Rôles de l'ATIH

1. Traitement statistique des résultats des 33 questions communes

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

NB. – Les questions optionnelles ne sont pas intégrées dans les bases de calcul des 33 questions communes. 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.

2. Restitution des résultats des six indicateurs thématiques, d'un score de satisfaction par établissement de santé et de résultats détaillés pour chaque item du questionnaire

Les réponses des questions obligatoires et éventuellement des questions optionnelles, le score de satisfaction des patients hospitalisés, les résultats individuels des six indicateurs thématiques et les résultats détaillés pour chaque item du questionnaire seront disponibles pour les établissements de santé sur la plateforme « I-satisfaction » une fois la base nationale clôturée et validée.

Les six indicateurs thématiques sont :

– 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.

Le score pour chaque indicateur thématique et le score de satisfaction de l'établissement sont calculés à condition que le patient ait répondu à un nombre minimum de questions (*cf.* point 5 de la phase 2).

Les résultats individuels de l'indicateur de satisfaction de l'établissement de santé seront disponibles dans les jours suivant la validation par le responsable de l'enquête dans l'établissement de santé sur la plateforme « I-satisfaction ».

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

ANNEXE B

ANNEXES RELATIVES À LA PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

ANNEXE I

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS

Q1 – *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)
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) 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)
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...?*

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... ?*

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

Q5 – *Pendant votre séjour, avez-vous reçu SPONTANÉMENT (SANS ÊTRE OBLIGÉ(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 SPONTANÉMENT (SANS ÊTRE OBLIGÉ(E) DE LES DEMANDER) sur l'état de santé de votre enfant, son traitement, son opération, ses soins, etc. ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES 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 MÉDECINS ou des CHIRURGIENS DU SERVICE vous ont-elles paru CLAIRES et COMPRÉHENSIBLES ?*

Parents : *Concernant votre enfant, les e0xplications ou les réponses des MÉDECINS ou des CHIRURGIENS DU SERVICE vous ont-elles parues CLAIRES et COMPRÉHENSIBLES ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES 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]
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]
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 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
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 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
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...*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES 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 ?*

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]
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... ?*

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 de façon urgente/Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide de façon urgente
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 ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES 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 exclut 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 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
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... ?*

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]
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... ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES 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 INDÉSIRABLES POSSIBLES DES MÉDICAMENTS 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 INDÉSIRABLES POSSIBLES DES MÉDICAMENTS prescrits à votre enfant (autre que le traitement habituel 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
7 Aucune information donnée
0 Vous n'avez pas eu de médicament prescrit dans l'établissement de santé autre que votre traitement habituel
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 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
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 ?*

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)
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 ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES 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 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 ?*

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
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... ?*

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

Q23 – *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)
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 ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES 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 ? Étaient-ils... ?*

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. Il n'a pas pu prendre de repas compte tenu de son état de santé
10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q26 – *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
0 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
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 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)
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 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)
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 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
2 Mauvaise
1 Très mauvaise
7 Aucune information donnée
0 Aucun risque de complication
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 ORGANISÉE, 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 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
10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Et maintenant, pour terminer :

Q31 – *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
10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q32 – *Sur une échelle de 1 à 7, dites-moi si vous êtes satisfait(e) de votre vie EN GÉNÉRAL (en dehors de l'établissement de santé) ?*

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.

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

Q33 – *Âge du patient : directe ou vérification par rapport au fichier appel*

ANNEXE II

THÉSAURUS DES QUESTIONS OPTIONNELLES PROPOSÉES AUX ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Quelle est votre opinion générale sur votre séjour dans l'établissement de santé ? Êtes-vous... ?

Parents : *Quelle est votre OPINION GÉNÉRALE sur séjour dans l'établissement de santé 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)
10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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 aux 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
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 ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES 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) ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Oui
Non
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)
[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 ? Était-elle... ?

Parents : *Que pensez-vous de la qualité de l'ACCUEIL aux URGENCES ? Est-elle... ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaise
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)
[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 reçus aux URGENCES étaient... ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Excellents
Très bons
Bons
Mauvais
Très mauvais
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)
[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 CONFIDENTIALITÉ et le SECRET MÉDICAL ont été respectés au cours de cette hospitalisation ? Diriez-vous qu'elle était... ?

Parents : *Que pensez-vous de la façon dont LA CONFIDENTIALITÉ et le SECRET MÉDICAL ont été respectés au cours de l'hospitalisation de votre enfant ? Diriez-vous qu'elle était... ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaise
[Ne sait pas, Non concerné] (Réponse non citée par l'enquêteur)
[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.

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Très longtemps
Longtemps
Assez longtemps
Peu longtemps
Vous n'avez pas attendu
[Vous n'avez pas eu d'examen pendant cette hospitalisation / Il n'a pas eu d'examen pendant cette hospitalisation]
[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) À L'INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ, 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) À L'INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ, pour aller passer des examens ou le(la) conduire d'un service à un autre ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaise
Vous n'avez pas été transporté(e) à l'intérieur de l'établissement de santé
[Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Compétences des médecins

Diriez-vous que les MÉDECINS qui se sont occupés de vous avaient une CONNAISSANCE et une EXPÉRIENCE de votre MALADIE ou de votre CAS ?

Parents : *Diriez-vous que les MÉDECINS qui se sont occupés de votre enfant avaient une CONNAISSANCE et une EXPÉRIENCE de sa MALADIE... ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaise
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)
[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 SURVEILLÉ ET SOIGNÉ ? Diriez-vous qu'elle était... ?

Parents : *Que pensez-vous de la façon dont les INFIRMIERS ont SURVEILLÉ ET SOIGNÉ votre enfant ? Diriez-vous qu'elle était... ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaise
[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)
[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... ? Étiez-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... ? Êtes-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]

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Très satisfait(e)
Satisfaisant(e)
Assez satisfait(e)
Peu satisfait(e)
Pas du tout satisfait(e)
[Vous n'avez pas pu avoir la télévision ni le téléphone]
[Vous n'aviez pas demandé la télévision ni le téléphone]
[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) ?*

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Oui, vous avez eu le livret d'accueil
Non, vous n'avez pas eu le livret d'accueil
Vous ne vous rappelez pas
Vous ne savez pas ce qu'est le livret d'accueil
[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/expliqué d'une façon que vous jugez... ?

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Très satisfaisant(e)
Satisfaisant(e)
Assez satisfaisant(e)
Peu satisfaisant(e)
Pas du tout satisfaisant(e)
Ne sait pas (ne pas citer)
[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... ?

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaise
Aucune information donnée
Ne sait pas (ne pas citer)
[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 ?

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Oui
Non
[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... ?

ENQUÊTEUR : CITER LES RÉPONSES POSSIBLES
Excellente
Très bonne
Bonne
Mauvaise
Très mauvaise
Ne sait pas (ne pas citer)
[Je ne souhaite pas répondre à cette question] (réponse non citée par l'enquêteur)

ANNEXE III

MODÈLE DE CAHIER DES CHARGES POUR SÉLECTIONNER UN INSTITUT DE SONDAGE DANS LE CADRE D'UNE ENQUÊTE DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS PAR ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

LOGO DE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ
[*à compléter*]

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

Article 1er. *Présentation de l'établissement de santé*
Article 2. *Contexte général*
2.1. *Contexte de la prestation*
2.2. *Cadre juridique*
2.3. *Résumé des modalités de l'enquête*
2.4. *Méthodologie de l'étude*
Article 3. *Définition des prestations à mettre en place*
3.1. *Mise en place d'un numéro de téléphone Vert gratuit depuis un poste fixe*
3.2. *Vérification et préparation de la base d'adresses*
3.3. *Envoi du courrier d'information aux patients ayant donné leur accord*
3.4. *Les enquêteurs*
3.5. *La conduite des entretiens téléphoniques*
3.6. *Le traitement des questions optionnelles*
3.7. *Plan d'appels*
3.8. *Rapport d'activité final*
3.9. *Contrôle qualité des résultats avant le dépôt du (des) fichier(s) des résultats de l'enquête sur la plate-forme « I-satisfaction »*
3.10. *Destruction du (des) fichiers des coordonnées des patients*
Article 4. *Clause de confidentialité*

Article 1er

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 2012 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 (version 2012) qui a fait l'objet d'un arrêté du 22 juin 2012. Le comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine (CCECQA) est à l'origine de l'élaboration du questionnaire et de la validation statistique des différents indicateurs. L'équipe de coordination pour la mesure de la performance et l'amélioration de la qualité hospitalière (COMPAQH) a contribué à valider la faisabilité de la modalité d'enquête par téléphone.

Le questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (version 2012) comporte 33 questions communes à l'ensemble des établissements de santé publics et privés 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 des indicateurs spécifiques et un score de satisfaction globale. Ces indicateurs sont calculés à partir des réponses apportées par les patients à différents items du questionnaire commun.

Ces indicateurs 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.

Les indicateurs permettent de comparer les établissements de santé. 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 n° 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).

En 2011, le ministère chargé de la santé a débuté le processus de généralisation de l'indicateur de satisfaction des patients hospitalisés auprès des établissements de santé exerçant une activité MCO.

Le dispositif de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés vise quatre objectifs :

– fournir aux établissements de santé des outils 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 ;
– améliorer l'efficacité de la procédure de certification.

Les articles L. 6144-1 et L. 6161-2 du code de la santé publique prévoient que les résultats des indicateurs de qualité soient mis à la disposition du public par les établissements de santé eux-mêmes accompagnés des données de comparaison, ceci dans un délai de deux mois à compter de la publication nationale.

2.3. *Résumé des modalités de l'enquête*

ÉTAPES	DESCRIPTIFS
Périodicité	Enquête annuelle.
Cible d'enquête	Patients hospitalisés plein temps dans les unités fonctionnelles de « court séjour » adultes et pédiatriques.
Nombre d'entretiens	120 entretiens (environ 240 coordonnées des patients ayant donné leurs consentements exprès seront fournies).
Périodes d'inclusion de 14 jours	L'inclusion des 240 patients sera réalisée selon le calendrier défini par l'établissement de santé en respectant des périodes d'inclusion de 14 jours.
Information des patients	Envoi d'un courrier de préavis d'enquête à chaque patient présélectionné et ayant donné son accord par l'institut de sondage pour l'informer de l'enquête et de la possibilité qu'il soit contacté. Mise en place d'un numéro de téléphone Vert par l'institut de sondage réalisant les entretiens téléphoniques gratuit depuis un poste fixe. Le recours à ce service est en moyenne de 4 % des personnes sollicitées par courrier d'information dans les établissements de santé ayant déjà conduit ce recueil.

ÉTAPES	DESCRIPTIFS
Questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (version 2012) [arrêté du 22 juin 2012]	33 questions communes aux établissements de santé + xxx questions optionnelles, soit au total xxx questions [*à compléter par l'établissement de santé si questions optionnelles ou paragraphe à enlever*]. 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 13 minutes.
Fichier(s) de coordonnées chiffrées des patients	L'établissement de santé de [*nom : à compléter par l'établissement de santé*] transmet un ou des fichiers 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.
Passation du questionnaire	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.
Dépôt du (des) fichier(s) des résultats bruts et anonymes sur la plate-forme « I-satisfaction »	Contrôle qualité des résultats par l'institut de sondage avant dépôt du (des) fichier(s) des résultats sur la plate-forme « I-satisfaction » par l'institut de sondage. Les résultats sont anonymisés avant d'être transmis sous un format prédéfini par l'ATIH.
Rapport d'activité final	Remise au responsable de l'enquête dans l'établissement de santé de [*nom de l'établissement de santé : à compléter*] d'un rapport d'activité final.

2.4. *Méthodologie de l'étude*

L'enquête 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 entre deux et cinq semaines après la sortie de la personne hospitalisée en hospitalisation complète. Les entretiens téléphoniques seront réalisés par des enquêteurs professionnels à distance de l'épisode de soins dans un délai de trente jours.
3. Le questionnaire national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en établissements de santé exerçant une activité MCO (version 2012) est commun à l'ensemble des établissements de santé. Validé par deux équipes scientifiques, 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 22 juin 2012 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 fermées, pour lesquelles il y a plusieurs modalités de réponse proposées. L'intitulé des 33 questions fermées 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 termes 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 : patient résidant en France, ayant donné leur consentement et ayant été hospitalisé plein temps plus de deux jours (au moins deux 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 de l'informatique et des libertés (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 ayant donné leur consentement exprès.

Concernant le séjour :

Hospitalisation à plein temps (y compris hospitalisation de semaine) pour une durée minimale de quanrante-huit heures (deux 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 le secteur d'activité (direct, en urgence, par mutation interne) et le caractère mono ou multiséjour 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 et les patients.

Concernant les séjours :

Soins de suite et de réadaptation (SSR), unités de soins de longue durée (USLD), unités de consultations et de soins ambulatoires (UCSA).

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.

Concernant les patients :

Patient décédé pendant le séjour.

Patient ne résidant pas en France.

Nouveau-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 réhospitalisé, 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. Il s'agit de pallier les non-répondants et des décès possibles entre la date de sortie et l'entretien téléphonique. Pour cela, il est prévu ..... [*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
Numéro FINESS de l'établissement	9	FINESS utilisé dans QUALHAS
Raison sociale de l'établissement	50	
Civilité	5	M./Mme/Mlle

NOM DE LA VARIABLE	TAILLE	COMMENTAIRE
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	
Âge 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 toutes lettres)
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	0xxxxxxxxx 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	30	
Adresse 2	30	
Code postal	5	
Ville	30	
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	

Le fichier à réaliser 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'en-tête sera généré par le programme de tirage au sort. Il comportera des éléments concernant les caractéristiques de l'échantillon mis en entrée.

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 de téléphone 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 de 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 pendant toute la durée de l'enquête ; un répondeur et une procédure de gestion de la messagerie du répondeur devront être mis en place.

3.2. *Vérification et préparation de la base d'adresses*

1. À 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 intervagues dans le (les) fichier(s) d'adresses.
3. Le fichier devra quotidiennement être mis à jour avec les informations réceptionnées sur la permanence du numéro de téléphone Vert ou par courrier.
4. Chaque adresse devra être exploitée totalement avant d'être considérée comme « injoignable » : jusqu'à douze appels par adresse 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, permettant de :
   – maximiser la participation à l'enquête (limitation des refus, des 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 personnes enquêtées :
  – d'utiliser leur droit de refus de participer ;
  – de programmer l'entretien téléphonique à leur convenance ;
  – de corriger le numéro de téléphone sur lequel ils sont joignables ;
– 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 réhospitalisé, 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 de téléphone 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*]. Les enveloppes et le papier avec logo de l'établissement de santé de [*nom : à compléter par l'établissement de santé*] seront fournies par [*à compléter ou ajuster par 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, une semaine après réception du fichier). Un numéro d'identification, attribué à chaque patient par l'institut de sondage, ainsi que le numéro de téléphone 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, quinze jours 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*] une copie des feuilles d'écoute concernant chaque enquêteur chaque jour (par fax ou par e-mail) pendant les deux premières semaines de la phase terrain, puis à un rythme hebdomadaire par la suite.

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 au préalable 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 réappels) ;
– si le nombre de patients est insuffisant, l'institut de sondage prend un bloc de 24 patients supplémentaires, en respectant l'ordre présenté par le logiciel de l'ATIH. Il exploite ce bloc de 24 patients complètement. Si le nombre reste encore insuffisant, ajout d'un deuxième bloc de 24 patients, etc. jusqu'à obtention de 120 patients ;
– le nombre moyen d'appels pour joindre un patient est d'environ cinq appels, d'après les expériences conduites dans les établissements de santé (jusqu'à douze 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. 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 téléphone et adresses des patients seront cryptés pour les enquêteurs de l'institut de sondage (sur le fichier CATI (1)) ;
– lors de l'entretien téléphonique, l'enquêteur doit vérifier que la personne enquêtée est bien celle qui a donné son consentement ;
– 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.

NB. – La durée de passation du questionnaire commun (33 questions fermées avec plusieurs modalités de réponses) est en moyenne de 13 minutes.

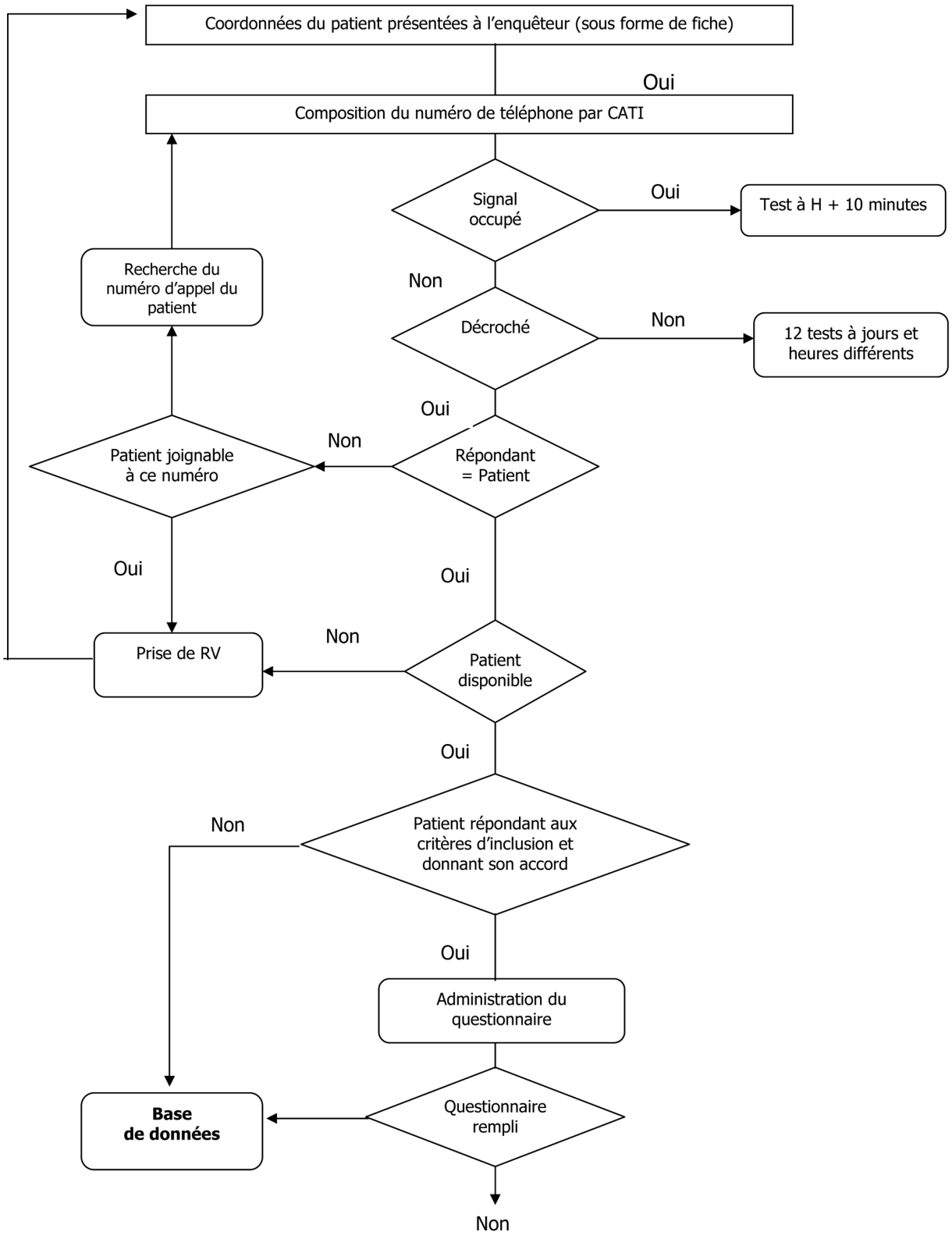
3.6. *Le traitement des questions optionnelles*

[*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*]

.....
.....
.....
.....

(1) 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) (1).
(2) Le nombre de numéros inutilisés (2).
(3) Le nombre de numéros rappelables (3).
(4) Le nombre de RDV (4).
(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'incapacités à répondre.
(9) Le nombre d'injoignables après douze appels.
(10) Le nombre d'injoignables pour autres causes.
(11) Le nombre d'hospitalisations de moins de deux nuits.
(12) Le nombre de patients injoignables car réhospitalisés (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 :

$$\text{Taux d'exploitation du fichier adresses : } \frac{\text{Nombre d'adresses exploitées } (1-(2+3+4))}{\text{Nombre total d'adresses chargées sur le CATI}}$$

$$\text{Taux de participation brut : } \frac{\text{Nombre d'entretiens complétés } (16)}{\text{Nombre d'adresses exploitées } (1-(2+3+4))}$$

$$\text{Taux de participation net : } \frac{\text{Nombre d'entretiens complétés } (16)}{\dfrac{\text{Nb d'adresses exploitées} - \text{Nb d'entretiens impossibles}}{(1-(2+3+4)-(6+7+8+9+10+11+12+13))}}$$

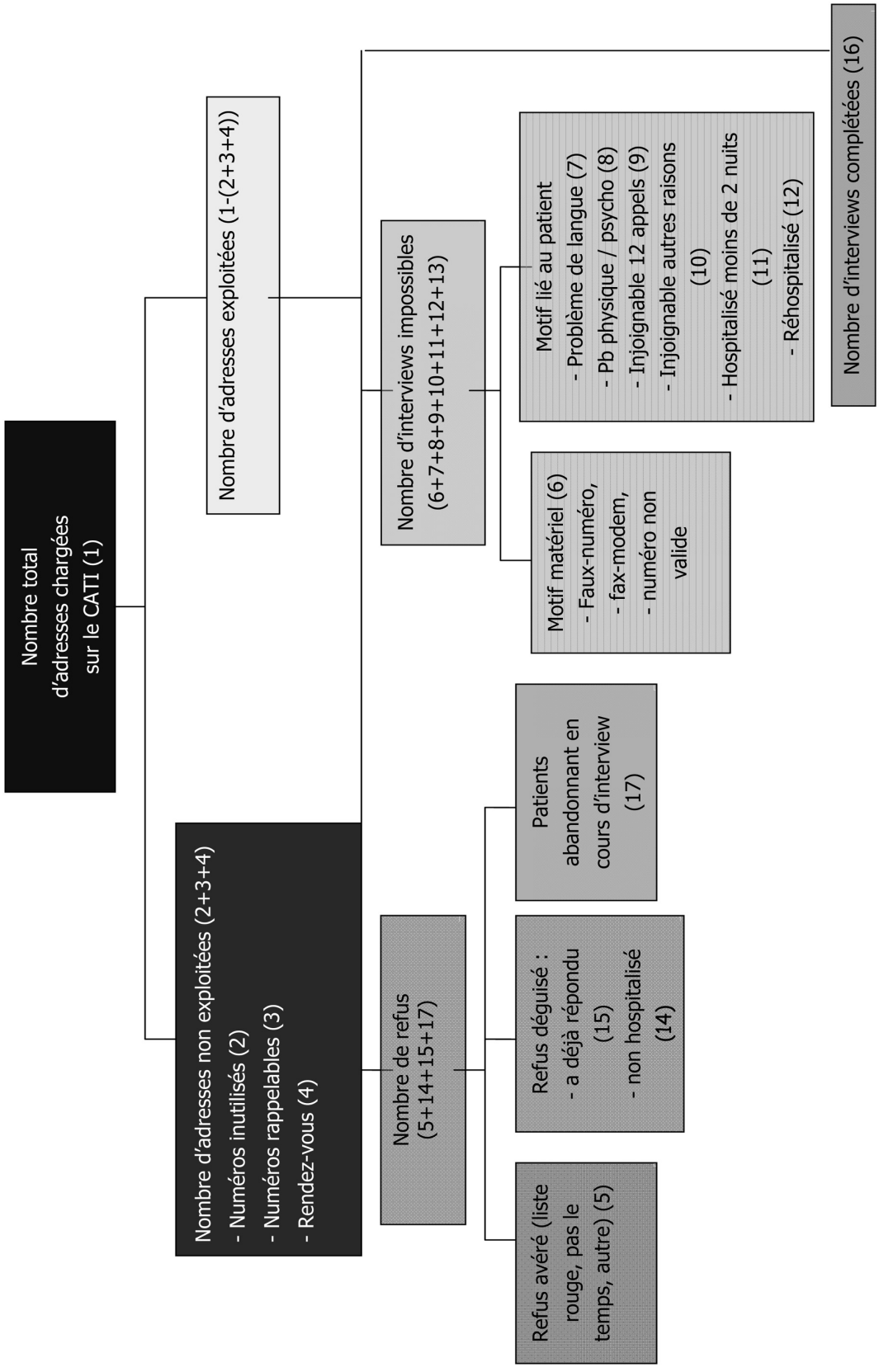
Le taux de participation net devrait être supérieur ou égal à 70 %.

(1) Nombre de numéros chargés sur le CATI : il s'agit du nombre d'adresses où il y a un numéro téléphone hors adresses inexploitables et hors refus issus du numéro Vert.

(2) Nombre de numéros inutilisés : il s'agit de numéros de téléphones qui ne sont pas utilisés car l'effectif des interviews a été obtenu.

(3) Nombre de numéros rappelables : il s'agit des personnes non jointes (moins de 12 appels) car l'effectif des interviews a été obtenu.

(4) 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.


Nombre total d'adresses chargées sur le CATI (1)
Nombre d'adresses exploitées (1-(2+3+4))
Nombre d'adresses non exploitées (2+3+4)
- Numéros inutilisés (2)
- Numéros rappelables (3)
- Rendez-vous (4)
Nombre d'interviews impossibles (6+7+8+9+10+11+12+13)
Nombre de refus (5+14+15+17)
Motif lié au patient
- Problème de langue (7)
- Pb physique / psycho (8)
- Injoignable 12 appels (9)
- Injoignable autres raisons (10)
- Hospitalisé moins de 2 nuits (11)
- Réhospitalisé (12)
Motif matériel (6)
- Faux-numéro,
- fax-modem,
- numéro non valide
Patients abandonnant en cours d'interview (17)
Refus déguisé :
- a déjà répondu (15)
- non hospitalisé (14)
Refus avéré (liste rouge, pas le temps, autre) (5)
Nombre d'interviews complétées (16)

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 retrouvées 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 de téléphone) ;
– nombre de courriers retournés à l'institut de sondage (NPAI car n'habite plus à l'adresse indiquée).

3. Utilisation du numéro de téléphone 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 (réhospitalisation, 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 réhospitalisation 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 avant le dépôt du (des) fichier(s) des résultats de l'enquête sur la plate-forme « l-satisfaction »*

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, les résultats auront été contrôlés par l'institut de sondage réalisant les enquêtes.

Si le fichier comporte une seule incohérence, il sera rejeté par l'ATIH et l'établissement de santé en sera informé. L'institut de sondage devra apporter l'ensemble des modifications et le charger à nouveau sur la plate-forme « l-satisfaction ».

Les vérifications à apporter par l'institut de sondage seront, entre autres, les suivantes :
– les questions filtres du questionnaire : Q 12 et Q 19 ;
– les items du fichier produit par l'institut de sondage et déposé sur la plate-forme « l-satisfaction » mise en place par l'ATIH (annexe XV) et en particulier ceux sur le refus du patient de participer à l'enquête ;
– le questionnaire est considéré comme validé à condition que le patient ait répondu au moins à :
  – trois questions pour les indicateurs thématiques (prise en charge globale du patient ; information du patient ; communication du patient avec les professionnels de santé et attitude des professionnels de santé) ; et

– deux questions pour les indicateurs thématiques (commodité de la chambre et restauration hospitalière).

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

Le dernier dépôt des fichiers de résultats de l'enquête par les instituts de sondage devra s'effectuer avant la clôture nationale (vendredi 25 janvier 2013).

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

NOM DE LA VARIABLE	TAILLE	COMMENTAIRE
Numéro FINESS de l'établissement	9	FINESS utilisé dans QUALHAS
Numéro séquentiel	3	
Âge 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	2	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	

NOM DE LA VARIABLE	TAILLE	COMMENTAIRE
Réponse question n° 34		Questionnaire facultatif
...		
Réponse question n° *N*		Dernière question du questionnaire facultatif

Ce fichier devra intégrer, en tant que premier enregistrement, l'enregistrement d'en-tête (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 maximums. 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 fait 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 faibles, par exemple), celles qui sont réhospitalisées et celles ne parlant pas français.

On notera :

– « Numéro injoignable » dans les deux cas suivants :
  – faux numéro 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 vagues d'inclusion multiples, 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 plate-forme Internet, 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 plate-forme se fera grâce l'identifiant et un mot de passe transmis par l'ATIH.

Ces 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 coordonnateur 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.

Mél : isatisfaction@atih.sante.fr

Identification du responsable 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) fichier(s) des coordonnées des patients*

Le ou les fichiers des coordonnées des patients (ayant répondu et n'ayant pas répondu à l'enquête) seront conservés deux mois après la remise des résultats puis seront détruits 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

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 (art. 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.

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

À 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. 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.

Proposition annexe financière à l'acte d'engagement

[*Ajouter le logo de l'établissement de santé*]

Enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés
au sein de l'établissement de santé [*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 Vert avec traitement des appels		
Réception et nettoyage du fichier des données des patients – recherche des coordonnées manquantes		

DÉCOMPOSITION DES PRESTATIONS	MONTANT TOTAL (€ HT)	MONTANT TOTAL (€ TTC)
Mise en place du CATI – gestion du fichier – production du fichier final standardisé		
Entretiens téléphoniques		
Rapport final d'activité		
Autre, précisez :		
Coût total des prestations		
Commentaires éventuels		

1. Prix unitaire (HT) du questionnaire : .....
2. Taux de TVA : .....
3. Montant de la TVA : .....

Prix unitaire TTC du questionnaire : .....

À ..... Le 2012,

Signature de la personne habilitée à engager le candidat [*identité, titres, qualité, signature*] :

Proposition de grille d'analyse des offres (1)

[*Logo de l'établissement de santé*]

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

CRITERES DE SELECTION		Cotation
CRITERE 1 : GESTION DU PROJET		**40%**
Moyens matériels		**sur 10**
Localisation du centre d'appels	- Localisation géographique	……/4
Equipement du centre d'appels	- Nombre de postes dédiés à l'enquête - Salle d'écoute accessible sans rendez-vous	……/3 ……/3
Méthodologie		**sur 30**
Formation des enquêteurs	- Organisation, modalités	……/2
Information auprès des patients	- Mailing : modalités prévues, délai après réception du fichier - Numéro vert : gestion, horaires, gratuité totale	……/2 ……/3
Exploitation du fichier	- Délai prévu entre envoi des courriers et début de l'enquête - Délai prévu entre début et fin de l'enquête	……/2 ……/2
Gestion des numéros de téléphone	- Modalités de recherche des téléphones et adresses manquants - Gestion des mobiles ou numéros spéciaux	……/2 ……/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 - Contrôle qualité des enquêteurs	……/2 ……/2
Rapports d'activité	- Délai et conformité	……/2
Confidentialité	- Procédures (CNIL)	……/2
Suivi du projet	- Suivi (tél, réunions, cpte-rendus planning) - Traçabilité des décisions - Transparence en cas de problèmes	……/2
Calendrier	- Précisé pour les différentes étapes	……/3
CRITERE 2 : EXPERIENCE ET PROFIL DES INTERVENANTS PROPOSES		**30%**
		sur 30
Expériences dans le domaine	- Expérience des enquêtes téléphoniques de satisfaction dans le domaine de la santé - Expérience d'enquêtes dans le domaine de la santé et bonne connaissance du fonctionnement hospitalier - Expérience d'enquêtes auprès de populations vulnérables - Expérience d'enquêtes au niveau national - Publications récentes (<5ans)	……/5 ……/2 ……/1 ……/1 ……/1
Intervenants dédiés à l'étude		
Direction et encadrement	- Référent unique identifié - Diplômes - Expérience dans le domaine et ancienneté dans la société - Temps dédié à l'étude - Nombre d'enquêteurs par superviseur	……/5 ……/2 ……/3 ……/3 ……/2
Enquêteurs	- Maîtrise de la langue française - Effectif global et au cours d'une session - Niveau d'études - Expérience - Temps dédié à l'étude	……/5
CRITERE 3 : PRIX (COUT PAR QUESTIONNAIRE REALISE)		**30%**
		sur 30
Coût de l'enquête téléphonique	- Coût de l'enquête téléphonique	……/25 (ou 30)
Coûts optionnels	- Enquête téléphonique - Traitement statistique des données	……/5 (ou 0)
TOTAL OBTENU		**……**
		sur 100

(1) Ce document est inspiré d'un document produit par l'AP-HP.

ANNEXE IV

PROJET « I - SATISFACTION »
FORMULAIRE D'INSCRIPTION POUR LES INSTITUTS DE SONDAGE SÉLECTIONNÉS

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

Agence technique de l'information sur l'hospitalisation

Le questionnaire ci-dessous vous permet de désigner la personne ayant le rôle de coordonnateur 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.

Mél : isatisfaction@atih.sante.fr

Identification du responsable 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 V

MODÈLE DE NOTE À L'ATTENTION DU PERSONNEL DU BUREAU DES ADMISSIONS (1)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

Insérer votre logo
et celui de l'institut de sondage

Lieu, [*Date*] 2012

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

En 2011, le ministère chargé de la santé a débuté le processus de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé.

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, tout en partageant des éléments de réflexions sur les actions d'amélioration à entreprendre.

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, les compétences humaines et la disponibilité du personnel, l'information du patient, la douleur, la commodité de la chambre, l'alimentation, l'organisation de la sortie, etc. (arrêté du 22 juin 2012).

Vous trouverez ci-joint une fiche intitulée « Ce qu'il faut retenir » vous donnant des informations complémentaires sur l'enquête.

Pour obtenir un recueil final de 120 patients, il est conseillé que l'établissement [*nom*] extraie environ 240 patients ayant donné leur consentement exprès. Il s'agit de pallier les non-répondants et décès possibles entre la date de sortie et l'entretien téléphonique. 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 l'année 2012.

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 ;
– 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.

(1) Cette note est inspirée de celle élaborée par l'AP-HP.

Je ne manquerai pas de vous tenir informés des résultats de l'indicateur de satisfaction des patients hospitalisés dans notre établissement de santé.

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

Le(la) directeur(trice),

Responsable des enquêtes dans l'établissement
Email :
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 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 de téléphone 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 aux articles 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés », modifiée le 1er 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 deux 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.

ANNEXE VI

« CE QU'IL FAUT RETENIR ... » À DESTINATION DES PERSONNELS

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

[*Insérer votre logo +*
[*logo de l'institut de sondage*]
[Direction]
[*Nom et adresse de votre établissement de santé*]

Le 2012

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 I-SATIS.

2. Questionnaire de satisfaction des patients hospitalisés (version 2012)

Questionnaire national (1) de 33 questions fermées communes à l'ensemble des établissements de santé, avec plusieurs modalités de réponse par question (arrêté du 22 juin 2012). 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 nouvelles 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 annuelle.

4. Cible de l'enquête

Patient résidant en France, ayant été hospitalisé pour une durée minimale de quarante-huit heures (deux nuits consécutives au moins) dans une unité de court 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 dès la semaine précédant le début de la démarche.

(1) Questionnaire validé par deux équipes scientifiques : le comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine (CCECQA) et la coordination pour la mesure de la performance et l'amélioration de la qualité hospitalière (COMPAQH).

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 accueillant 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 d'exprimer leur refus de participer à l'enquête, de demander et de transmettre des informations.

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 : le nombre de patients informés et ayant donné leur consentement exprès doit être supérieur au nombre de patients interrogés pour pallier le nombre de refus et de décès possibles entre la date de sortie et l'entretien téléphonique. Cette procédure a pour but de :
– permettre aux personnes enquêtées d'utiliser leur droit de refus de participer ;
– 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*].

Mise en place d'un numéro de téléphone 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 tout au long de la durée de l'enquête.

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, 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 répondus que ceux qui n'ont pas répondus 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 du 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 d'environ 13 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 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 statistique 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 par l'ATIH pour calculer les indicateurs.

Les questions optionnelles ne font pas l'objet d'un traitement 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. Publication des résultats

En 2013 : la publication nationale par établissement de santé sera effective. L'établissement de santé de [*nom : à compléter*] aura l'obligation de mettre à disposition du public les résultats de l'indicateur I-SATIS, comme des autres indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

11. Rôle de la CRUQPC au sein de l'établissement de santé

Au regard des résultats individuels 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.

12. Questionnaire de sortie et indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Le questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés 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.

13. 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*].

14. Ce que les personnels peuvent attendre de cet indicateur

L'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, à l'instar des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, vise quatre objectifs :

- fournir aux établissements de santé de 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 ;
- améliorer l'efficacité de la procédure de certification.

L'indicateur de mesure de la satisfaction des patients I-SATIS constitue aujourd'hui 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 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 de téléphone 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 aux articles 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés », modifiée le 1er 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 deux 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 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.

ANNEXE VII

FORMULAIRE DE RECUEIL DE CONSENTEMENT EXPRÈS DES PATIENTS : UN FORMULAIRE POUR LE PATIENT ET UN FORMULAIRE POUR L'ÉTABLISSEMENT D E SANTÉ

RECTO

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

Logo de l'établissement
+
[*logo de l'institut de sondage*]
[*Direction : à compléter par l'établissement*]
[*Nom et adresse de l'établissement de santé*]

Le 2012

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

ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE NATIONALE DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ DE [*Nom : à compléter*]

M. ☐ Mme ☐ Mlle ☐

Nom du patient : ....., prénom du patient : .....

Cette enquête téléphonique sera effectuée par un institut de sondage indépendant 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 personnelles 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 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 de téléphone 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 aux articles 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés », modifiée le 1er 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 deux 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 de téléphone 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

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.

L'établissement 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 du [*jour et mois*] au [*jour et mois*] 2012 [*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 de satisfaction (1) des patients hospitalisés. L'arrêté du 22 juin 2012 définit le modèle de questionnaire à utiliser pour procéder aux enquêtes téléphoniques de satisfaction.

Les données sont anonymes et feront l'objet uniquement de traitement statistique pour calculer des indicateurs 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 et restauration hospitalière.

Les résultats de l'enquête seront exploités par un établissement public reconnu par le ministère chargé de la santé et par 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 dure en moyenne 13 minutes pour 33 questions [*paragraphe à ajuster par l'établissement de santé si questions optionnelles*]. »

(1) Le comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine (CCECQA) est à l'origine de l'élaboration de ce questionnaire et de la validation statistique des différents indicateurs. L'équipe de coordination pour la mesure de la performance et l'amélioration de la qualité hospitalière (COMPAQH) faisant partie de l'Institut national de la santé et de recherche médicale (INSERM) a contribué à valider la faisabilité de l'enquête par téléphone.

ANNEXE VIII

AFFICHE À PLACARDER DANS LES LIEUX ACCUEILLANT LES PATIENTS ET À INSÉRER DANS LE LIVRET D'ACCUEIL (1)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

Insérer votre logo
Une image utilisée par votre établissement de santé

Insérer le logo de l'institut de sondage

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

L'établissement de santé [*nom : à compléter*] participe à une

ENQUÊTE NATIONALE DE SATISFACTION DES PATIENTS

Si vous avez donné votre accord,
vous serez peut-être contacté(e) pour y participer

AFIN DE POUVOIR VOUS CONTACTER, MERCI DE BIEN VOULOIR VÉRIFIER
AU BUREAU DES ADMISSIONS QUE VOTRE ADRESSE ET VOTRE TÉLÉPHONE SONT À JOUR

Merci 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 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 de téléphone 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 aux articles 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés », modifiée le 1er 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 deux 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 de téléphone 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 répondus 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.

(1) Cette affiche est inspirée d'un document conçu par l'AP-HP.

ANNEXE IX

MODÈLE DE COURRIER TRANSMIS À LA SORTIE DU PATIENT

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

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

Le 2012

Objet : indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés 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, Mademoiselle, 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 quant à votre prise en charge nous intéresse.

En 2011, le ministère chargé de la santé a débuté la généralisation d'un indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès des établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

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 par avance.

Environ 120 patients seront contactés par téléphone pendant la période allant du [*jour et mois*] au [*jour et mois*] 2012 [*à compléter par l'établissement de santé*], après leur sortie de l'hôpital.

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 (1). L'arrêté du 22 juin 2012 définit le modèle de questionnaire à utiliser pour faires les enquêtes de satisfaction (I-SATIS).

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 et par 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 de l'informatique et des libertés (CNIL), sous le nom I-SATIS. Conformément aux articles 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*

(1) Le comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine (CCECQA) est à l'origine de l'élaboration de ce questionnaire et de la validation statistique des différents indicateurs. L'équipe de la coordination pour la mesure de performance et l'amélioration de la qualité hospitalière (COMPAQH) faisant partie de l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM) a contribué à valider la faisabilité de l'enquête par téléphone.

adresse : à compléter par l'établissement de santé]. Ce droit d'accès s'exerce dans un délai de deux 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 de téléphone 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 13 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 de téléphone Vert (gratuit sur un poste fixe).

Souhaitant que votre état de santé s'améliore, je vous prie d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

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

ANNEXE X

FORMAT DU FICHIER POUR L'EXTRACTION

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

Agence technique de l'information sur l'hospitalisation

NOM DE LA VARIABLE	TAILLE	COMMENTAIRE
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS utilisé dans QUALHAS
Raison sociale de l'établissement	50	
Civilité	5	M./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 toutes lettres)
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	0xxxxxxxxx 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	30	
Adresse 2	30	
Code postal	5	
Ville	30	
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.

ANNEXE XI

OPÉRATIONS EFFECTUÉES PAR LE LOGICIEL PERMETTANT DE NETTOYER LE FICHIER

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

Agence technique de l'information sur l'hospitalisation

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 ;
- élaboration 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'ATIH.

ANNEXE XII

FORMAT DU FICHIER TRANSMIS À L'INSTITUT DE SONDAGE PRODUIT PAR LE LOGICIEL ATIH

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

Agence technique de l'information sur l'hospitalisation

NOM DE LA VARIABLE	TAILLE	COMMENTAIRE
N° FINESS de l'établissement	9	FINESS utilisé dans QUALHAS
Raison sociale de l'établissement	50	
Civilité	5	M./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	
Âge 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 toutes lettres)
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	0xxxxxxxxx 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	30	
Adresse 2	30	
Code postal	5	
Ville	30	
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	

Les tailles des champs sont des tailles maximum.
Tous les champs doivent être présents, même s'ils sont vides
Un enregistrement d'en-tête sera généré par le programme de tirage au sort. Il comportera des éléments concernant les caractéristiques de l'échantillon mis en entrée.

ANNEXE C

ANNEXES RELATIVES AU RECUEIL DES DONNÉES ET AUX ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES

ANNEXE XIII

MODÈLE DE COURRIER QUI SERA TRANSMIS PAR L'INSTITUT DE SONDAGE AU DOMICILE DU PATIENT (ADULTE)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

[*Insérer votre logo* +
[*logo de l'institut de sondage*]
[*Direction*]
[*Nom et adresse de votre établissement de santé*]

Lieu, le 2012

Objet : indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé en France : enquête nationale de satisfaction au sein de [*nom de votre établissement de santé*]

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

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

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

Le ministère chargé de la santé a débuté la généralisation en 2011 de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès des établissements de santé exerçant une activité de médecine-chirurgie ou obstétrique (MCO).

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 (1) téléphonique. Lors de votre hospitalisation, vous avez accepté de participer à cette enquête et nous vous en remercions par avance.

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 présélectionné(e) pour cette étude réalisée auprès d'environ 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, qui fait l'objet d'un arrêté du 22 juin 2012.

Cet entretien dure en moyenne 13 minutes [*à ajuster par l'établissement de santé si questions optionnelles*].

Toutefois, si vous avez décidé de ne plus participer à l'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, nous vous invitons à téléphoner au numéro de téléphone 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.

(1) Mention obligatoire : Cette étude fait l'objet d'une déclaration à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), sous le nom 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 aux articles 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 deux 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 de téléphone 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.

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 de téléphone vert mentionné ci-dessus.

Par avance, je vous prie d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

Signature
Responsable de l'enquête dans l'établissement de santé

Mme/Mlle/M. xxxxxxx
Adresse : .....
Code postal et ville

ANNEXE XIII *bis*

MODÈLE DE COURRIER QUI SERA TRANSMIS PAR L'INSTITUT DE SONDAGE AU DOMICILE DU PATIENT (POUR L'ENFANT HOSPITALISÉ)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

[*Insérer votre logo +*
[logo de l'institut de sondage]
[*Direction*]
[*Nom et adresse de votre établissement de santé*]

Lieu, le 2012

Objet : Indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé en France : enquête nationale de satisfaction au sein de [*nom de votre établissement de santé*]
Numéro d'identification du patient : [*à compléter*]

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

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

Le ministère chargé de la santé a débuté le processus de généralisation en 2011 de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès des établissements de santé exerçant une activité de médecine-chirurgie ou obstétrique (MCO).

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 (1) téléphonique. Lors de son hospitalisation, vous et votre enfant avez accepté de participer à cette enquête et nous vous en remercions par avance.

Les résultats de l'enquête seront exploités par un établissement public reconnu par le ministère de la santé, qui est l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH).

Vous avez été présélectionné(e) pour cette enquête réalisée auprès d'environ 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 qui fait l'objet d'un arrêté du 22 juin 2012.

Cet entretien dure en moyenne 13 minutes [*à ajuster par l'établissement de santé si questions optionnelles*].

Pour les enfants de moins de 14 ans, les réponses doivent être apportées par ses parents (ou responsables). Entre 14 et 18 ans, elles peuvent être apportées soit par l'enfant lui-même, soit par ses parents.

Toutefois, si vous et votre enfant avez décidé de ne pas participer à cette enquête de mesure de la satisfaction, nous vous invitons à téléphoner au numéro de téléphone Vert suivant : xxxx xxx xxx, qui est mis à votre disposition gratuitement depuis un poste fixe.

(1) Mention obligatoire : Cette étude fait l'objet d'une déclaration à la Commission nationale de l'Informatique et des libertés (CNIL) sous le nom 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 aux articles 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 deux 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 de téléphone 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.

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

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.

Par avance, je vous prie d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

Signature
Responsable de l'enquête dans l'établissement de santé

Mme/Mlle/M. xxxxxxx
Adresse :
Code postal et ville

ANNEXE XIV

ENQUÊTE NATIONALE 2012 DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS DANS L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ DE [*à compléter par l'établissement de santé*]
[*à réactualiser par l'établissement de santé*]

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

[*Logo de l'établissement de santé*]

GUIDE DE FORMATION DES ENQUÊTEURS

[*nom de l'institut de sondage*]

SOMMAIRE

PREMIÈRE PARTIE – PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE ET CONSIGNES POUR LES ENTRETIENS

La mesure de la satisfaction des patients hospitalisés dans l'établissement

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

1. **L'étude**
2. **Le questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés**
3. **Les prestations mises en place par *[nom de l'institut de sondage : à compléter par l'établissement de santé]***

DÉROULEMENT D'UN ENTRETIEN

1. **Âge du patient et identité du répondant**
2. **Pour se présenter**
3. **Personnes interrogées et ton de l'entretien**
4. **En cas de réclamation ou de plainte au sujet de l'hospitalisation**
5. **Consignes de passation du questionnaire**

ARGUMENTAIRE : RÉPONSES AUX QUESTIONS ET AUX OBJECTIONS

1. **Quel est le sujet ? À quoi ça sert ?**
2. **Je n'ai pas bien compris, qui réalise l'enquête ?**
3. **Je suis surpris(e), je n'ai pas été prévenu(e)**
4. **Ça ne m'intéresse pas**
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**
7. **Pourquoi m'avoir choisi(e) ?**
8. **Comment avez-vous eu mes coordonnées ?**
9. **Cela sera-t-il vraiment anonyme ?**
10. **Ce n'est pas confidentiel, votre courrier est nominatif**
11. **C'est trop long**
12. **Je n'ai vraiment pas le temps**

13. **Pourquoi ne m'a-t-on pas interrogé(e)? lorsque j'étais encore à l'hôpital**

14. **J'ai déjà répondu à un questionnaire au moment de ma sortie de l'hôpital**

ARGUMENTAIRE TÉLÉPHONIQUE SUR LISTE ROUGE

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

2. **Si je suis sur liste rouge, c'est justement pour ne pas être dérangé(e)...**

3. **Vous n'avez qu'à interroger les gens qui ne sont pas sur liste rouge**

Annexe I. – Les coordonnées de l'établissement de santé.

Annexe II. – Contacts utiles.

DEUXIÈME PARTIE – PHASE ACTIVE (1)

1. **Entraînement à la lecture du questionnaire**

2. **Jeu de rôles (simulation de passation entre enquêteurs)**

La mesure de la satisfaction des patients hospitalisés dans l'établissement

Le ministère chargé de la santé a débuté le processus de généralisation en 2011 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) (publics et privés).

Le dispositif de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés vise quatre objectifs :

– fournir aux établissements de santé des outils 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 ;
– améliorer l'efficacité de la procédure de certification.

Cet indicateur doit permettre aux établissements de santé de déployer une politique renforcée 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.

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

1. **L'étude**

a) Commanditaire : l'établissement de santé de [*nom : à compléter par l'établissement de santé*].

b) Objectifs

L'outil validé 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 comportant des lits de court séjour et de suivre l'évolution d'un même établissement d'année en année (en tenant compte des différences de recrutement).

c) Méthode

Enquête annuelle.
Patients.

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 à plein temps (y compris hospitalisation de semaine) pour une durée minimale de quarante-huit heures (deux 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 multiséjour 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]).

(1) La seconde partie n'est pas développée dans ce document. Elle est laissée à la libre initiative de l'institut de sondage.

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 de consultations et de soins ambulatoires (UCSA) ;
– 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.

Concernant les patients :

– patient décédé pendant le séjour ;
– patient ne résidant pas en France ;
– nouveau-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 réhospitalisé 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 « 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 (version 2012). Le comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine (CCECQA) est à l'origine de l'élaboration du questionnaire et de la validation statistique des différents indicateurs. Le questionnaire 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) à la suite d'un test de faisabilité du questionnaire par téléphone.

L'arrêté du 22 juin 2012 définit le modèle de questionnaire à utiliser pour faire les enquêtes téléphoniques (I-SATIS).

b) Questions et modalités de réponse

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

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.

Des variables complémentaires identifiées comme intervenant sur la satisfaction des patients, indépendamment de la qualité de la prise en charge, sont également proposées : âge du patient/répondant, perception de l'amélioration de son état de santé, satisfaction de la vie en général.

Il n'y a pas de question ouverte.

Des variables de contrôle des critères d'inclusion dans l'échantillon sont également à vérifier en début d'entretien : identité de la personne, sexe, civilité, numéro FINESS de l'établissement de santé, date de naissance, dates d'entrée et de sortie.

À titre indicatif, le délai moyen de passation de 33 questions (sans élément introductif) est estimé à 13 minutes.

Les patients peuvent ne pas souhaiter répondre aux questions. 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. Cette modalité sera indiquée en début d'entretien téléphonique par l'institut de sondage.

Plusieurs questions comportant cinq modalités (1) de réponse sont proposées pour chaque question de satisfaction ; leur formulation est en relation avec l'intitulé de la question, par exemple :

☐ Excellent.
☐ Très bon.

(1) Le choix d'un nombre de modalités impair est justifié par l'intérêt de discriminer davantage les réponses allant dans le sens de la satisfaction, qui sont les plus fréquemment rencontrées dans ce type de population. Ainsi le questionnaire ne comporte pas de valeur neutre : 3 classes de satisfaction contre 2 classes de non-satisfaction. Cette formulation permet un regroupement *a posteriori* des réponses favorables (3 modalités de réponse) et des réponses défavorables (2 modalités de réponse). Lors de l'analyse des résultats, une valeur allant de 1 à 5 par modalité de réponse et augmentant avec la satisfaction est attribuée à chaque question.

☐ Bon.
☐ Mauvais.
☐ Très mauvais.
☐ Très rarement ou jamais.
☐ Parfois.
☐ Souvent.
☐ Presque toujours.
☐ Toujours.

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

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

Ces modalités de réponse complémentaires (1), 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 :
☐ [Ne sait pas].
☐ [Non concerné].

Elles ne doivent jamais être lues à la personne interrogée.

L'établissement de santé a ajouté xxx questions optionnelles (pas plus de 17). 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 xxx questions (questions communes et questions optionnelles) [*à adapter par l'établissement de santé*].

Les questions optionnelles viennent impérativement après le questionnaire commun et ne porteront pas sur les données de santé des patients. 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 termes de participation : le patient est considéré comme participant s'il a répondu à toutes les questions communes.

[*Paragraphes 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 présélectionnés d'un courrier postal, les informant de la réalisation de l'enquête.

Mise à disposition d'un numéro de téléphone Vert et d'une messagerie téléphonique pour répondre à leurs questions et enregistrer les refus et modifications éventuels.

Réalisation d'entretiens téléphoniques par CATI (2) à l'aide du questionnaire de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés sur un échantillon d'environ 120 patients ayant donné leur accord.

DÉROULEMENT 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. **Âge du patient et identité du répondant**

Si le patient est âgé :
– de 18 ans ou plus : il est interrogé directement ;

(1) Ces modalités de réponse complémentaires ne rentrent pas dans le calcul de la satisfaction.

(2) 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.

– 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*].

Les personnes contactées demandant plus d'information doivent être orientées vers le numéro de téléphone Vert.

3. **Personnes interrogées et ton de l'entretien**

Les personnes concernées par l'étude sont souvent atteints 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 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 (1), signalées entre crochets, ne doivent pas être proposées d'emblée.

Exemple : « Les explications ou les réponses des MÉDECINS ou des CHIRURGIENS DU SERVICE vous ont-elles paru CLAIRES et COMPRÉHENSIBLES ? » :

☐ Toujours.
☐ Presque toujours.
☐ Souvent.
☐ Parfois.
☐ Très rarement ou jamais.
☐ [Vous n'avez pas eu de réponse ou d'explications].
☐ [Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au médecin quand il était avec vous].
☐ [Vous n'aviez pas de question à poser].
☐ [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 trois modalités les plus proches de sa réponse.

À 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 clés (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.

(1) Ces modalités ne rentrent pas dans le calcul de la satisfaction.

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 évènements semblables personnels mais ramener le patient au questionnaire (de façon ferme mais bienveillante).

ARGUMENTAIRE : RÉPONSES 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 clés » qui doivent être repris.

Ne pas inventer d'autres arguments, ne pas faire appel à son expérience personnelle.

1. **Quel est le sujet ? À 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 de téléphone Vert que vous pouvez appeler si vous souhaitez des renseignements. Je peux vous communiquer ce numéro de téléphone si vous le souhaitez « *numéro de téléphone Vert : à compléter par l'établissement de santé* » ; il s'agit d'un numéro de téléphone 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 intéressée, pourtant votre participation permettra de représenter le point de vue d'autres personnes ayant la même opinion. Pour des raisons scientifiques, 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 représenter le point de vue d'autres personnes ayant la même opinion. 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(e) ?**

Vous avez été hospitalisée 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. Je n'ai pas accès à votre numéro de téléphone ni à votre adresse. Cette enquête a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés), sous le nom « I-SATIS ».

Vos réponses seront traitées de façon statistique et strictement anonyme.

Si vous souhaitez des informations supplémentaires, je vous communique le numéro de téléphone 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(e) 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 : d'une part, 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.

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 TÉLÉPHONE 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(e)...**

Vous avez accepté que l'établissement de santé transmette vos coordonnées à l'institut de sondage (au moment de votre hospitalisation) pour être contactée. Je comprends que vous ne souhaitiez pas être dérangée.

Souvent, les gens sont sur liste rouge pour ne pas être dérangés par des sociétés commerciales ou de simples sondages. Ici, il ne s'agit pas du tout 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*]. 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 dérangée 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 simples sondages. Ici, il ne s'agit pas du tout de cela. Nous réalisons une enquête d'évaluation 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 M. (Mme)...

Nous sommes entièrement disponibles et nous pouvons convenir d'un autre rendez-vous par téléphone à un moment qui conviendrait mieux à M. (Mme)...

Annexe I

Les coordonnées de l'établissement de santé de [*nom de l'établissement de santé : à compléter]* sont : [*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 de téléphone 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].*

ANNEXE XV

DÉFINITIONS ET FICHIER PRODUIT PAR L'INSTITUT DE SONDAGE ET DÉPOSÉ SUR LA PLATEFORME « I-SATISFACTION » MISE EN PLACE PAR L'ATIH

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

Agence technique de l'information sur l'hospitalisation

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'en-tête (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
Numéro FINESS de l'établissement	9	FINESS utilisé dans QUALHAS
Numéro séquentiel	3	
Âge 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	2	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	
Réponse question n° 34		Questionnaire facultatif
...		
Réponse question n° *N*		Dernière question du questionnaire facultatif

Ce fichier devra intégrer, en tant que premier enregistrement, l'enregistrement d'en-tête (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 maximales. 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 fait, car le nombre de réponses pour l'enquête a été atteint ;
– « nombre d'appels réalisés » : correspond au 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 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 faibles, par exemple), celles qui sont réhospitalisées et celles ne parlant pas français.

On notera : « numéro injoignable » dans les deux cas suivants : faux numéro 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.

ANNEXE XVI

PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME « I - SATISFACTION » MISE EN PLACE PAR L'ATIH

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des affaires sociales et de la santé

Agence technique de l'information sur l'hospitalisation

L'application Internet 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 PASREL développé par l'ATIH.

Un domaine (I-satisfaction) particulier à cette application sera créé dans lequel les rôles suivants seront définis :

- au niveau de l'établissement :
  - administrateur : établissement de santé ;
  - lecteur : ne pourra que visualiser les résultats ;
  - valideur : pourra valider les résultats de l'enquête ;
- 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 ».

D'autres rôles au niveau régional ou national pourront être créés pour des besoins de suivi de la campagne.

2. **Concernant le second volet**

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

Rôle administrateur :

- permet de créer des utilisateurs et de leur attribuer des rôles du domaine I-satisfaction. Il s'agit d'un rôle technique.

Rôle lecteur :

- permet de visualiser les résultats de lenquête.

Rôle valideur (correspond au responsable de l'enquête au sein de l'établissement) :

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

Rôle institut de sondage (niveau national) :

- permet de télétransmettre les fichiers résultats des enquêtes ;
- positionne l'indicateur de fin de l'enquête.

Le positionnement de l'indicateur de « fin de l'enquête » entraîne le calcul des indicateurs et la production des tableaux de reporting disponible pour les lecteurs de l'établissement de santé.

Des rôles de lecteur nationaux seront également créés afin de suivre le déroulement de la campagne.

Un rôle de valideur national devra être défini afin de clore définitivement la campagne.