

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

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

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

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

à

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

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

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

Date d'application : immédiate
NOR : ETSH1033081N
Classement thématique : Etablissements de santé

Validée par le CNP, le 17 décembre 2010 - Visa CNP 2010-312

Catégorie : Mesures d'organisation des services retenues par le ministre pour la mise en œuvre des dispositions dont il s'agit.
Résumé : Modalités techniques du déroulement des enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, ayant une activité MCO
Mots-clés : Indicateur de satisfaction – modalités techniques de l'enquête - établissements de santé ayant une activité MCO- publics et privés
Textes de référence : Note d'information DGOS/PF2/2010/327 du 7 septembre 2010 relative à la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé
Textes abrogés : néant
Textes modifiés : néant

Annexes :

- Modalités techniques portant sur les enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés ;
- Annexes relatives à la préparation de l'enquête de satisfaction (1 à 12) ;
- Annexes relatives au recueil des données et aux entretiens téléphoniques (13 à 16).

Le ministère chargé de la santé généralise à compter de 2011 l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès de plus de 1300 établissements de santé publics et privés ayant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

Cette note vient compléter la note d'information DGOS/PF2/2010/327 du 7 septembre 2010 relative à la généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé [...] et la conférence de presse de la ministre chargée de la santé, le 4 novembre 2010.

Elle a pour objet d'informer les établissements de santé des modalités techniques du déroulement des enquêtes téléphoniques. Le financement de cette démarche est assuré par les établissements de santé.

1- L'indicateur de satisfaction : contenu et finalités

La mesure de la satisfaction des patients est l'un des indicateurs les plus fréquemment utilisés dans les systèmes de performance étrangers. Il permet de connaître l'opinion des patients sur les différentes composantes humaines, techniques et logistiques concourant à la qualité de leur prise en charge globale en établissement de santé à partir d'un questionnaire.

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 les établissements de santé, il a été démontré que la mesure de la satisfaction des patients n'était pas reproductible entre établissements de santé sans un questionnaire commun validé.

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.

2- L'indicateur de satisfaction : un nouveau levier pour l'amélioration de la prise en charge globale des patients

Cet indicateur, indicateur de résultats, constitue un outil essentiel des démarches d'amélioration de la qualité à l'instar des autres indicateurs de qualité et sécurité des soins déjà diffusés.

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.

3- L'indicateur de satisfaction : publication des résultats

Cet indicateur sera rendu opposable en 2012 (L. 6144-1 et L.6161-2 du CSP), l'année 2011 étant l'année de simulation de cet indicateur.

Vous trouverez ci-joint les modalités techniques de chaque étape de l'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

Toutes informations complémentaires peuvent être recueillies sous le présent timbre.

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

signé

Annie PODEUR