



MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES, DE LA SANTÉ
ET DES DROITS DES FEMMES

Direction générale de l'offre de soins

Sous-direction du pilotage de la performance des acteurs de l'offre de soins
Bureau Qualité et sécurité des soins (PF2)
Affaire suivie par : Anne Vitoux
Tél. 01 40 56 55 21

anne.vitoux@sante.gouv.fr

DGOS/PF2/AV/MERC/15/D/238

24 FEV. 2015

Paris, le

Le directeur général de l'offre de soins

à

Mesdames et Messieurs les directeurs
généraux des agences régionales de santé

Inscrit pour information à l'ordre du jour du CNP du 06 mars 2015 – N ° 11

Objet : Généralisation de l'indicateur de satisfaction (I-SATIS) au sein des établissements de santé exerçant une activité MCO : résultats de la 4^{ème} campagne de recueil des données de 2014 par établissements de santé et sur le plan national

PJ : 1

- **Annexe** : répartition régionale des 879 établissements de santé ayant participé à l'enquête I-SATIS en 2014

La Direction générale de l'offre de soins (DGOS) a débuté le processus de généralisation de l'indicateur de satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS) au sein des établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO) en 2011.

La démarche repose sur une enquête téléphonique annuelle qui se situe environ 4 à 6 semaines après la sortie du patient hospitalisé. Les entretiens téléphoniques sont réalisés par un institut de sondage sélectionné par l'établissement de santé au moyen d'un questionnaire commun à l'ensemble des établissements de santé. Pour la campagne 2014, ce questionnaire a fait l'objet de l'arrêté du 4 mars 2014 permettant de définir le modèle de questionnaire à utiliser pour la mise en œuvre des enquêtes de satisfaction (I-SATIS).

Les réponses à ce questionnaire permettent de construire des scores de la satisfaction des patients hospitalisés. Les scores retenus par établissement de santé et sur le plan national sont :

- 6 scores thématiques détaillés comme suit :
 - Score « Prise en charge globale du patient »
 - Score « Information du patient »

- Score « Communication du patient avec les professionnels de santé »
- Score « Attitude des professionnels de santé »
- Score « Commodité de la chambre »
- Score « Restauration hospitalière »

- un score de satisfaction globale.

Pour la campagne 2014 : 879 établissements de santé ont participé à cette démarche. Vous trouverez en annexe la répartition régionale des établissements de santé ayant participé à l'enquête I-SATIS en 2014.

Les résultats individuels des établissements de santé ont été mis à la disposition des établissements de santé sur la plateforme « i-satisfaction » de l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) afin qu'ils puissent en prendre connaissance et conduire, si nécessaire, des actions d'amélioration pour la prise en charge des patients hospitalisés. Comme pour les autres indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins, les résultats de cette campagne « d'expérimentation » ne seront accessibles qu'aux seuls établissements de santé.

Seuls les résultats nationaux sont disponibles.

Sur le plan national, les résultats¹ du score de satisfaction globale et des scores thématiques se répartissent de la manière suivante :

- **Le score de satisfaction globale : 75.4/100**

- **Les 6 scores thématiques :**

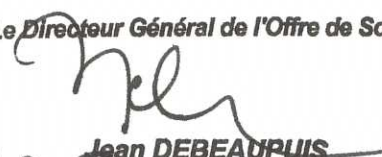
- Score « Prise en charge globale du patient » : **76.5/100**
- Score « Information du patient » : **63.4/100**
- Score « Communication du patient avec les professionnels de santé » : **80.7/100**
- Score « Attitude des professionnels de santé » : **92.4/100**
- Score « Commodité de la chambre » : **74.7/100**
- Score « Restauration hospitalière » : **54.3/100**

Pour la campagne 2015, la maîtrise d'ouvrage de la campagne de recueil est confiée à la HAS et s'effectuera selon des modalités différentes.

L'arrêté de diffusion publique 2015 fixant les conditions dans lesquelles l'établissement met à la disposition du public les résultats, publiés chaque année, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins est sur le point d'être publié.

Je vous remercie à nouveau pour votre implication afin que l'indicateur I-SATIS devienne un véritable outil d'aide à la décision et de pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional.

La généralisation à près de 900 établissements, Le Directeur Général de l'Offre de Soins
a été réussie en 2014. Avec la première
diffusion publique, grâce à votre engagement, 2015
sera une année test !


Jean DEBEAUPUIS

¹ Les résultats nationaux figurent sur le site internet du ministère chargé de la santé : www.sante.gouv.fr/i-satis

Annexe

Répartition régionale des 879 établissements ayant participé à I-SATIS en 2014	
Régions concernées	Nombre d'établissements MCO
Alsace	20
Aquitaine	50
Auvergne	22
Basse-Normandie	27
Bretagne	38
Bourgogne	29
Centre	33
Corse	2
Franche-Comté	13
Champagne-Ardenne	20
Guadeloupe	2
Guyane	2
Haute-Normandie	26
Ile-de-France	154
Languedoc-Roussillon	41
Limousin	10
Lorraine	34
Martinique	2
Midi-Pyrénées	41
Nord-Pas-de-Calais	62
Pays de la Loire	43
Picardie	25
Poitou-Charentes	24
Provence-Alpes-Côte d'Azur	76
Réunion	6
Rhône-Alpes	77
Total	879