



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 sécurité des soins (PF2)  
Personne chargée du dossier : Violette Garcia  
violette.garcia@sante.gouv.fr

- 5 MAR 2014

Le directeur général de l'offre de soins

à

Mesdames et Messieurs les directeurs  
généraux des agences régionales de  
santé

**Objet :** Généralisation de l'indicateur de satisfaction (I-SATIS) au sein des établissements de santé exerçant une activité MCO : résultats de la 3<sup>ème</sup> campagne de recueil des données de 2013 par établissements de santé et sur le plan national

**PJ : 1**

- **Annexe :** répartition régionale des 151 établissements de santé ayant participé à l'enquête I-SATIS en 2013

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 2013, ce questionnaire a fait l'objet de l'arrêté du 22 juin 2012 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 2013 : 151 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 2013.

Je vous remercie pour votre dynamique régionale qui a permis aux établissements de santé d'entrer dans la 3<sup>ème</sup> campagne de recueil des données de l'indicateur I-SATIS en 2013.

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.

L'engagement des établissements de santé étant volontaire parmi les régions, il n'y a pas de possibilité de calculer des scores pertinents par région. Seuls les résultats nationaux sont disponibles.

Sur le plan national, les résultats<sup>1</sup> du score de satisfaction globale et des scores thématiques se répartissent de la manière suivante :

**- Le score de satisfaction globale : 74.9/100**

**- Les 6 scores thématiques :**

- Score « Prise en charge globale du patient » : **77.3/100**
- Score « Information du patient » : **61.7/100**
- Score « Communication du patient avec les professionnels de santé » : **79.5/100**
- Score « Attitude des professionnels de santé » : **92.3/100**
- Score « Commodité de la chambre » : **74.7/100**
- Score « Restauration hospitalière » : **54.9/100**

Pour la campagne 2014, les enquêtes de satisfaction sont rendues obligatoires en application du décret n°2014-252 du 27 février 2014 relatif à l'enquête de satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS) paru au JO du 1<sup>er</sup> mars 2014. L'arrêté du 4 mars 2014 définissant le questionnaire national ainsi qu'une instruction accompagnée de ses annexes sont sur le point d'être publiés.

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.

Le Directeur Général  
de l'Offre de Soins  
  
Jean DEBEAUPUIS

<sup>1</sup> Les résultats nationaux figurent sur le site internet du ministère chargé de la santé : [www.sante.gouv.fr/i-satis](http://www.sante.gouv.fr/i-satis)

**Annexe**  
**Répartition régionale des 151 établissements de santé ayant participé à l'enquête I-SATIS en 2013**

Régions concernées	Nombre d'établissements de santé-MCO
Alsace	5
Aquitaine	10
Auvergne	1
Basse-Normandie	3
Bretagne	8
Bourgogne	4
Centre	6
Franche-Comté	1
Champagne-Ardenne	2
Guyane	1
Haute-Normandie	1
Ile-de-France	34
Languedoc-Roussillon	9
Limousin	3
Lorraine	10
Midi-Pyrénées	7
Nord-Pas-de-Calais	11
Pays de la Loire	6
Picardie	2
Poitou-Charentes	6
Provence-Alpes-Côte d'Azur	7
Réunion	1
Rhône-Alpes	13
<b>Total</b>	<b>151</b>

