



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
Dgos-PF2@sante.gouv.fr
PF2 n° 122

04 JUIL. 2013

Le directeur général de l'offre de soins

à

Mesdames et Messieurs les directeurs
des établissements de santé et
Mesdames et Messieurs les présidents
des Commissions médicales
d'établissements (CME) et aux
conférences médicales d'établissements
de santé ayant participé à
l'expérimentation de l'indicateur I-SATIS

Objet : Généralisation de l'indicateur de satisfaction (I-SATIS) au sein des établissements de santé exerçant une activité MCO : résultats de la 2^{ème} campagne de recueil des données de 2012 par établissement de santé et sur le plan national

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. 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 indicateurs de la satisfaction des patients hospitalisés. Les indicateurs par établissements de santé et sur le plan national sont :

- 6 scores thématiques détaillés comme suit :

- Indicateur « Prise en charge globale du patient »
- Indicateur « Information du patient »
- Indicateur « Communication du patient avec les professionnels de santé »
- Indicateur « Attitude des professionnels de santé »
- Indicateur « Commodité de la chambre »
- Indicateur « Restauration hospitalière »

- un score de satisfaction globale.

Votre établissement de santé a participé à l'enquête de mesure de la satisfaction en 2012 et je tiens à vous remercier pour votre implication au deuxième recueil des données pour l'indicateur I-SATIS.

Vos résultats individuels ont été mis à votre disposition sur la plateforme « i-satisfaction » de l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) afin que vous puissiez en prendre connaissance et conduire, si nécessaire, des actions d'amélioration pour la prise en charge des patients hospitalisés. Les modalités de calcul sont à votre disposition¹.

Sur le plan national, les résultats du score de satisfaction globale et des scores thématiques sont les suivants :

- Le score de satisfaction globale : 72.1/100

- Les 6 scores thématiques :

- Indicateur « Prise en charge globale du patient » : **76.4/100**
- Indicateur « Information du patient » : **60.7/100**
- Indicateur « Communication du patient avec les professionnels de santé » : **78.6/100**
- Indicateur « Attitude des professionnels de santé » : **90.8/100**
- Indicateur « Commodité de la chambre » : **64.8/100**
- Indicateur « Restauration hospitalière » : **55.1/100**

L'année 2012 ne fera pas l'objet d'une diffusion publique des résultats individuels.

Je suis convaincu que votre démarche portera ses fruits en matière d'amélioration de la prise en charge des patients hospitalisés.

Pour 2013, l'enquête de satisfaction est à nouveau facultative. Dans le cadre de la généralisation de l'indicateur I-SATIS en 2014, je vous encourage à la renouveler cette année. L'ATIH pourra ainsi vous mettre à disposition l'évolution de vos résultats.

Je vous remercie à nouveau pour votre implication afin que l'indicateur I-SATIS puisse devenir pleinement un outil de pilotage et de gestion de la qualité de la prise en charge des patients hospitalisés.

**Le Directeur Général
de l'Offre de Soins**

Jean DEBEAUPUIS

¹ Les modalités de calcul de l'indicateur I-SATIS ainsi que les résultats nationaux figurent sur le site internet du ministère chargé de la santé : <http://www.sante.gouv.fr/indicateur-de-la-satisfaction-des-patients-hospitalises-i-satis-la-3eme-campagne-de-recueil-des-donnees-demarre.html>