

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

#### 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)

NOR : AFSH1227610A

La ministre des affaires sociales et de la santé,

Vu le décret n° 2012-210 du 13 février 2012 relatif à l'enquête téléphonique de satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS) (rectificatif),

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Les établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique qui s'engagent dans une démarche annuelle de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en mettant en œuvre l'enquête téléphonique de satisfaction des patients hospitalisés utilisent le questionnaire annexé au présent arrêté.

**Art. 2.** – Le directeur général de l'offre de soins est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 22 juin 2012.

Pour la ministre et par délégation :

*Le directeur général  
de l'offre de soins,*

F.-X. XAVIER SELLERET

## A N N E X E

### 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) services(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) services(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, etc. ?**

*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, 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)

**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 explications ou les réponses des médecins ou des chirurgiens du service vous ont-elles paru 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 obtenue

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 douleurs [Passez à la Q14]. Cette modalité de réponse exclue 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 dans l'établissement de santé étaient... ?**

*Parents :* Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que votre enfant a reçus dans 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 (autres 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 (autres 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 médicaments prescrits dans l'établissement de santé autres 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. – Etiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ? Diriez-vous...**

*Parents* : Etiez-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 ? Etaient-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.  
(Pour le questionnaire parents : 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 ? Etaient-ils...**

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 re-contacter 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. – Age du patient : directe ou vérification par rapport au fichier appel.**