

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

Arrêté du 4 mars 2014 relatif au modèle de questionnaire à utiliser lors de la mise en œuvre de l'enquête I-SATIS de satisfaction des patients hospitalisés

NOR : AFSH1405433A

La ministre des affaires sociales et de la santé,
Vu le décret n° 2014-252 du 27 février 2014 relatif à l'enquête I-SATIS de satisfaction des patients hospitalisés,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Les établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique mettant en œuvre l'enquête de satisfaction des patients hospitalisés mentionnée à l'article 1^{er} du décret susvisé utilisent le questionnaire annexé au présent arrêté.

Art. 2. – L'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) est abrogé.

Art. 3. – 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 4 mars 2014.

Pour la ministre et par délégation :
*Le directeur général
de l'offre de soins,*
J. DEBEAUPUIS

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) service(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) service(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] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 7 [Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au médecin quand il était avec vous] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 6 [Vous n'aviez pas de question à poser] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 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 l'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

6 [Vous n'avez pas eu besoin d'aide/Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

6 [Vous n'avez pas eu besoin d'aide de façon urgente/ Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide de façon urgente] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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 exclut 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

6 [Vous n'avez eu aucun inconfort de ce type/Votre enfant n'a eu aucun inconfort de ce type] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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] (Réponse non citée par l'enquêteur)

6 [Vous n'avez pas eu de médicaments prescrits dans l'établissement de santé autres que votre traitement habituel] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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 informé(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

6 [Aucune décision n'a été prise] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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] (Réponse non citée par l'enquêteur)

6 [Vous n'avez pas eu d'examen/il n'a pas eu d'examen invasif] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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] (Réponse non citée par l'enquêteur)

8 [Vous n'avez pas obtenu de réponse] (Réponse non citée par l'enquêteur)

6 [Vous n'aviez pas de question à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions] (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 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

6 [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)] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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-elle...

Enquêteur : citer les réponses possibles

5 Excellente

4 Très bien

3 Bien

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

6 [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] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 6 [Vous n'aviez pas de médicament à prendre (Pour le questionnaire parents : Il n'avait pas de médicaments à prendre)] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 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] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 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 recontacter 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] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 6 [Aucun risque de complication] (Réponse non citée par l'enquêteur)
- 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)

Q31. – Quel est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...

Parents : Quel est votre opinion générale sur le séjour à l'hôpital de votre enfant ? Etes-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)] Quel est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...

Et maintenant pour terminer

Q32. – 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)

Q33. – Age du patient : directe ou vérification par rapport au fichier appel.

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.

Avez-vous des commentaires ou suggestions pour améliorer la prise en charge dans l'établissement ?

Si oui, lesquels ?...