



CHU de Bordeaux
Direction Qualité Gestion des
Risques
12, rue Dubernat
33404 Talence Cedex

Institut de sondage



Ministère du Travail, de
l'Emploi et de la Santé

**PARTICIPATION A UNE ENQUETE NATIONALE
DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS
HOSPITALISES AU SEIN DU CHU DE BORDEAUX**

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez été hospitalisé(e) AU CHU de Bordeaux et votre opinion sur la satisfaction de votre prise en charge nous intéresse.

A compter de 2011, le Ministère chargé de la Santé généralise un indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès de plus de 1300 établissements de santé ayant une activité de médecine-chirurgie ou obstétrique (MCO).

Notre établissement de santé participe activement à cette démarche de **mesure de la satisfaction des patients hospitalisés** dans le **cadre d'une enquête téléphonique**.

120 patients seront contactés par téléphone pendant la période allant **du 19 mai au 8 juin 2011**, après leur sortie de l'hôpital où ils ont été hospitalisés.

L'enquête va permettre de recueillir vos appréciations pour mieux répondre à vos attentes et à celles des futurs patients et pour conduire des démarches d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Afin de pouvoir comparer des taux de satisfaction entre établissements, il est nécessaire de disposer d'outils de mesure rigoureusement validés.

Tous les établissements de santé vont utiliser le même questionnaire de satisfaction, intitulé SAPHORA¹.

La participation à **cette enquête est facultative**. Cette enquête fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Les réponses que vous apporterez à ce questionnaire resteront strictement anonymes et confidentielles. Les données feront l'objet uniquement de traitement statistique. Les résultats de l'enquête seront exploités par un établissement public reconnu par le Ministère chargé de la Santé, l'Agence technique de l'Information sur l'hospitalisation (ATIH). Vous pourrez donc vous exprimer en toute liberté en répondant sincèrement aux questions vous concernant. Les soignants qui vous ont pris en charge n'auront pas connaissance de vos réponses.

Par ailleurs, conformément à l'article 32 et suivants de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, modifiée le 1er juillet 1994, vous avez un droit d'accès et de rectification pour les données nominatives auprès de l'institut de sondage. Ce droit d'accès s'exerce dans un délai de 2 mois après le recueil (à l'issue de ce délai, il ne sera plus possible d'identifier un patient) auprès de l'Institut de sondage).

Les thèmes abordés pendant l'entretien téléphonique portent sur l'accueil, l'information du patient, la communication avec les professionnels de santé, la commodité de la chambre, la douleur, l'alimentation, etc. **Aucune donnée sur votre santé ne sera demandée.**

Il est donc possible que vous receviez un courrier d'information vous indiquant les modalités de l'enquête. Suite à ce courrier, vous serez rapidement contacté(e) **par téléphone par un enquêteur professionnel de l'institut de sondage**. L'entretien dure environ en moyenne 13 minutes pour 36 questions.

Votre participation sera précieuse car elle déterminera la qualité des résultats.

Cependant, si vous ne souhaitez pas participer à cette enquête ni recevoir le courrier vous en décrivant les modalités, nous vous invitons à transmettre votre refus de participation aux admissions au moment des formalités de sortie ou par courrier ou par messagerie (cf. formulaire ci-contre).

Souhaitant que votre état de santé s'améliore et que vous acceptiez de contribuer au succès de cette démarche d'évaluation de votre satisfaction, je vous prie d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

Alain HERIAUD

Directeur Général du CHU de Bordeaux

ⁱ Le questionnaire utilisé pour la réalisation d'enquêtes annuelles de satisfaction est le questionnaire SAPHORA-MCO (2009). Le Comité de Coordination de l'Evaluation clinique et de la Qualité en Aquitaine (CCECQA) est à l'origine de l'élaboration de ce questionnaire et de la validation statistique des différents indicateurs. L'équipe de la Coordination pour la mesure de la Performance et l'Amélioration de la Qualité Hospitalière (COMPAQH) faisant partie de l'Institut national de la santé et de recherche médicale (INSERM) a contribué à valider la faisabilité de l'enquête par téléphone.



CHU de Bordeaux
Direction Qualité Gestion des
Risques
12, rue Dubernat
33404 Talence Cedex

Institut de sondage



Ministère du Travail, de
l'Emploi et de la Santé

FORMULAIRE DE REFUS DES PATIENTS

Dossier suivi par : Gaëlle LELIEVRE

En priorité à remettre : Aux admissions à la sortie

Par défaut envoyer : Par courrier : CHU de Bordeaux
Direction Qualité Gestion des Risques
12, rue Dubernat
33404 Talence Cedex

ENQUETE NATIONALE DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES AU SEIN DU CHU DE BORDEAUX

Monsieur :

Madame :

Mademoiselle :

Nom du patient :

Prénom du patient :

Refus (cocher la case si le patient a refusé de participer à l'enquête nationale de satisfaction) :

Date du refus : ... / ... / 2011

Si le patient l'indique de lui-même, noter le motif du refus :

.....
.....