

Les hôpitaux devront publier un indicateur de satisfaction de leurs patients

22.novembre2010



Photo : Martin Bureau/AFP

Un questionnaire commun à tous les hôpitaux permettra dès 2011 de connaître l'opinion des patients sur leur séjour. Les résultats de "l'indicateur de satisfaction des patients hospitalisés" seront publics.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des soins en tenant compte de l'avis des patients, c'est le but visé par le questionnaire de mesure de satisfaction des patients hospitalisés. À partir de 2011, il va être généralisé aux 1 300 établissements de santé, publics et privés, pratiquant une activité de médecine, de chirurgie ou d'obstétrique. Un questionnaire commun - comportant également des questions optionnelles pour chaque établissement - permettra de connaître l'opinion des patients sur leur prise en charge au cours de leur hospitalisation.

Les questions porteront sur l'accueil, l'information du patient, la communication et les relations avec les professionnels de santé, la commodité de la chambre, la qualité des services, la prise en charge de la

douleur...

Le questionnaire expérimenté sur des établissements de santé de différentes catégories - CH, CHU, Centre de lutte contre le cancer, etc.- a démontré un taux minimal de participation des patients de 70 %. Un dispositif largement éprouvé à l'étranger, notamment au Royaume-Uni, au Canada, en Suisse ou aux Etats-Unis.

Des résultats annuels accessibles à tous

Tous les ans, une enquête téléphonique sera organisée auprès d'un échantillon de 150 000 patients. Le ministère de la Santé publiera les résultats moyens pour l'ensemble des établissements en 2011. Les résultats détaillés par établissement seront publiés en 2012.

L' "indicateur de satisfaction des patients hospitalisés" vient compléter le dispositif déjà existant depuis janvier 2010, avec les indicateurs suivants :

- [tableau de bord des infections nosocomiales](#) ;
- indicateur de la qualité globale de la prise en charge du patient.

Aujourd'hui, le citoyen veut être acteur de sa santé. "Ne nous y trompons pas : une hospitalisation réussie, c'est une hospitalisation qui propose la thérapeutique adaptée et garantit les meilleures conditions de sécurité. Mais c'est aussi une hospitalisation bien vécue par le patient", a déclaré la ministre qui, pour prendre en compte les [nouvelles attentes du citoyen acteur de santé](#), propose la création d'un espace dédié aux usagers sur le site du ministère de la Santé et des Sports.