

*Etiquette patient*

**Formulaire de recueil de consentement exprès des patients :  
un formulaire pour le patient et un formulaire pour l'établissement de santé**

Limoges, le 16 avril 2014

**Dossier suivi par :** M. Nicolas Parneix, Directeur des projets, de la qualité et de la contractualisation  
E-mail : [secretariat-direction-projets-qualite-gdr-contractualisation@chu-limoges.fr](mailto:secretariat-direction-projets-qualite-gdr-contractualisation@chu-limoges.fr)  
Tél. : 05.55.05.80.77

**ENQUETE TELEPHONIQUE NATIONALE  
DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES (I-SATIS)  
AU SEIN DU CHU DE LIMOGES**

Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) dans notre établissement.

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement de santé participe activement à la démarche nationale engagée par le Ministère de la santé de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, dans le cadre d'une enquête<sup>1</sup> téléphonique **appelée I-SATIS**.

La mesure de votre satisfaction permet de connaître votre opinion sur les conditions d'accueil, de séjour et de prise en charge. Vos réponses, conjuguées aux réponses d'autres patients ayant fréquenté l'établissement, nous permettront d'identifier les forces et les faiblesses de notre établissement et nous permettront de nous améliorer. Le présent document vise à s'assurer que toute l'information nécessaire vous a été communiquée sur cette démarche et à recueillir votre accord à la participation de cette enquête. Un numéro vert est à votre disposition **0.805.854.805** (gratuit sur un poste fixe). Un institut de sondage sélectionné par nos soins sera susceptible de vous contacter, si vous en êtes d'accord. Je vous remercie pour l'attention que vous porterez à cette demande.

Le Directeur des projets, de la qualité et de la contractualisation

Monsieur :  Madame :  Mademoiselle :

Nom du patient : ..... Prénom du patient : .....

Cette enquête téléphonique sera effectuée par l'institut de sondage indépendant Quali Test de l'établissement de santé :

- Acceptez-vous de participer à l'enquête téléphonique de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés ? Oui
- Si oui, acceptez-vous que vos coordonnées domiciliaires soient transmises à l'institut de sondage Quali Test sélectionné par l'établissement de santé ? Oui

**Signature du patient ou de son représentant légal**

## Quelques informations complémentaires sur l'enquête (I-SATIS)

Le Ministère chargé de la Santé engage les établissements de santé à mesurer la satisfaction des patients hospitalisés.

Le CHU de Limoges participe activement à cette démarche de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés réalisée par une enquête téléphonique.

Cette enquête téléphonique est effectuée par un institut de sondage indépendant de l'établissement de santé.

L'établissement de santé et les soignants qui vous ont pris en charge n'auront pas connaissance de vos réponses.

Environ 120 patients seront contactés par téléphone par l'institut de sondage pendant la période allant du lundi 21 avril 2014 au dimanche 31 août 2014 après leur sortie de l'hôpital.

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

Tous les établissements de santé vont utiliser le même questionnaire national de 33 questions qui est défini par l'arrêté du 4 mars 2014.

Les données sont anonymes et feront l'objet uniquement de traitement statistique pour calculer des scores de satisfaction (I-SATIS) portant sur les dimensions suivantes :

- prise en charge globale du patient,
- information du patient,
- communication des patients avec les professionnels de santé,
- attitude des professionnels de santé,
- commodité de la chambre,
- restauration hospitalière.

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.

Si vous acceptez de participer, vous recevrez 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 Quali Test. Vous avez à tout moment la possibilité de changer d'avis et de refuser de participer à cette enquête bien qu'ayant donné votre consentement exprès.

L'entretien téléphonique dure en moyenne 15 minutes pour 33 questions.

### **Mention obligatoire**

**L'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le nom de « Enquête I-SATIS ».**

**Chaque patient a la liberté de participer ou non à l'enquête. La participation à cette enquête est facultative pour le patient. Le patient peut refuser à tout moment de participer aux entretiens téléphoniques bien qu'ayant donné son consentement exprès. Un numéro vert 0.805.854.805 (gratuit sur un poste fixe) est mis à sa disposition afin de se renseigner, de transmettre des informations et/ou de manifester son refus. Les réponses au questionnaire seront strictement anonymes et confidentielles. Conformément à l'article 32 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée « Informatique et Libertés » modifiée le 1<sup>er</sup> juillet 1994, chaque patient a un droit d'accès et de rectification à ses données nominatives auprès de l'institut de sondage Quali Test, 5 bis avenue Foch 54000 Nancy. 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 de Quali Test, 5 bis avenue Foch 54000 Nancy. Si le patient souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, un numéro de téléphone est mis à sa disposition par l'établissement de santé : 0.805.854.805 (gratuit sur un poste fixe).**

**Le fichier des coordonnées des patients (ayant répondu ou non à l'enquête) transmis par l'établissement de santé à l'institut de sondage sera détruit par ce dernier deux mois après la fin des enquêtes téléphoniques conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.**