

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Saint Denis La Plaine, le 14/04/2016

### Satisfaction des patients hospitalisés : donnez votre avis en quelques clics !

Depuis septembre 2015, chaque patient hospitalisé peut donner son avis sur son séjour dans un hôpital ou clinique en France grâce à un questionnaire de satisfaction sécurisé en ligne. À ce jour, 50 000 patients ont déjà participé. Avec le soutien du ministère de la Santé, la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Collectif Interassociatif sur la santé (CISS) s'unissent pour faire connaître ce droit, mobiliser plus largement les Français et recueillir l'avis de toutes les personnes hospitalisées. Les résultats de satisfaction seront publiés en fin d'année, établissement par établissement, et consultables sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

Recueillir la satisfaction des patients est aujourd'hui incontournable pour mesurer et améliorer la qualité des soins dans les établissements de santé. C'est pourquoi – après plusieurs années d'expérimentation menées par le ministère – la HAS a débuté le recueil de l'indicateur « e-Satis » en septembre dernier afin de mesurer en continu, de manière fiable et contrôlée, l'expérience et la satisfaction des patients hospitalisés.

#### Un questionnaire de satisfaction envoyé par courrier électronique à tous les patients : exprimez-vous !

Depuis le 7 septembre dernier, les patients hospitalisés dans l'un des 1 511 établissements ayant une activité de médecine, chirurgie ou d'obstétrique (MCO) sont appelés à donner leur avis.

En pratique, chaque patient est désormais sollicité pour communiquer son adresse électronique lors de son admission, (condition indispensable pour accéder au questionnaire). Puis, pour toute hospitalisation d'au moins 48h, le patient reçoit par courriel deux semaines après sa sortie, un lien vers un questionnaire de satisfaction sécurisé. En moins de 10 minutes, il peut donner son avis sur :

- son accueil dans l'établissement,
- sa prise en charge (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur,...),
- sa chambre et ses repas,
- l'organisation de sa sortie.

#### Un score de satisfaction pour chaque établissement bientôt publié

A partir des réponses des patients, un score de satisfaction sera calculé pour chaque établissement de santé concerné. Ce score sera publié sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)<sup>1</sup> en fin d'année et permettra :

- à chaque Français de connaître le niveau de satisfaction obtenu par chaque établissement et de comparer les établissements de santé entre eux ;
- aux hôpitaux et cliniques de connaître l'avis de leurs patients et de s'améliorer.

#### CONTACTS PRESSE :

**HAUTE AUTORITE DE SANTE (HAS)**  
**Responsable du service presse :**  
Florence GAUDIN  
**Contact presse :**  
Xabi VELAZQUEZ - 01 55 93 73 18  
[contact.presse@has-sante.fr](mailto:contact.presse@has-sante.fr)

**COLLECTIF INTERASSOCIATIF SUR LA SANTE (CISS)**  
**Responsable Communication et Animation Réseau :**  
Marc PARIS - 01 40 56 94 42  
[mparis@leciss.org](mailto:mparis@leciss.org)

<sup>1</sup> Scope Santé est le site internet de la HAS qui informe le grand public sur la qualité et la sécurité des soins des établissements de santé en France.