

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Votre opinion sur votre prise en charge nous intéresse.

***Si vous souhaitez participer à cette enquête, nous vous invitons à compléter et transmettre le formulaire de consentement à un personnel de l'unité de soins dans laquelle vous êtes hospitalisé(e).***

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 participe activement à cette démarche.

Afin de pouvoir comparer des taux de satisfaction entre établissements, tous vont utiliser le même questionnaire de satisfaction, intitulé SAPHORA.

**120 patients** du Centre Hospitalier seront contactés par téléphone après leur sortie 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.

La participation à cette enquête est facultative. Cette enquête fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Vos réponses resteront strictement **anonymes et confidentielles**. Les données feront l'objet uniquement de traitement statistique. Les résultats seront exploités par l'Agence Technique de l'Information sur l'hospitalisation (ATIH). Vous pourrez vous exprimer en toute liberté en répondant sincèrement aux questions. 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 « **Call Marketing** ». Ce droit d'accès s'exerce dans un délai de 2 mois après le recueil auprès de l'Institut de sondage (à l'issue de ce délai, il ne sera plus possible d'identifier un patient car les données seront détruites dans un souci de confidentialité).

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 « **Call Marketing** ». L'entretien dure en moyenne 13 minutes pour 36 questions.

Votre participation est précieuse car elle détermine la qualité des résultats.

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.

Jaques LEGLISE  
Directeur général par intérim



# INFORMATIONS AUX USAGERS



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

## **Vous êtes hospitalisé(e), votre opinion nous intéresse !**

**Ce centre hospitalier participe à une  
ENQUÊTE NATIONALE de SATISFACTION des PATIENTS.**

**Vous serez peut-être contacté(e) pour y participer  
si vous avez été hospitalisé entre 18 mai et le 10 juin 2011.**

**C'est pourquoi nous recueillons lors de votre hospitalisation  
VOTRE CONSENTEMENT ÉCRIT ET VOS COORDONNÉES.**

**MERCI  
de votre collaboration !**

*L'enquête fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL). Les patients ont la liberté de participer ou non à l'enquête. Les entretiens sont réalisés par téléphone à leur domicile par l'institut de sondage **Call Marketing**. Les réponses sont strictement anonymes et restent confidentielles. La participation à cette enquête est facultative. Conformément aux dispositions de l'article 32 et suivant de la loi du 6 janvier 1978, modifiée le 1er juillet 1994, relative à l'information, aux fichiers et aux libertés, les patients ont un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel 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 **Call Marketing 116 rte d'Espagne 31100 Toulouse Helios 2**.*