



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

# Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

## Dispositif national e-Satis Mesure de la satisfaction des patients hospitalisés + de 48h en Médecine – Chirurgie – Obstétrique

Résultats nationaux de la campagne 2016

Synthèse

Décembre 2016

Ce document présente une synthèse des résultats de la campagne nationale 2016 de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés réalisée par les établissements en Médecine – Chirurgie – Obstétrique (MCO) sous la coordination de la Haute Autorité de Santé.

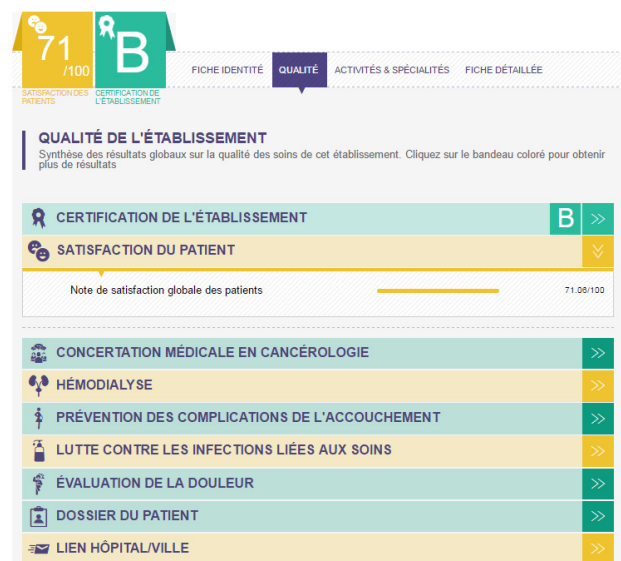
Ces résultats donnent une image du niveau de satisfaction des patients hospitalisés plus de 48 heures en MCO au sein des établissements concernés.

## Où retrouver les résultats de votre établissement ?

Les résultats complets individuels et comparatifs de chaque établissement sont accessibles sur la plate-forme nationale e-Satis. Pour y accéder, chaque établissement doit contacter son service DIM afin d'obtenir un accès sur la plateforme nationale.



Les résultats des indicateurs diffusés publiquement par établissement sont disponibles sur le site Scope Santé, site d'information sur la qualité des prises en charge dans les établissements de santé à destination des usagers mis en place par la HAS en partenariat avec le ministère de la Santé : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)



## Pour en savoir plus

Les informations sur la campagne nationale de mesure de la satisfaction sont disponibles sur le [site Internet](#).

## Pour nous contacter

Pour toutes questions relatives aux indicateurs, le service IPAQSS (Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins) vous répondra par e-mail : [ipaqss@has-sante.fr](mailto:ipaqss@has-sante.fr).

Cette synthèse a été rédigée par Marie Gloanec (chef de projet) et Frédéric Capuano (statisticien), sous la responsabilité de Laetitia May-Michelangeli, chef du service « Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins » (SIPAQSS).

Synthèse validée par le Collège de la HAS en décembre 2016.

# Sommaire

Dispositif national e-Satis .....	4
Contexte .....	4
Quels objectifs pour ce dispositif ? .....	4
Comment l'établissement participe au dispositif ? .....	4
Comment le patient donne son avis ? .....	5
Comment est calculé le score de satisfaction globale ? .....	5
Comment sont diffusés les résultats de satisfaction des établissements ? .....	5
Synthèse des résultats et axes d'amélioration .....	6
Quels établissements ont participé ? .....	6
Quels patients ont répondu ? .....	7
Chiffres-clés de la campagne .....	8
Autres résultats détaillés .....	9
Résultat du classement des établissements .....	11
Conclusion et Perspectives .....	12

# Dispositif national e-Satis

## Contexte

*Première diffusion publique des résultats du dispositif de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h en MCO.*

**Recueillir la satisfaction des patients est aujourd'hui incontournable** pour mesurer et améliorer la qualité des soins dans les établissements de santé. Depuis janvier 2015, la HAS pilote le dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés : e-Satis.

Pour la première fois, un dispositif national est mis à disposition pour recueillir l'expérience et la satisfaction des patients de façon continue auprès de tous les patients hospitalisés dans un établissement de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO) pour un séjour de plus de 48 heures. Cela est réalisé grâce à un questionnaire en ligne, expérimenté en 2015 et méthodologiquement validé en termes de faisabilité, de qualités métrologiques, et de pertinence et généralisé depuis mi-avril 2016<sup>1</sup>.

La campagne nationale 2016 a donc débuté mi-avril 2016 et l'ensemble des résultats produits et présentés dans cette synthèse portent sur une extraction des réponses effectuée le 7 novembre.

L'enquête e-Satis + 48h MCO est réalisée en continu tout au long de l'année, et la prochaine diffusion publique de résultats portera donc sur une année complète entre novembre 2016 et novembre 2017.

## Quels objectifs pour ce dispositif ?

La satisfaction et l'expérience des patients sont mesurées pour :

- donner la parole aux patients, en leur permettant de s'exprimer sur leur parcours, de façon anonyme et transparente ;
- donner un autre éclairage aux professionnels sur leur pratique pour s'améliorer ;
- permettre aux établissements de se comparer aux autres établissements ;
- répondre à la demande des usagers en diffusant un indicateur de résultat.

**Ainsi, ce dispositif permet d'associer les patients aux enjeux d'amélioration du système de soins.**

## Comment l'établissement participe au dispositif ?

Pour l'établissement, l'engagement consiste à :

- recueillir les e-mails des patients hospitalisés ;
- extraire les patients éligibles (+48h MCO) ;
- déposer, à un rythme régulier (tous les 15 jours - au minimum 1 fois par mois) les fichiers e-mails patients sur la plateforme e-Satis développée par l'ATIH<sup>2</sup>.

Directement sur la plateforme e-Satis, chaque établissement (niveau géographique) a accès à ses résultats :

- statistiques sur la participation des patients ;
- données « brutes » des réponses des patients ;
- résultats détaillés de satisfaction et d'expérience des patients ;
- résultat du score de satisfaction globale ajusté diffusé publiquement sur le site Scope Santé ;
- verbatims des patients (accessibles seulement aux établissements et non visibles par la HAS).

1. [Lien vers le questionnaire national de mesure de la satisfaction.](#)

2. Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation.

## Comment le patient donne son avis ?

En pratique, chaque patient est sollicité pour communiquer son adresse électronique lors de son admission dans un établissement de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO). Puis, pour toute hospitalisation de plus de 48h, le patient reçoit par courriel deux semaines après sa sortie, un lien vers un questionnaire de satisfaction sécurisé, envoyé automatiquement par l'ATIH.

En moins de 10 minutes, le patient 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, etc.) ;
- sa chambre et ses repas ;
- l'organisation de sa sortie.

Au total 38 questions permettent d'évaluer la satisfaction et 15 questions l'expérience-patient.

## Comment est calculé le score de satisfaction globale ?

Un score de satisfaction est calculé pour chaque patient à partir des réponses des patients au questionnaire et présenté sous la forme d'une note sur 100. Une moyenne de chaque score de satisfaction est réalisée pour obtenir le résultat global de l'établissement : ce score représente la note moyenne de satisfaction globale donnée par les patients sur l'ensemble de leur parcours, de l'accueil à la sortie de l'établissement.

Pour permettre la comparaison entre les établissements de santé :

- un minimum de 30 questionnaires exploitables est requis ;
- chaque score est ajusté, c'est-à-dire qu'il tient compte de réponses renseignées par le patient en fin de questionnaire : la satisfaction vis-à-vis de la vie en général et l'amélioration de l'état de santé suite au séjour dans l'établissement, deux variables explicatives du niveau de satisfaction du patient, indépendamment de la qualité.

Enfin, 4 classes ont été définies en fonction des résultats des établissements à cette première évaluation de manière à classer les établissements.

## Comment sont diffusés les résultats de satisfaction des établissements ?

Pour la première fois en décembre 2016, la HAS diffuse publiquement sur le site [Scope santé](#), un score de satisfaction globale pour chaque établissement participant à partir des réponses des patients recueillies entre mi-avril et le 7 novembre 2016. Ce niveau de satisfaction vient compléter et éclairer les autres informations sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements déjà présentes sur le site (issues de la certification des établissements et des autres indicateurs de la HAS).

Le score obtenu (note sur 100) est présenté et associé à une couleur : de vert foncé à orange ce qui permet à l'utilisateur de repérer facilement comment l'établissement se positionne :

- **vert foncé** : le score de satisfaction globale ajusté est supérieur ou égal à 77.3/100 ;
- **vert clair** : le score de satisfaction globale ajusté est inférieur à 77.3 / 100 et supérieur ou égal à 74/100 ;
- **jaune** : le score de satisfaction globale ajusté est inférieur à 74 / 100 et supérieur ou égal à 70.7/100 ;
- **orange** : le score de satisfaction globale ajusté est inférieur à 70.7/100.

Les établissements qui ont participé mais qui n'ont pas obtenu le minimum de 30 questionnaires exploitables ont un affichage « Données indisponibles / DI », dans une couleur grise.

Les établissements qui n'ont pas répondu à l'obligation de participation à l'enquête nationale e-Satis ont un affichage « Non répondant » dans une couleur rouge.

En novembre 2017, le score de chaque établissement sera mis à jour sur Scope Santé grâce aux réponses des patients recueillies en continu entre novembre 2016 et novembre 2017.

# Synthèse des résultats et axes d'amélioration

## Quels établissements ont participé ?

La HAS prend en compte les caractéristiques de l'activité de chaque établissement pour définir le statut de leur participation au dispositif.

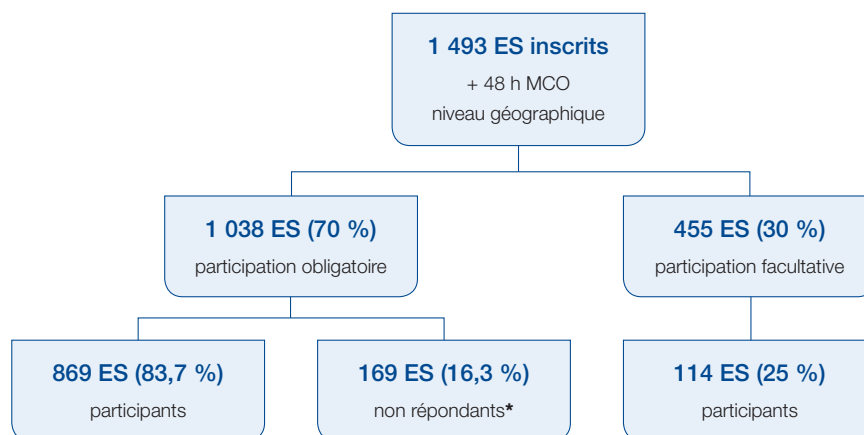
Ainsi la participation est obligatoire ou facultative suivant le volume de séjours de + 48 h en MCO et suivant la proportion de patients âgés de plus de 75 ans hospitalisés dans l'établissement (au regard des données du PMSI de l'année 2015).

Au total, **983 établissements ont participé à l'enquête**, c'est-à-dire qu'ils ont fait au moins un dépôt d'adresses mails sur la plateforme.

Les nouvelles modalités au « format web » du dispositif national e-Satis demandent aux établissements une évolution de leur système d'information afin de recueillir les e-mails de leurs patients.

Si tous les établissements ne sont pas encore en ordre de marche (16 % de non-répondants), le niveau de participation nationale est très encourageant pour cette première campagne nationale avec plus de 80 % des établissements, avec participation obligatoire, engagés dans l'évaluation de la satisfaction de leurs patients.

### Participation des établissements MCO à la campagne nationale e-Satis 2016



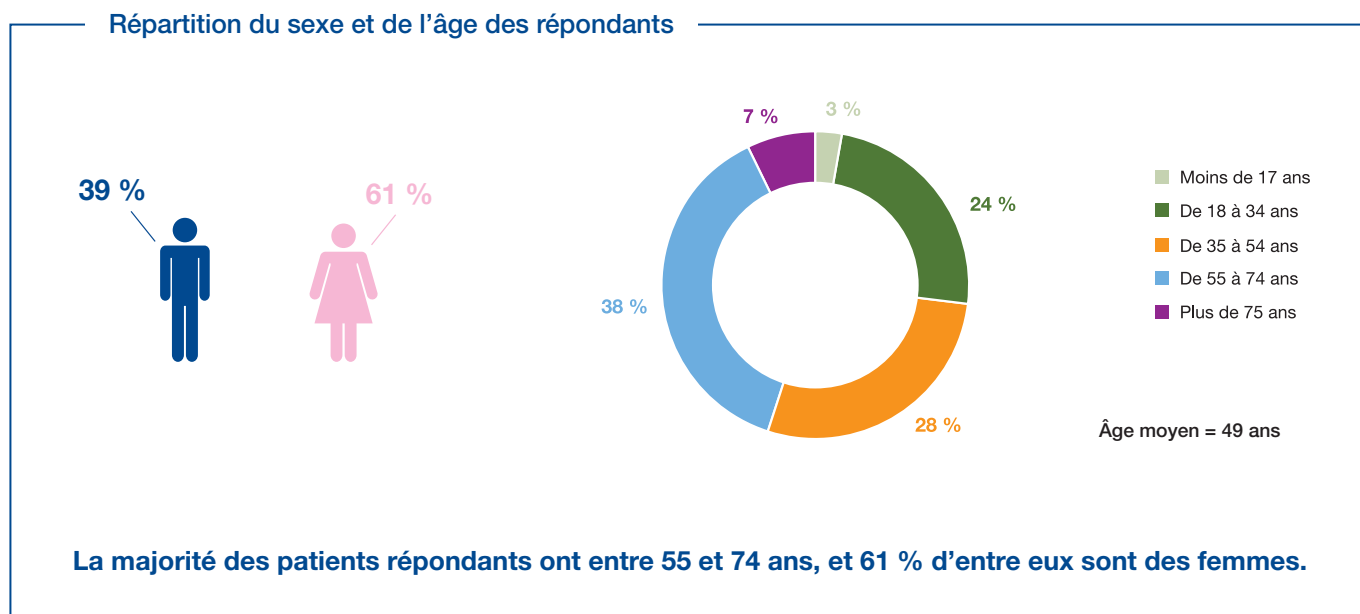
\* Les établissements « Non répondants » sont les établissements qui n'ont fait aucun dépôt de fichier d'adresses mails de leurs patients sur la plateforme nationale e-Satis, alors que la population hospitalisée (volume et âge) rend leur participation obligatoire.

**80 % des établissements de santé concernés engagés dans l'évaluation de la satisfaction de leurs patients via le dispositif web e-Satis.**

## Quels patients ont répondu ?

Au niveau national, 56 759 questionnaires ont été renseignés entièrement par les patients entre avril 2016 et le 7 novembre 2016 (les questionnaires incomplets ne sont pas pris en compte dans les résultats).

Parmi ces patients, 53 % étaient hospitalisés dans l'établissement pour la première fois.



Concernant la répartition homme/femme des répondants, elle correspond à la population hospitalisée + 48 h en MCO d'après les données du pmsi 2015 (42 % d'hommes et 58 % de femmes).

Concernant les 3 % de répondants âgés de moins de 17 ans, dans 88 % des cas, ils ont été accompagnés dans leur réponse au questionnaire par un parent ou un proche.

Au niveau national, par rapport au nombre total de questionnaires qui ont été envoyés par mail, cela représente un :

**Taux de répondants = 17,2 %**

Même si ce taux de répondants est très satisfaisant, des **efforts de communication doivent être poursuivis pour permettre de l'augmenter au niveau de chacun des établissements de santé**. La HAS accompagnera les établissements dans cet objectif, par la mise à disposition d'outils de communication, en collaboration avec les différentes parties prenantes, comme cela a déjà été le cas avec le CISS (Collectif Interassociatif Sur la Santé)<sup>3</sup>.

3. Affiche de communication à destination des établissements (HAS – CISS – DGOS) : [www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-04/e-satis2016\\_affiche-campagnepatients.pdf](http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-04/e-satis2016_affiche-campagnepatients.pdf).

# Chiffres-clés de la campagne

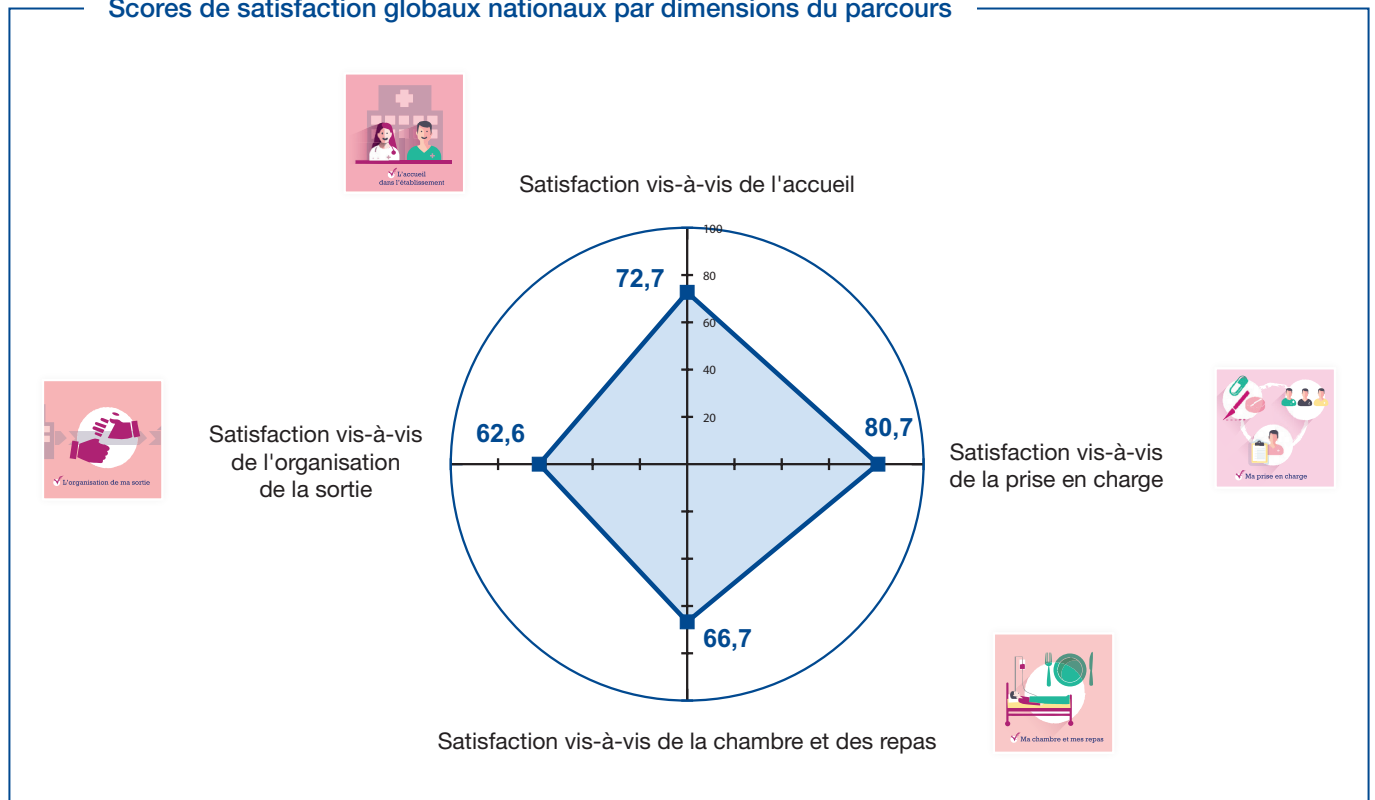
Score Min	Score moyen	Score Max	Quartile inférieur	Quartile supérieur
58,3/100	<b>72,7/100</b>	84,6/100	65,4/100	81,7/100

Le score de trois quarts des établissements est supérieur à 65,4/100. Le score d'un quart des ES est supérieur à 81,7/100, ce qui correspond à un très bon score de satisfaction.

## Le score de satisfaction globale national moyen est de 72,7/100.

Si ce score de satisfaction national montre que les patients sont globalement satisfaits de leur séjour, le détail des résultats obtenus sur les différentes étapes de leur parcours, montre que des actions d'amélioration ciblées doivent être mises en œuvre par les établissements.

### Scores de satisfaction globaux nationaux par dimensions du parcours



### Axe d'amélioration : focus sur l'organisation de la sortie

Afin d'améliorer la satisfaction de leurs patients, un effort doit être réalisé par les établissements sur l'organisation de la sortie, étape du parcours qui obtient le plus bas résultat de satisfaction.




En effet, l'évaluation de l'expérience des patients montre leur manque d'information au moment de la sortie, notamment sur l'information concernant la reprise de leurs activités et concernant les signes ou complications devant les amener à recontacter un professionnel ou l'établissement : un tiers des patients répondants ne reçoit pas d'information sur ces deux sujets à sa sortie.

D'ailleurs, 24 % des patients ne sont pas satisfaits de la façon dont leur sortie a été organisée (satisfaction moyenne à mauvaise).




## Autres résultats détaillés

Le questionnaire national de satisfaction comprend 53 questions de mesure de la satisfaction et de l'expérience qui permettent de détailler les différentes étapes du parcours du patient et de repérer les actions d'amélioration à mettre en place, au plus près de leurs attentes.

Étapes	Résultats
<p><b>Accueil du patient</b></p> 	<p><b>Livret d'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 38 % des patients n'ont pas reçu de livret d'accueil ou ne s'en souviennent plus.</li><li>• Lorsqu'ils le reçoivent et s'en souviennent, + de 90 % d'entre eux sont satisfaits de la clarté des informations contenues (satisfaction bonne à excellente).</li></ul> <p><b>Accessibilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1/3 des patients ne sont pas satisfaits de l'accessibilité dans les établissements (satisfaction moyenne à mauvaise).</li></ul> <p><b>Identification (badge, présentation, etc.)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 22 % des patients ne sont pas satisfaits de l'identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins (satisfaction moyenne à mauvaise).</li></ul>
<p><b>Prise en charge du patient</b></p> 	<p><b>Explications reçues et réponses aux questions</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 28 % des patients ne reçoivent pas ou rarement des explications spontanément sur leur état de santé, leur traitement, leurs soins (réponses de jamais à parfois)</li><li>• Par contre, 87 % des patients reçoivent des réponses à leurs questions quand ils les posent et 91 % sont satisfaits de leur clarté (satisfaction bonne à excellente).</li></ul> <p><b>Décision médicale partagée</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lorsqu'ils le souhaitent (la moitié des patients répondants souhaitent participer aux décisions concernant leurs soins), 70 % des patients ont pu « toujours » ou « souvent » participer à la décision.</li></ul> <p><b>Soutien des professionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plus d'un tiers des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur séjour : parmi eux, près de 3 patients sur 10 estiment le soutien des professionnels « moyen » à « mauvais ».</li></ul> <p><b>Prise en charge de la douleur</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 86 % des patients ont ressenti des douleurs dont 1/3 des douleurs « extrêmement intenses à intenses » : parmi eux, 87 % sont satisfaits de la prise en charge de ces douleurs (satisfaction bonne à excellente).</li></ul> <p><b>Respect de l'intimité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 88 % sont satisfaits du respect de leur intimité (satisfaction bonne à excellente).</li></ul> <p><b>Respect du secret professionnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presque tous les patients (94 %) sont satisfaits du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de leur séjour (satisfaction bonne à excellente).</li></ul>
<p><b>Chambre et repas</b></p> 	<p><b>Chambre</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 74 % des patients sont hospitalisés dans une chambre simple.</li><li>• C'est au niveau de la température et du calme et de la tranquillité de leur chambre que les patients sont le moins satisfaits.</li></ul> <p><b>Qualité et variété des repas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La moitié des patients ne sont pas satisfaits de la qualité des repas (satisfaction moyenne à mauvaise), et plus de 40 % ne sont pas satisfaits de la variété des plats servis (satisfaction moyenne à mauvaise).</li></ul>

....

Étapes	Résultats
<p><b>Organisation de la sortie</b></p> 	<p><b>Organisation de la sortie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 % des patients ne sont pas satisfaits de l'organisation de leur sortie (annonce de la date de sortie, destination à la sortie, etc.) (satisfaction moyenne à mauvaise).</li> </ul> <p><b>Informations reçues sur les médicaments à prendre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsqu'ils ont reçu des informations sur ce sujet (78 % des patients ont reçu des informations), 90 % des patients en sont satisfaits (satisfaction bonne à excellente).</li> </ul> <p><b>Informations reçues sur la reprise de leurs activités et les signes ou complications devant les amener à recontacter un professionnel ou l'établissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un tiers des patients ne reçoit pas d'information sur ces deux sujets à leur sortie. Pour les deux tiers recevant l'information, dans 90 % des cas ils en sont satisfaits (satisfaction bonne à excellente).</li> </ul>

L'ensemble des établissements participants ont à leur disposition les résultats détaillés de la satisfaction de leurs patients.

# Résultat du classement des établissements

Parmi, les 1493 établissements de santé concernés par le dispositif et inscrits sur la plateforme nationale e-Satis :

- 341 établissements, pour lesquels la participation était facultative, n'ont pas participé ;
- 169 établissements, pour lesquels la participation était obligatoire, n'ont pas participé : ces établissements sont considérés comme « Non répondant » au regard de la diffusion publique et des utilisations des résultats (16,3 % des établissements avec participation obligatoire).

Au 7 novembre 2016, sur les 983 établissements qui ont participé à la campagne, 580 ont moins de 30 questionnaires exploitables et donc des données insuffisantes pour intégrer le classement.

**Au total, 403 établissements sont donc intégrés au classement national.**

Classement 2016	Nombre d'établissements de santé (ES)	Pourcentage
Score global $\geq$ à 77,3	44 ES	11 %
Score global $\geq$ à 74 et $<$ à 77,3	98 ES	24,3 %
Score global $\geq$ à 70,7 et $<$ à 74	166 ES	41,1 %
Score global $<$ à 70,7	95 ES	23,6 %
<b>Total</b>	<b>403 ES</b>	<b>100 %</b>

Pour une 1<sup>re</sup> campagne nationale, sur une durée de 6 mois, ces résultats de participation sont tout à fait encourageants.

Environ 10 % des établissements de santé classés se situent dans la meilleure classe qui correspond à une très bonne satisfaction de leurs patients.

Ce classement est défini par une méthode statistique qui garantit le regroupement des établissements ayant des résultats de satisfaction globale similaires dans une même classe, et le fait que les classes sont significativement différentes les unes des autres.

La mise en perspective de ce classement avec le résultat des réponses des patients sur le fait qu'ils recommandent l'établissement de santé et leur intention de revenir s'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, permet de mieux comprendre les différences entre les classes, malgré le fait qu'elles soient apparemment proches :

Score global $\geq$ à 77.3	Score global $<$ à 70.7
<p><b>76 %</b> des patients recommanderaient « certainement » ces établissements à leurs proches.</p> <p><b>80 %</b> reviendraient dans le même établissement s'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison.</p>	<p><b>47 %</b> des patients recommanderaient « certainement » ces établissements à leurs proches.</p> <p><b>57 %</b> reviendraient dans le même établissement s'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison.</p>

## Conclusion et Perspectives

La mesure de la satisfaction des patients hospitalisés + 48 h en MCO est réalisée depuis mi-avril 2016 par un questionnaire national scientifiquement validé, administré en continu sur la plateforme web sécurisée e-Satis.

Globalement, pour cette première campagne nationale les résultats de participation des établissements d'un côté et des patients de l'autre sont très encourageants :

80 % des établissements, dont la participation est obligatoire, sont engagés dans le dispositif et ont permis d'obtenir un taux de répondants de presque 18 % des patients à l'enquête : ce qui représente plus de 56 000 questionnaires complets analysés sur une période 6 mois.

Les résultats montrent que la satisfaction globale des patients vis-à-vis de leur séjour dans les établissements de santé MCO (+ 48h) atteint un score moyen national de 72,7/100.

L'analyse détaillée des résultats montrent un besoin d'amélioration de l'organisation de la sortie des patients.

L'ensemble des établissements de santé reçoivent des résultats très détaillés de la satisfaction et de l'expérience de leur patient, ce qui leur permet de définir leurs propres actions à développer.

La campagne nationale 2017 est d'ores-et-déjà en cours de recueil auprès de tous les établissements de santé MCO.

En 2017, la HAS se donne pour objectif :

- d'optimiser l'appropriation du dispositif tant par les professionnels des établissements que par les usagers et leurs représentants :
  - *via* le développement de documents pédagogiques facilitant l'utilisation des résultats,
  - *via* le renforcement d'une communication ciblée auprès de tous les acteurs ;
- d'étendre le dispositif national e-Satis à d'autres secteurs d'activités : dans un premier temps, le secteur ambulatoire.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Le rapport complet est en ligne sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Décembre 2016