



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

## e-Satis

# Dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients

### **Modalités de calcul des scores**

*Séjours de + 48h en MCO*

*e-Satis +48h MCO*

**Service Evaluation et Outils pour la Qualité et la Sécurité des Soins (EvOQSS)**

**Direction de l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins**

## Objectif et informations contenues dans ce document

Ce document est à destination des professionnels de santé qui souhaitent connaître le détail des calculs des scores disponibles sur la plateforme e-Satis.

Ce document présente :

- Le détail des questions qui composent chacun des scores calculés
- Les règles et algorithmes de calcul des scores

### Où se trouvent les résultats des scores décrits dans ce document ?

Les scores décrits dans ce document sont disponibles sur la plateforme e-Satis (<https://e-satis.atih.sante.fr>) dans l'onglet « Résultats annuels » :

- Les scores bruts de satisfaction sont disponibles dans la rubrique « Résultats détaillés annuels » ainsi que tous les autres résultats détaillés de l'enquête : ces résultats sont disponibles uniquement pour les établissements de santé.
- Le score ajusté de satisfaction globale et d'expérience est disponible dans la rubrique « Résultats diffusés publiquement » : il s'agit du résultat diffusé publiquement sur le site Scope Santé.

Le document présent est disponible dans l'onglet « Support »

The screenshot shows the HAS e-Satis platform interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'HAS e-Satis', 'Accueil', 'Gestion de l'enquête', 'Résultats et données', 'Résultats annuels', and 'Support'. The 'Support' item is highlighted with a blue box. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Support AGORA ADMIN...' and 'Résultats diffusés publiquement'. The 'Résultats diffusés publiquement' section is also highlighted with a blue box. Below these sections, there are two columns of user information. The left column contains 'Vos coordonnées' with 'Compte Plage: 100001' and 'Identité: Support AGORA ADMIN'. The right column contains 'Votre établissement' with 'Finess : 000000001' and 'Finess E-SATIS : 000000'.

# 1. Définitions et tableau récapitulatif des scores

## Sont calculés :

- un score brut de satisfaction globale et d'expérience et des scores bruts de satisfaction par dimension afin de guider l'établissement dans les actions d'amélioration à mettre en place
- un score ajusté de satisfaction globale et d'expérience permettant la comparaison entre les établissements et la diffusion d'information auprès des usagers.

Le **score brut de satisfaction globale et d'expérience** est calculé à partir des réponses faites par les patients sur l'ensemble de leur parcours dans l'établissement. Pour chaque patient répondant, une note allant de 1 à 5 (transformée en valeur de 0 à 100) est accordée à chacune de ses réponses :

Modalités de réponses	Valeur attribuée à la réponse
1 (Ex : Mauvais)	0
2	25
3	50
4	75
5 (Ex : Excellente)	100

Puis la moyenne des valeurs obtenues permet d'obtenir un score de satisfaction globale et d'expérience sur 100 pour chaque patient. Ensuite, une moyenne des scores de satisfaction globale et d'expérience par patient est réalisée pour obtenir le score de satisfaction globale et d'expérience de l'établissement sur 100. Ce score est brut.

Les **autres scores bruts de satisfaction** sont calculés de la même façon pour chacune des dimensions du questionnaire.

Le **score ajusté de satisfaction globale et d'expérience** est le score brut de satisfaction globale et d'expérience ajusté sur deux variables. L'ajustement 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. Le score ajusté est calculé à partir d'un minimum de 30 questionnaires exploitables. Un questionnaire exploitable est un questionnaire complet avec plus de 50% des questions avec une réponse différente de « sans avis » ET une réponse aux 2 questions d'ajustement.

Liste des scores calculés	Type d'indicateur	Champ population interrogée	Modalités d'utilisations*	
			Diffusion publique	IFAQ
<b>Score brut de satisfaction globale et d'expérience</b>	Indicateurs de résultat	Hospitalisations de plus de 48h en MCO	Non	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'accueil			Oui	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge <ul style="list-style-type: none"> <li>Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge par les médecin(s) / chirurgiens(s) / sage(s)-femme(s)</li> <li>Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge par les infirmier(e) / aide-soignants(e)</li> </ul>			Oui	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la chambre et les repas <ul style="list-style-type: none"> <li>Score brut de satisfaction vis-à-vis de la chambre</li> <li>Score brut de satisfaction vis-à-vis des repas</li> </ul>			Oui	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'organisation de la sortie			Oui	Non
<b>Score ajusté de satisfaction globale et d'expérience</b>			Oui	Oui

\*Les indicateurs peuvent être utilisés dans d'autres dispositifs nationaux ou régionaux, seuls la diffusion publique et le dispositif IFAQ sont précisés ici.

## 2. Liste des questions contenues dans chaque score

Numéro question	Questions	Liste des scores de satisfaction calculés									
		globale ajusté	globale brut	Accueil brut	PEC brut	PEC Med/Chi /SF brut	PEC Inf/AS brut	Chambre repas brut	Cham. brut	Rep. brut	Sortie brut
<b>ACCUEIL</b>											
QC00008	Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking, signalétique) ?	X	X	X							
QC00003	Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel administratif lors de votre admission (admission / bureau des entrées) ?	X	X	X							
QC00062	Que pensez-vous de l'accueil dans le(s) service(s) de soins (service des Urgences exclu) ?	X	X	X							
QC00004	Que pensez-vous de l'identification (badge, présentation,...) des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins (médecins, infirmiers(es), aide-soignants(es), sages-femmes...) ?	X	X	X							
QC00005	Avez-vous reçu un livret d'accueil pour les patients ? ( <i>ré-attribution</i> )	X	X	X							
QC00006	Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le livret d'accueil pour les patients ?	X	X	X							
QC00037	Que pensez-vous des horaires de visite ?	X	X	X							
<b>PRISE EN CHARGE</b>											
QC00010	Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc... ?	X	X		X	X	X				
QC00011	Les médecins, les chirurgiens ou les sages-femmes du service ont-ils répondu à vos questions ? ( <i>ré-attribution</i> )	X	X		X	X					
QC00012	Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins, des chirurgiens ou des sages-femmes du service ?	X	X		X	X					
QC00067	Avez-vous (vous ou vos proches) pu participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?	X	X		X	X					
QC00014	Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des médecins, des chirurgiens ou des sages-femmes ?	X	X		X	X					
QC00015	Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s ?	X	X		X		X				
QC00017	Que pensez-vous du soutien des médecins, des chirurgiens ou des sages-femmes qui vous ont pris en charge ?	X	X		X	X					
QC00018	Que pensez-vous du soutien des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s qui vous ont pris en charge ?	X	X		X		X				
QC00020	Que pensez-vous de l'aide reçue pour les activités courantes ?	X	X		X		X				
QC00022	Que pensez-vous du délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente ?	X	X		X		X				
QC00023	Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?	X	X		X		X				

QC00024	Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?	X	X		X	X	X				
QC00025	Les médecins / chirurgiens / sages-femmes parlaient-ils / elles devant vous comme si vous n'étiez pas là ?	X	X		X	X					
QC00026	Les infirmiers(ères) / aide-soignants(es) parlaient-ils / elles devant vous comme si vous n'étiez pas là ?	X	X		X		X				
QC00028	Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?	X	X		X		X				
QC00030	Que pensez-vous de la façon dont ces autres inconforts ont été pris en charge ?	X	X		X		X				
<b>CHAMBRE ET REPAS</b>											
QC00033	Que pensez-vous du confort de votre chambre ?	X	X					X	X		
QC00034	Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ?	X	X					X	X		
QC00035	Que pensez-vous de la température de votre chambre ?	X	X					X	X		
QC00036	Que pensez-vous du calme et de la tranquillité de votre chambre ?	X	X					X	X		
QC00039	Que pensez-vous de la qualité des plats qui vous ont été servis ?	X	X					X		X	
QC00040	Que pensez-vous de la variété des plats ?	X	X					X		X	
<b>ORGANISATION DE LA SORTIE</b>											
QC00043	Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (annonce de votre date de sortie, destination à la sortie...) ?	X	X								X
QC00044	Avez-vous reçu des informations sur les médicaments à prendre après votre sortie (dosage, horaires, effets indésirables) ? ( <i>Ré-attribution</i> )	X	X								X
QC00045	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les médicaments à prendre après votre sortie ?	X	X								X
QC00046	Avez-vous reçu des informations sur la reprise de vos activités après votre sortie (travail, sport, activités habituelles) ? ( <i>Ré-attribution</i> )	X	X								X
QC00047	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur la reprise de vos activités après votre sortie ?	X	X								X
QC00048	Avez-vous reçu des informations sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin ? ( <i>Ré-attribution</i> )	X	X								X
QC00049	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin ?	X	X								X
QC00050	Avez-vous reçu des informations sur votre suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, prochaines étapes) ? ( <i>Ré-attribution</i> )	X	X								X
QC00051	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur votre suivi après votre sortie ?	X	X								X
<b>VARIABLES D'AJUSTEMENT</b>											
QC00056	Comment vous sentez-vous aujourd'hui par rapport au jour de votre admission ?	X									
QC00057	Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre niveau de satisfaction sur la vie en général	X									

### 3. Algorithmes de calcul

#### **Document associé :**

Le fichier Excel « Lexique e-Satis\_AAAA » disponible sur la plateforme e-Satis dans l'onglet « Résultats annuels » décrit la correspondance entre les numéros de questions (reference), les intitulés de question (question) et les modalités de réponses (valeur).

#### **1/ Sélection des questionnaires : complets et exploitables**

Le calcul est fait sur **les questionnaires complets** :

Le questionnaire est complet lorsque le patient a rempli le questionnaire jusqu'à la fin et l'a validé. Lorsque le questionnaire n'est pas complet, il n'est pas intégré au calcul.

Ensuite, **le questionnaire complet doit aussi être exploitable** :

Le questionnaire est exploitable quand plus de 50% des réponses concernées ont une réponse valide (c'est-à-dire sans la modalité « sans avis » ET avec les réponses aux variables d'ajustement pour le score ajusté de satisfaction globale et d'expérience).

Si le questionnaire est complet mais non exploitable, il n'est pas intégré au calcul du score (Ex : le patient a répondu à toutes les questions et a bien validé sa saisie mais n'a répondu que des « sans avis »).

#### **2/ Calcul des scores bruts de satisfaction \***

##### **Règle de calcul :**

Un score de satisfaction est calculé pour chaque patient à partir des réponses au questionnaire et présenté sous la forme d'un score sur 100.

Une moyenne de chaque score de satisfaction patient est réalisée pour obtenir le résultat global de l'établissement.

Cette règle s'applique à tous les scores calculés au niveau brut (score de satisfaction globale et d'expérience et scores de satisfaction par dimensions).

## Algorithmes de calcul :

**Pour chaque questionnaire complet :** 3 étapes pour le calcul

**Etape 1 :** Réaffecter les réponses à certaines variables filtres comme modalités de réponse à la question qui est liée au filtre (modalité de réponse la plus basse) :

Variables filtres concernées	Modalité de réponse réattribuée
Si QC00005=2 (Non)	QC00006=1 (Mauvaise)
Si QC00011=3 (je n'ai eu aucune réponse à mes questions)	QC00012=1 (Mauvaise)
Si QC00044=3 (Non, aucune information ne m'a été donnée)	QC00045=1 (Mauvaise)
Si QC00046=2 (Non)	QC00047=1 (Mauvaise)
Si QC00048=2 (Non)	QC00049=1 (Mauvaise)
Si QC00050=2	QC00051=1 (Mauvaise)

Dans le questionnaire, il existe d'autres variables filtres ou des questions d'information / de généralités qui ne sont pas réattribuées ni incluses dans les calculs des scores.

**Etape 2 :** Attribuer à chaque modalité de réponses, la valeur numérique permettant le calcul du score

Pour toutes les questions intégrées au score (hormis les QC00025 et QC00026), les valeurs numériques associées sont :

Libellé « Satisfaction »	Libellé « Fréquence »	Valeur numérique
Mauvais (e)	Jamais	1
Faible	Rarement	2
Moyen(ne)	Parfois	3
Bon(ne)	Souvent	4
Excellent(e)	Toujours	5
Sans avis	Sans avis	99

Pour les questions QC00025 et QC00026 (+ à – vers – à +), un recodage est effectué avant l'intégration au score

Valeur numérique de départ	Libellé de départ	Valeur numérique recodée	Libellé de la valeur recodée
1	Jamais	5	Jamais
2	Rarement	4	Rarement
3	Parfois	3	Parfois
4	Souvent	2	Souvent
5	Toujours	1	Toujours
99	Sans avis	99	Sans avis

### **Etape 3 : Calculer le score pour chaque questionnaire complet**

$$\text{Score/dimension par patient : } \frac{\sum_{1}^{n_{\text{valide}}} Q_{i-1}}{n_{\text{valide}} * 4} * 100$$

– Questions codées de 1 à 5

- Réponses concernées
  - Réponses valides : modalités de réponse = 1 2 3 4 5
  - Réponse non valide : modalité de réponse = 99
- Réponses non concernées
  - Modalité de réponses vides ( )

**Attention rappel : pour calculer le score**, le questionnaire est exploitable si plus de 50% des réponses concernées ont une réponse valide (c'est-à-dire sans la modalité « sans avis »)

### **Listes des variables qui composent chaque score brut de satisfaction :**

Score brut de satisfaction globale et d'expérience	QC00003	QC00004	QC00006	QC00008	QC00037	QC00062	QC00010	QC00012	QC00067	QC00014	QC00017	QC00024	QC00025	QC00015	QC00018	QC00020	QC00022	QC00023	QC00026	QC00028	QC00030	QC00033	QC00034	QC00035	QC00036	QC00039	QC00040	QC00043	QC00045	QC00047	QC00049	QC00051
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'accueil	QC00003	QC00004	QC00006	QC00008	QC00037	QC00062																										
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge	QC00010	QC00012	QC00067	QC00014	QC00017	QC00025	QC00015	QC00018	QC00020	QC00022	QC00023	QC00024	QC00026	QC00028	QC00030																	
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge par les médecins / chirurgien / sages-femmes	QC00010	QC00012	QC00067	QC00014	QC00017	QC00024	QC00025																									
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge par les infirmier(e)s / aide-soignant(e)s	QC00010	QC00015	QC00018	QC00020	QC00022	QC00023	QC00024	QC00026	QC00028	QC00030																						
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la chambre et des repas	QC00033	QC00034	QC00035	QC00036	QC00039	QC00040																										
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la chambre	QC00033	QC00034	QC00035	QC00036																												
Score brut de satisfaction vis-à-vis des repas	QC00039	QC00040																														
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'organisation de la sortie	QC00043	QC00045	QC00047	QC00049	QC00051																											

### **Calcul du score brut pour chaque établissement**

**C'est la moyenne des scores par questionnaire exploitable.**

Le calcul est le même pour tous les scores calculés en utilisant les variables qui correspondent au score (score de satisfaction globale et d'expérience ou par dimension).

### 3/ Calcul du score ajusté de satisfaction globale et d'expérience et des scores ajustés par dimensions

**Attention rappel : pour valider le score**, le questionnaire est exploitable si plus de 50% des réponses concernées ont une réponse valide (c'est-à-dire sans la modalité « sans avis ») **ET** si les réponses permettant l'ajustement sont renseignées et valides (QC00056 et QC00057) :

- Réponses valides pour QC00056= modalités de réponse de 1 à 5
- Réponses valides pour QC00057= modalités de réponse de 1 à 7

#### Pour chaque patient :

Pour calculer le score ajusté de satisfaction globale et d'expérience au niveau de l'établissement, il est nécessaire de calculer la valeur ajustée du score par patient. **La formule est :**

#### **SC\_ajuste\_patient**

$$= SC\_brut\_patient + Coef\_QC56 * (Nat\_QC56 - QC00056) + Coef\_QC57 * (Nat\_QC57 - QC00057)$$

Légende des termes de la formule :

SC_ajuste_patient	Score ajusté de satisfaction globale et d'expérience patient
SC_brut_patient	Score brut de satisfaction globale et d'expérience patient
Coef_QC56	Coefficient de régression pour la variable QC00056
Nat_QC56	Moyenne nationale QC00056
QC00056	Valeur de la réponse patient à la question QC00056
Coef_QC57	Coefficient de régression pour la variable QC00057
Nat_QC57	Moyenne nationale QC00057
QC00057	Valeur de la réponse patient à la question QC00057

**Les coefficients (Coef\_QC56 Coef\_QC57)** qui mesurent la liaison entre le score brut de satisfaction globale et d'expérience et les variables d'ajustement (niveau patient N=182 030), sont calculés par une régression linéaire multiple. Le modèle est :

$$SC\_brut\_patient = a0 + Coef\_QC56 * QC00056 + Coef\_QC57 * QC00057$$

La régression donne comme résultats pour les coefficients :

- Coef\_QC56 = 3.41667 (p<.0001)
- Coef\_QC57 = 4.62198 (p<.0001)

**Les moyennes nationales (Nat\_QC56 Nat\_QC57)** ont été calculées sur la base des 182 030 questionnaires patients (novembre 2017 → novembre 2018) :

- Nat\_QC56 = 4.3298681
- Nat\_QC57 = 5.8092582

**Au final, le score ajusté de satisfaction globale et d'expérience pour chaque patient se calcule ainsi :**

$$SC\_ajuste\_patient = SC\_brut\_patient + 3.41667 * (4.3298681 - QC00056) + 4.62198 * (5.8092582 - QC00057)$$

**Pour les autres scores ajustés par dimensions, les valeurs des moyennes nationales et des coefficients sont :**

<b>Dimension / Scores</b>	<b>n_qc00056</b>	<b>NAT_qc00056</b>	<b>coef_qc00056</b>	<b>n_qc00057</b>	<b>NAT_qc00057</b>	<b>coef_qc00057</b>
<b>Accueil</b>	181977	4.3298933	2.1606377208	181977	5.8093056	3.9688064559
<b>Prise en charge Inf. / AS</b>	181944	4.3298872	3.5749457341	181944	5.8093314	4.6385324878
<b>Prise en charge méd. / Chir / SF</b>	181686	4.3296126	4.4544535694	181686	5.8093579	4.6364342619
<b>Prise en charge</b>	181900	4.3298406	3.9692249478	181900	5.8093403	4.5961887466
<b>Chambre</b>	181987	4.3298697	2.0203149744	181987	5.8092611	4.3532901456
<b>Repas</b>	177993	4.3320636	2.3929276262	177993	5.8127623	4.5825358327
<b>Chambre et repas</b>	181986	4.329877	2.1382673098	181986	5.8092491	4.4167360589
<b>Sortie</b>	181950	4.3298818	5.6134678876	181950	5.8093267	5.8616310691

**Pour chaque établissement**

Moyenne des scores ajustés de satisfaction globale et d'expérience obtenus par patient pour obtenir le score ajusté de satisfaction globale et d'expérience pour l'établissement.

