



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

## e-Satis

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

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

### *e-Satis MCO CA*

**Document actualisé le 25/11/2022 (Actualisation des coefficients de calcul)**

**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. The top navigation bar includes the HAS e-Satis logo and several menu items: Accueil, Gestion de l'enquête, Résultats et données, Résultats annuels, and Support. The 'Support' menu item is highlighted with a blue box. Below the navigation bar, there are two sub-menus: 'Résultats diffusés publiquement' and 'Résultats détaillés annuels', both also highlighted with blue boxes. The main content area displays 'Support AGORA ADMIN...' and 'Vos coordonnées' (Your coordinates) with the following information: Compte Plage: 100001, Identité: Support AGORA ADMIN. On the right side, there is a section for 'Votre établissement' (Your establishment) with the following information: Finess : 000000001, 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 et des scores ajustés de satisfaction par dimension 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 est accordée à chacune de ses réponses :

Modalités de réponses
1 (Ex : Mauvais - Jamais)
2
3
4
5 (Ex : Excellente - Toujours)

Puis la moyenne des valeurs obtenues permet d'obtenir un score de satisfaction globale sur 100 pour chaque patient. Ensuite, une moyenne des scores de satisfaction globale 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 sur : 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 complets et exploitables. Un questionnaire exploitable est un questionnaire complet avec plus de 50% des questions avec une réponse différente de « sans avis » ET une réponse valide aux 2 questions d'ajustement.

Liste des scores calculés	Type d'indicateur	Champ population interrogée
<b>Score brut de satisfaction globale et d'expérience</b>	Indicateurs de résultat	Séjours pour chirurgie ambulatoire
Score brut de satisfaction Avant hospitalisation		
Score brut de satisfaction Accueil		
Score brut de satisfaction Prise en charge		
Score brut de satisfaction Chambre et collation		
Score brut de satisfaction Organisation de la sortie et retour à domicile		
<b>Score ajusté de satisfaction globale et d'expérience</b>		
Score ajusté de satisfaction Avant hospitalisation		
Score ajusté de satisfaction Accueil		
Score ajusté de satisfaction Prise en charge		
Score ajusté de satisfaction Chambre et collation		
Score ajusté de satisfaction Organisation de la sortie et retour à domicile		

## 2. Liste des questions prise en compte dans chaque score

Numéro question	Questions	Satis. globale brut	Avant Hospit. brut	Accueil brut	PEC brut	Chambre Collation brut	Sortie retour domicile brut
	<b>AVANT VOTRE HOSPITALISATION</b>						
QC00087	Avez-vous reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil (document d'information concernant votre opération / intervention) ? ( <i>ré-attribution</i> )	X	X				
QC00088	Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le passeport ambulatoire / livret d'accueil ?	X	X				
QC00089	Avant votre hospitalisation, les professionnels ont-ils répondu à toutes vos questions ? ( <i>ré-attribution</i> )	X	X				
QC00090	Que pensez-vous de la clarté des réponses des professionnels ?	X	X				
QC00091	Que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance avant votre hospitalisation ?	X	X				
QC00092	Que pensez-vous de l'ensemble des informations que vous avez reçues de la part des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...) avant votre hospitalisation (explications sur votre état de santé, votre opération, la préparation de votre hospitalisation, les complications possibles,...) ?	X	X				
	<b>ACCUEIL</b>						
QC00094	Que pensez-vous de la simplicité / facilité des démarches administratives dans l'établissement ?	X		X			
QC00095	Que pensez-vous de l'accessibilité jusqu'au service où a eu lieu votre opération / intervention (accès, signalétique) ?	X		X			
QC00096	Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel lors de votre admission dans le service où a eu lieu votre opération / intervention (explications sur le déroulement de la journée, politesse, amabilité) ?	X		X			
QC00097	Que pensez-vous de l'identification (présentation, badge,...) des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...) ?	X		X			
	<b>PRISE EN CHARGE</b>						
QC00099	Quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'attente avant votre opération / intervention ?	X			X		
QC00100	Dans le bloc opératoire, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?	X			X		
QC00101	Après votre opération / intervention, avez-vous eu des douleurs ? ( <i>ré-attribution</i> )	X			X		
QC00028	Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?	X			X		
QC00023	Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?	X			X		
QC00024	Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?	X			X		
QC00103	Que pensez-vous du soutien des professionnels qui vous ont pris en charge ?	X			X		

	<b>CHAMBRE / COLLATION</b>						
QC00107	Que pensez-vous du confort de votre chambre ou box individuel ou espace commun ?	X				X	
QC00108	Que pensez-vous du respect de votre dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espace commun) ?	X				X	
QC00111	Que pensez-vous de la qualité des repas / collations qui vous ont été servis ?	X				X	
	<b>ORGANISATION DE LA SORTIE / RETOUR A DOMICILE</b>						
QC00113	Que pensez-vous du délai d'attente pour voir le médecin avant de sortir ?	X					X
QC00114	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les traitements après votre sortie (nouveaux médicaments – traitements / reprise de votre traitement habituel) ?	X					X
QC00115	Avez-vous reçu des informations sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'établissement en urgence ? ( <i>ré-attribution</i> )	X					X
QC00116	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'établissement en urgence ?	X					X
QC00118	Avez-vous reçu des informations sur votre suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, kinésithérapie, reprise du travail, ...) ? ( <i>ré-attribution</i> )	X					X
QC00119	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur le suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, kinésithérapie, reprise du travail, ...) ?	X					X
QC00121	A votre sortie, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?	X					X
QC00123	L'établissement vous a-t-il contacté (sms, appel téléphonique, message sur répondeur) entre 1 et 3 jours après votre sortie ? ( <i>ré-attribution</i> )						
QC00124	Que pensez-vous de la qualité du contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après votre sortie ?	X					X
QC00127	Quelle est votre satisfaction après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?	X					X

Numéro question	Questions	Listes des scores ajustés calculés					
		globale ajusté	Avant Hospit. ajusté	Accueil ajusté	PEC ajusté	Chambre Collation ajusté	Sortie retour domicile ajusté
	<b>Prise en compte des questions du score brut (Cf. Tableau ci-dessus) + Ajout des deux variables d'ajustement</b>						
	<b>VARIABLES D'AJUSTEMENT</b>						
QC00056	Comment vous sentez-vous aujourd'hui par rapport au jour de votre intervention ?	X	X	X	X	X	X
QC00057	Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre niveau de satisfaction sur la vie en général	X	X	X	X	X	X

### 3. Algorithmes de calcul

#### **Document associé :**

Le fichier Excel « Lexique MCOCA » 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 calcul du 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 plus de 50% des réponses ont une réponse « 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 dimension).

## Algorithmes de calcul :

Pour chaque questionnaire complet : 3 étapes pour le calcul

**Etape 1 :** Réaffecter les réponses à certaines questions d'expérience comme modalités de réponse à la question de satisfaction qui est liée à l'expérience (modalité de réponse la plus basse) :

Variables filtres concernées	Modalité de réponse réattribuée
Si QC00087=2 (Non)	QC00088=1 (Mauvaise)
Si QC00089=3 (Je n'ai eu aucune réponse à mes questions)	QC00090=1 (Mauvaise)
Si QC00101=5 (Pas de douleur)	QC00028=5 (Excellente)
Si QC00115=2 (Non)	QC00116=1 (Mauvaise)
Si QC00118=2 (Non)	QC00119=1 (Mauvaise)
Si QC00123=2 (Non)	QC00124=1 (Mauvaise)

Dans le questionnaire, il existe d'autres variables filtrées 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, 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

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

$$\text{Score/dimension par patient : } \frac{\sum_1^{n_{valide}} Q_{i-1}}{n_{valide} * 4} * 100$$

– 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 brut, en plus d'être complet, le questionnaire doit être exploitable au sens où 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	QC00087* / QC00088 / QC00089* / QC00090 / QC00091 / QC00092 / QC00094 / QC00095 / QC00096 / QC00097 / QC00099 / QC00100 / QC00101* / QC00028 / QC00023 / QC00024 / QC00103 / QC00107 / QC00108 / QC00111 / QC00113 / QC00114 / QC00115* / QC00116 / QC00118* / QC00119 / QC00121 / QC00123* / QC00124 / QC00127
Score brut de satisfaction Avant Hospitalisation	QC00087* / QC00088 / QC00089* / QC00090 / QC00091 / QC00092
Score brut de satisfaction Accueil	QC00094 / QC00095 / QC00096 / QC00097
Score brut de satisfaction Prise en charge	QC00099 / QC00100 / QC00101* / QC00028 / QC00023 / QC00024 / QC00103
Score brut de satisfaction Chambre et Collation	QC00107 / QC00108 / QC00111
Score brut de satisfaction Organisation de la sortie et Retour à domicile	QC00113 / QC00114 / QC00115* / QC00116 / QC00118* / QC00119 / QC00121 / QC00123* / QC00124 / QC00127

*\*variables ré-attribuées*

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

**C'est la moyenne des scores par questionnaire complet exploitable** au sens où plus de 50% des réponses concernées ont une réponse valide (c'est-à-dire sans la modalité « sans avis »).

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

**Attention rappel : pour calculer le score ajusté**, en plus d'être complet, le questionnaire doit être exploitable au sens où 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=615 515), sont calculés par une régression linéaire multiple. Le modèle est :

$$SC_{brut\ patient} = a_0 + Coef\_QC56 * QC00056 + Coef\_QC57 * QC00057$$

La régression donne comme résultats pour les coefficients :

- Coef\_QC56 = 4.43649 (p<.0001)
- Coef\_QC57 = 3.73662 (p<.0001)

**Les moyennes nationales (Nat\_QC56 Nat\_QC57)** ont été calculées sur la base des 615 515 questionnaires patients (octobre 2021 → septembre 2022) :

- Nat\_QC56 = 4.5039195
- Nat\_QC57 = 5.9362063

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

$$SC_{ajuste\ patient} = SC_{brut\ patient} + 4.43649 * (4.5039195 - QC00056) + 3.73662 * (5.9362063 - QC00057)$$

**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>Avant hospitalisation</b>	615279	4.5040331297	4.34833	615279	5.9363768307	3.68140
<b>Accueil</b>	615491	4.5039358821	3.37112	615491	5.9362443967	3.63788
<b>Prise en charge</b>	615420	4.5039582724	4.36660	615420	5.9362809138	3.26924
<b>Chambre et collation</b>	614071	4.5041713418	3.20604	614071	5.9366701896	3.60291
<b>Organisation de la sortie et retour à domicile</b>	615025	4.5040608105	5.67770	615025	5.9365164018	4.29591

**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.

