



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 SSR

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. 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 information: 'Vos coordonnées' and 'Votre établissement'. The 'Vos coordonnées' column contains 'Compte Plage: 100001' and 'Identité: Support AGORA ADMIN'. The 'Votre établissement' column contains '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 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 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 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
Score brut de satisfaction globale et d'expérience	Indicateurs de résultat	Hospitalisations en SSR
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'accueil		
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge		
Score brut de satisfaction vis-à-vis du lieu de vie		
Score brut de satisfaction vis-à-vis des repas		
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'organisation de la sortie		
Score ajusté de satisfaction globale et d'expérience		
Score ajusté de satisfaction vis-à-vis de l'accueil		
Score ajusté de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge		
Score ajusté de satisfaction vis-à-vis du lieu de vie		
Score ajusté de satisfaction vis-à-vis des repas		
Score ajusté de satisfaction vis-à-vis de l'organisation de la sortie		

2. Liste des questions contenues dans chaque score

Numéro question	Questions	Liste des scores bruts calculés					
		globale brut	Accueil brut	PEC brut	Lieu de vie brut	Repas brut	Sortie brut
ACCUEIL							
QC00179	Que pensez-vous de la clarté des informations reçues lors de votre accueil dans l'établissement (explications sur le fonctionnement de l'établissement, présentation des lieux, des espaces, des services) ?	X	X				
QC00180	Que pensez-vous de la façon dont le personnel vous a accueilli dans l'établissement de santé (politesse, écoute, hospitalité, gentillesse) ?	X	X				
PRISE EN CHARGE							
QC00134	Que pensez-vous de l'identification (badge, présentation, ...) du personnel du service ?	X		X			
QC00139	Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé ?	X		X			
QC00140	Les médecins, l'équipe soignante (infirmier(e) et aide-soignant(e)) et l'équipe de rééducation du service ont-ils répondu à vos questions ? (<i>ré-attribution</i>)	X		X			
QC00141	Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins, de l'équipe soignante et de l'équipe de rééducation du service ?	X		X			
QC00142	Durant votre séjour, vous-a-t-on expliqué votre projet de soins et de rééducation ? (<i>ré-attribution</i>)	X		X			
QC00143	Que pensez-vous des explications reçues sur votre projet de soins et de rééducation ?	X		X			
QC00144	Durant votre séjour, avez-vous été informé(e) de votre évolution ?	X		X			
QC00146	Avez-vous (vous ou vos proches) pu participer aux décisions concernant votre projet de soins et de rééducation ?	X		X			
QC00181	Durant votre séjour, les professionnels ont-ils pris en compte vos besoins personnels ou votre handicap ou vos difficultés lors de vos soins quotidiens (aide quotidienne, toilette, habillage...) ?	X		X			
QC00149	Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des médecins ?	X		X			
QC00015	Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s ?	X		X			
QC00150	Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive de l'équipe de rééducation ?	X		X			
QC00151	Que pensez-vous du soutien psychologique qui vous a été apporté par les professionnels qui vous ont pris en charge ?	X		X			
QC00154	Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre séjour ?	X		X			
QC00155	Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre séjour ?	X		X			
QC00028	Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?	X		X			

QC00157	Durant votre séjour, pensez-vous que les médecins, l'équipe soignante et l'équipe de rééducation travaillaient bien ensemble (de façon coordonnée) ?	X		X			
LIEU DE VIE							
QC00037	Que pensez-vous des horaires de visite ?	X			X		
QC00033	Que pensez-vous du confort de votre chambre ?	X			X		
QC00034	Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ?	X			X		
QC00036	Que pensez-vous du calme et de la tranquillité de votre chambre ?	X			X		
QC00182	Que pensez-vous de l'adaptation des équipements de l'établissement à votre situation (aménagement de la chambre et des sanitaires, visibilité des panneaux d'affichage, ...) ?	X			X		
QC00184	Que pensez-vous des services (services à la personne, coiffeur, pédicure...) ou des activités (loisirs, convivialité) proposés par l'établissement lors de votre séjour ?	X			X		
REPAS							
QC00167	Que pensez-vous de la qualité des repas qui vous ont été servis ?	X				X	
QC00186	Que pensez-vous du respect de vos préférences alimentaires / de votre régime ?	X				X	
QC00169	Que pensez-vous du rythme des repas (horaire du petit déjeuner, du déjeuner, du dîner) ?	X				X	
ORGANISATION DE LA SORTIE							
QC00171	Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été préparée / anticipée ?	X					X
QC00044	Avez-vous reçu des informations sur les médicaments à prendre après votre sortie (dosage, horaires, effets indésirables) ? (ré-attribution)	X					X
QC00045	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les médicaments à prendre après votre sortie ?	X					X
QC00172	Avez-vous reçu des informations sur la reprise de votre vie quotidienne après votre sortie (sport, activités habituelles, courses, etc...) ? (ré-attribution)	X					X
QC00173	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur la reprise de votre vie quotidienne après votre sortie ?	X					X
QC00174	Avez-vous reçu des informations pour poursuivre vos soins après votre sortie (prochains rendezvous, matériel orthopédique, remise des comptes rendus médicaux, séances de kinésithérapie, ...) ? (ré-attribution)	X					X
QC00175	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur la poursuite de vos soins après votre sortie (prochains rendez-vous, matériel orthopédique, remise des comptes rendus médicaux, séances de kinésithérapie, ...) ?	X					X
QC00188	Durant votre séjour, avez-vous vu une assistante sociale pour préparer votre retour à domicile ? (ré-attribution)	X					X
QC00161	Que pensez-vous de l'aide apportée par l'assistante sociale ?	X					X

Numéro question	Questions	Listes des scores ajustés calculés					
		globale ajusté	Accueil ajusté	PEC ajusté	Lieu de vie ajusté	Repas ajusté	Sortie ajusté
	Prise en compte des questions du score brut (Cf. Tableau ci-dessus) + Ajout des deux variables d'ajustement						
	VARIABLES D'AJUSTEMENT						
QC00056	Comment vous sentez-vous aujourd'hui par rapport au jour de votre admission ?	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_SSR » disponible sur la plateforme e-Satis dans l'onglet « Résultats annuels » décrit la correspondance entre les numéros de questions (référence), 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 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 variables filtrées 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 QC00140=3 (Non, je n'ai eu aucune réponse à mes questions)	QC00141=1 (Mauvaise)
Si QC00142=2 (Non)	QC00143=1 (Mauvaises)
Si QC00044=3 (Non, aucune information ne m'a été donnée)	QC00045=1 (Mauvaises)
Si QC00172=2 (Non)	QC00173=1 (Mauvaises)
Si QC00174=2 (Non)	QC00175=1 (Mauvaises)
Si QC00188=2 (Non, mais j'aurai souhaité en voir une)	QC00161=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

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

– 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	QC00179	QC00180	QC00134	QC00139	QC00140*	QC00141	QC00142*	QC00143	QC00144	QC00146	QC00181	QC00149	QC00015	QC00150	QC00151	QC00154	QC00155	QC00028	QC00157	QC00037	QC00033	QC00034	QC00036	QC00182	QC00184	QC00167	QC00186	QC00169	QC00171	QC00044*	QC00045	QC00172*	QC00173	QC00174*	QC00175	QC00188*	QC00161		
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'accueil	QC00179	QC00180																																					
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge			QC00134	QC00139	QC00140*	QC00141	QC00142*	QC00143	QC00144	QC00146	QC00181	QC00149	QC00015	QC00150	QC00151	QC00154	QC00155	QC00028	QC00157																				
Score brut de satisfaction vis-à-vis du lieu de vie																				QC00037	QC00033	QC00034	QC00036	QC00182	QC00184														
Score brut de satisfaction vis-à-vis des repas																											QC00167	QC00186	QC00169										
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'organisation de la sortie																																							

**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 et des scores ajustés par dimensions

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 et Coef_QC57) qui mesurent la liaison entre le score brut de satisfaction globale et d'expérience et les variables d'ajustement (niveau patient N=35 549), 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 = 4.70088 (p<.0001)
- Coef_QC57 = 5.23181 (p<.0001)

Les moyennes nationales (Nat_QC56 Nat_QC57) ont été calculées sur la base des 35 549 questionnaires patients (octobre 2021 → septembre 2022) :

- Nat_QC56 = 4.1107485443
- Nat_QC57 = 5.4359897606

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

$$SC_ajuste_patient = SC_brut_patient + 4.70088 * (4.1107485443 - QC00056) + 5.23181 * (5.4359897606 - QC00057)$$

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

Dimension / Scores	n_qc00056	NAT_qc00056	coef_qc00056	n_qc00057	NAT_qc00057	coef_qc00057
Accueil	35539	4,110948535	3,679102943	35539	5,43625313	5,157982453
Prise en charge	35536	4,111070464	5,143175192	35536	5,436599505	5,426877067
Lieu de vie	35540	4,110804727	2,903524583	35540	5,436072032	4,1873887
Repas	35429	4,112704282	3,4029807	35429	5,438059217	4,724316816
Sortie	35524	4,110770184	6,712500985	35524	5,436127688	6,170449265

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.