

SYNTHÈSE

Résultats nationaux 2023 e-Satis SMR

Patients hospitalisés en Soins Médicaux et de Réadaptation

Validée par le Collège le 7 mars 2024

L'essentiel

Les résultats présentés sont issus des réponses de patients recueillies lors de **la campagne nationale e-Satis SMR 2023 (29 septembre 2022 – 3 octobre 2023)**.

1 265 établissements participants (73% des établissements français concernés) dont 80% ne sont en obligation de le faire

+184 000 e-mails déposés, 43 094 de plus qu'en 2022

+ 42 000 questionnaires complets, 6 663 de plus qu'en 2022

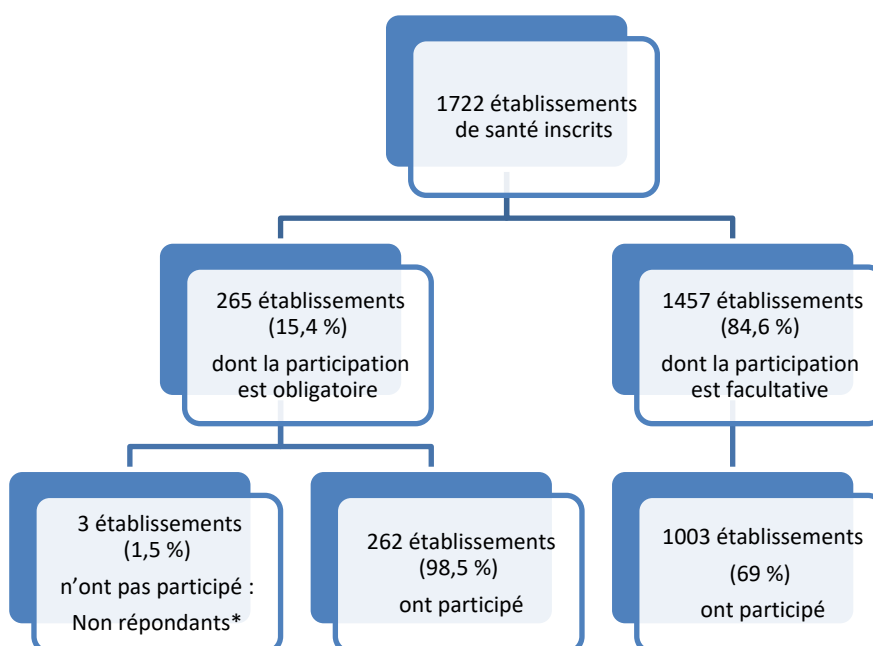
Score national 75,7 / 100, +0,9 par rapport à 2022

Les moins bons résultats concernent l'organisation de la sortie et la qualité des repas

72,4 % des établissements classés en A et B, + 7,4 points par rapport à 2022

Quels établissements en France ?

Tous les établissements de santé français ayant une activité en Soins Médicaux et de Réadaptation concernés par l'enquête sont inscrits à la campagne nationale e-Satis SSR 2023 (sites géographiques).



* Les établissements « Non-répondants » sont les établissements qui n'ont fait aucun dépôt d'adresses e-mails de leurs patients sur la plateforme nationale e-Satis.

Combien d'e-mails sont déposés par les établissements ?

Depuis le lancement de l'enquête en octobre 2020, + de 408 000 patients ont reçu un questionnaire e-Satis SSR par mail pour participer¹.



140 993 e-mails déposés en 2022



184 087 e-mails en 2023

Combien de patients répondent ?

Depuis le lancement de l'enquête en octobre 2020, + 99 000 patients ont répondu entièrement à ce questionnaire.



35 549 réponses complètes en 2022



42 212 réponses complètes en 2023



Taux de réponse 2023 = 23,7 %

Il s'agit des réponses complètes : 88,3 % des patients qui débutent la saisie du questionnaire, le remplissent entièrement, malgré les 13 minutes nécessaires au remplissage (= temps médian pour la campagne 2023, et stable par rapport à la campagne précédente).

Parmi les patients qui reçoivent le questionnaire, environ 0,7 % font la démarche de « se désinscrire » directement de la plateforme.

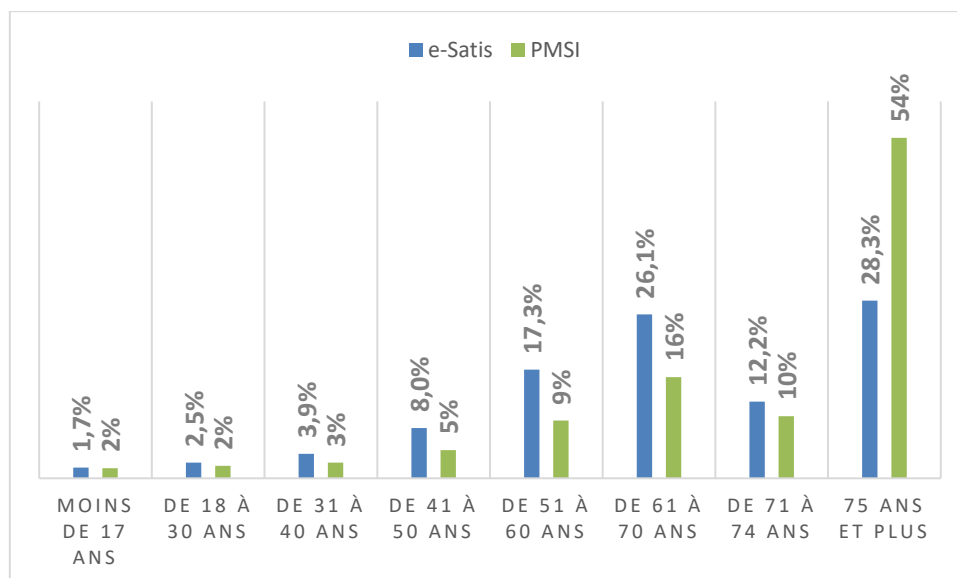
En 2023, 72,8% des patients qui répondent entièrement au questionnaire ont laissé un commentaire : + de 31 000 commentaires libres (positifs et/ou négatifs) ont été déposés par les patients en plus des réponses au questionnaire.

¹ Dans la requête PMSI SSR (année 2022 entière consolidée), des établissements inscrits à e-Satis SSR : au total 527 102 patients sont concernés.

Qui répond ?

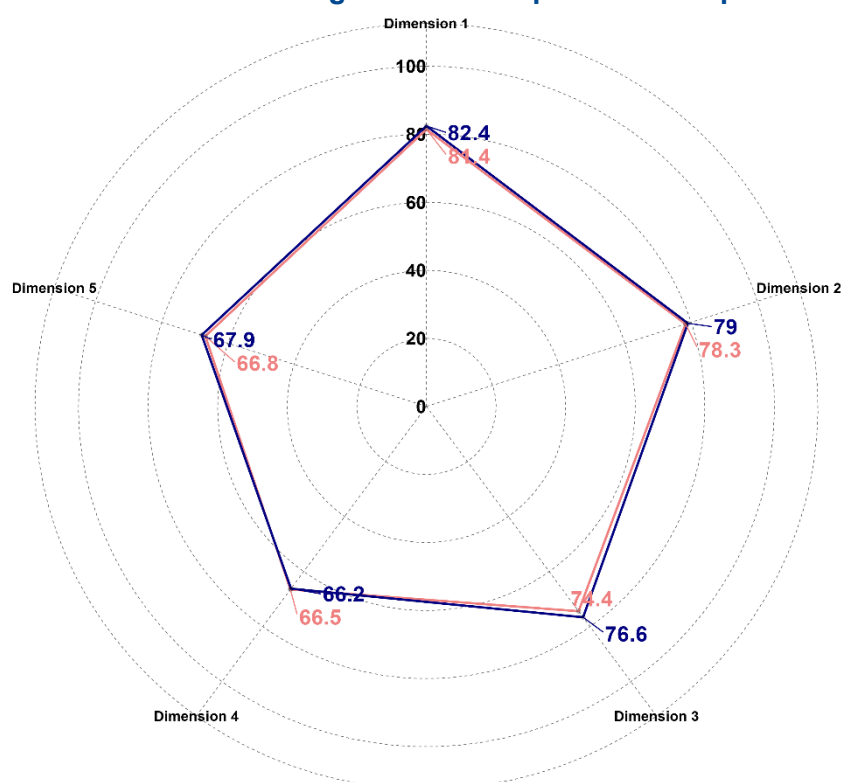


Parmi les répondants (45,4 % 54,6 %²), toutes les catégories d'âges sont représentées :



Quels sont les scores pour 2023 ?

Score national brut de satisfaction globale et d'expérience des patients = 75,7 / 100



Dimension 1 : Accueil du patient

Dimension 2 : Prise en charge du patient

Dimension 3 : Lieu de vie du patient

Dimension 4 : Repas du patient

Dimension 5 : Organisation de la sortie et retour à domicile du patient

□ 2022 □ 2023

² La population concernée dans la requête PMSI (année entière consolidée 2022) est de 41,2 % d'hommes et 58,8 % de femmes.

Combien d'établissements ont des scores parmi les 1265 ES participants ?

420 établissements ont un score³, soit 33 % des établissements participants et 81 % des établissements dont la participation est obligatoire.

Pour la moitié de ces établissements, les scores ont été calculés sur plus de 60 réponses, et pour les ¾ sur plus de 40 réponses intégrées.

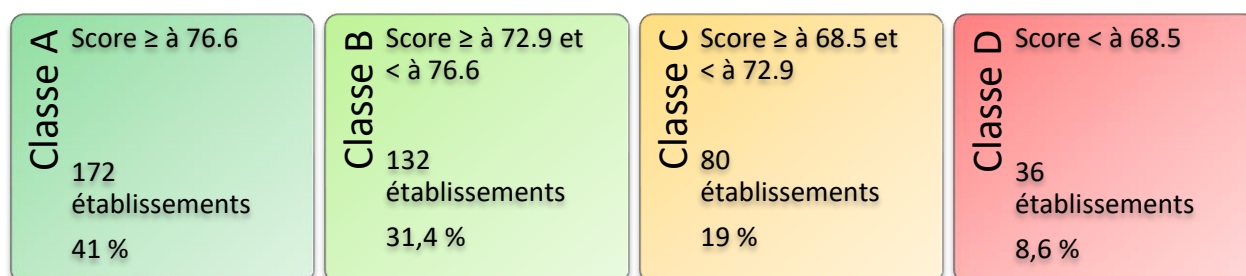
Parmi les établissements participants qui ne sont pas classés, il y a 814 établissements avec des données insuffisantes pour calculer un score, et 31 établissements qui sont « Non validés » à la suite du contrôle sur la qualité de leur participation⁴.

Combien d'établissements peuvent encore s'améliorer et sur quoi ?



72,4 % des établissements sont classés en A ou B

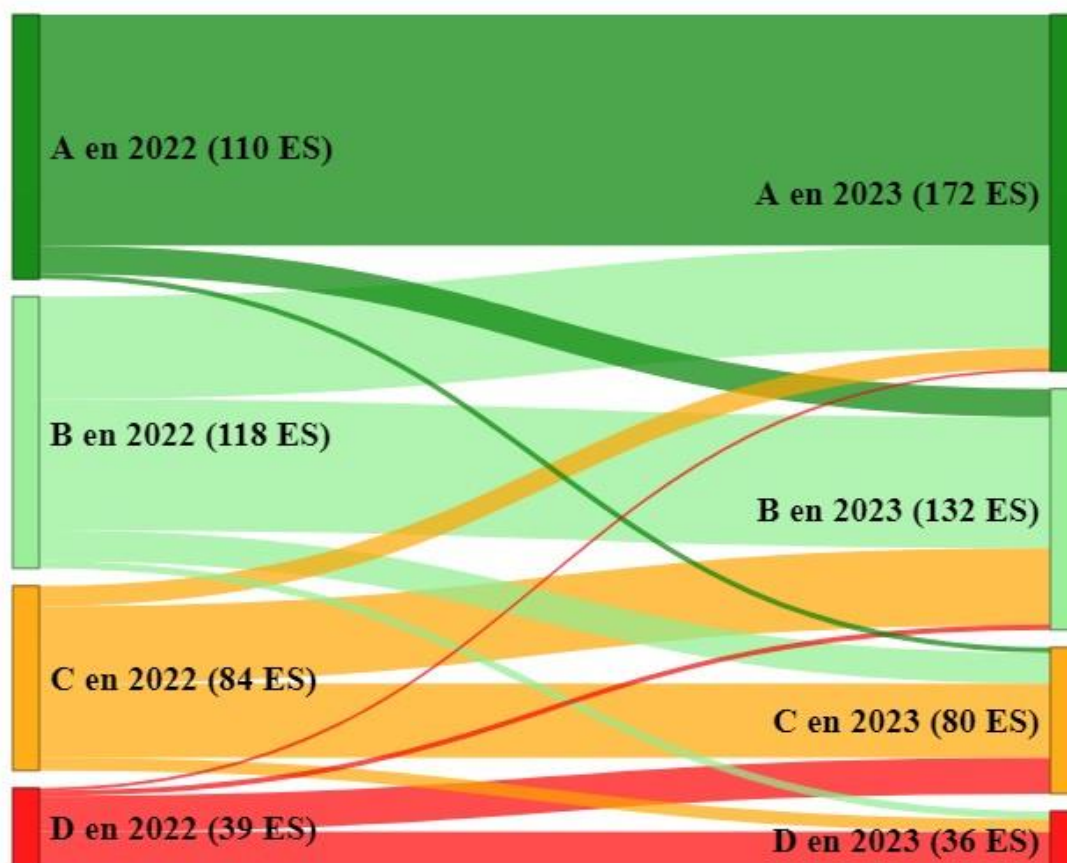
30,4 % des établissements ont amélioré leur classement



³ Les scores sont calculés à partir d'un minimum de 30 réponses complètes exploitables.

⁴ Le contrôle s'applique spécifiquement sur les établissements dont la participation est obligatoire ET qui n'ont pas obtenu le minimum de 30 réponses de patients exploitables pour avoir un score. La HAS contrôle la régularité de la participation (min 1 fichier déposé par mois) et le volume d'e-mails déposés (min 10% -/- activité pmsi).

L'évolution dans le classement est évaluable pour les établissements qui ont eu un score en 2022 et en 2023, à savoir 312 établissements. Le graphique suivant représente les changements de classe de ces 312 établissements entre les mesures 2022 et 2023 :



Comment lire le graphique : la largeur du trait représente le volume d'établissement de santé qui évolue entre les classes (soit en restant stable, soit en augmentant de classe, soit en diminuant de classe).

La majorité des établissements (59%) a un classement resté identique entre les deux campagnes ; 30,4% des établissements ont amélioré leur classement, en passant notamment à la classe supérieure (par exemple 12,8% sont passés de la classe B à A).

Pour les 27,6 % d'établissements toujours classés en C et D, les pistes de progrès sont à mener sur :

L'organisation de la sortie (Score national = 67,9 / 100) :

- Un quart des établissements ont un score en dessous de 55 / 100.
- 1 patient sur 4 ne reçoit pas d'informations sur la reprise de sa vie quotidienne après la sortie, et 15% ne reçoivent pas d'information sur la poursuite de leurs soins après leur sortie. 1 patient sur 10 aurait souhaité voir une assistante sociale avant de sortir de l'établissement.

« L'organisation de la sortie . Mon beau père a été mis dans le couloir des sa toilette faite ,avec toutes ses affaires pour libérer son lit . Il était convenu que je le récupère a 13h 30 pour l'emmener à l'ehpad .j'ai été surprise de ne pas le voir dans sa chambre et en colère de le voir dans le fond du couloir avec son manteau sur le dos et son sac ..avec 1 verre d'eau et la TV .le laisser dans la chambre sur le fauteuil était un minimum .et surtout d'être prévenu je l'aurai récupère le matin »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis SSR 2023⁵

La qualité des repas (Score national = 66,2 / 100) :

- Un quart des établissements ont un score en dessous de 58,3 / 100.
- Le respect des préférences alimentaires et des régimes est jugé « mauvais à moyen » par un tiers des patients, et le rythme des repas est jugé « mauvais à moyen » par 1 patient sur 4.

« Les repas pour une unité de diététique sont vraiment médiocre. Ils manquent cruellement d'un professionnel culinaire »

« les repas !!! très irréguliers en qualité ,trop cuits sans assaisonnement !!!! et souvent trop léger le soir !!! »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis SSR 2023⁵

⁵ Les verbatim présentés sont des commentaires bruts, sans modification du contenu ni correction orthographique. Ils ont été extraits par une recherche simple de mots-clés.

Perspectives

La 4^{ème} campagne e-Satis 2024 pour les patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation a débuté le 3 octobre 2023. Elle s'achèvera fin septembre 2024.

La HAS a mené une étude sur plus de 2,4 millions de verbatim recueillis entre 2016 et 2020 au national dans le secteur MCO. Cette étude a confirmé la richesse de l'information contenue dans les verbatim recueillis via e-Satis. L'analyse des verbatim complète les informations recueillies via les questions structurées. Afin d'aider les établissements dans l'analyse des verbatim e-Satis de leurs patients, la HAS développe [un outil qui sera mis à disposition de tous](#). Cet outil sera mis en ligne en juin 2024.

Plus d'informations sur le site de HAS : [e-Satis : mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés](#)