



Rapport des résultats nationaux Annexe à la synthèse

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins en soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Campagne 2024



12/12/2024

Sommaire



1. Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation (SMR)
2. Projets de soins, projet de vie en SMR
3. Annexes
 - Comment lire les résultats nationaux e-Satis ?
 - Comment lire les résultats nationaux des indicateurs issus des dossiers patients ?
 - Comment lire un graphique en radar ?



1

Dispositif e-Satis

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation (SMR)



Le dispositif e-Satis permet la prise en compte du point de vue du patient à l'aide de questionnaires spécifiques validés. Ces questionnaires sont envoyés par mail 15 jours après la sortie d'hospitalisation.

La mesure nationale de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation est menée en continu depuis 2020.

En 2024, la 4^{ème} mesure nationale a été réalisée.

Tous les établissements de santé réalisant ce type de prise en charge devaient participer à cette mesure : communication auprès des patient sur la mesure, recueil et transmission en continu des adresses e-mails des patients hospitalisés concernés.

Plus d'information : [mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés](#)

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation (SMR)



Résultats nationaux

76.7/100

Score national de
satisfaction globale et d'expérience
+1 point / 2023



49 693 Questionnaires
de patients complets et exploitables

+7 481 questionnaires / 2023

77.4 % des établissements de
santé ont les meilleurs résultats

+5 points / 2023



477 établissements de santé
ont participé au dispositif et sont classés

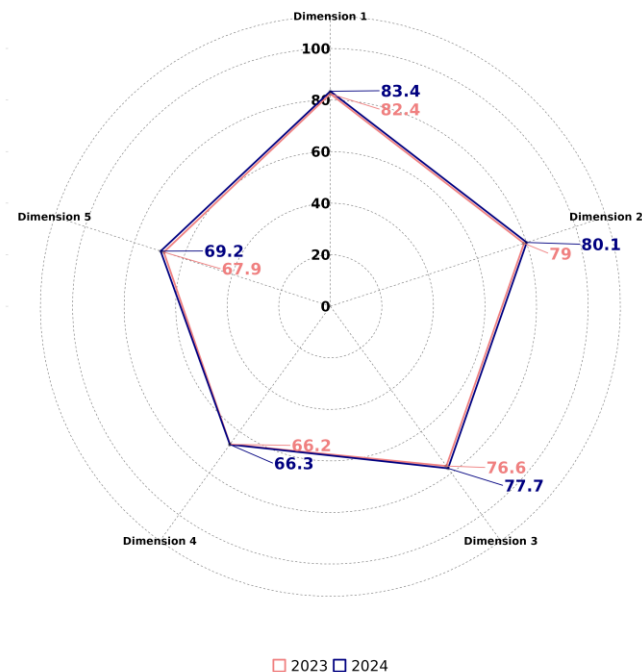
3 non répondants

30 non validés

Explication : [Questionnaire](#)

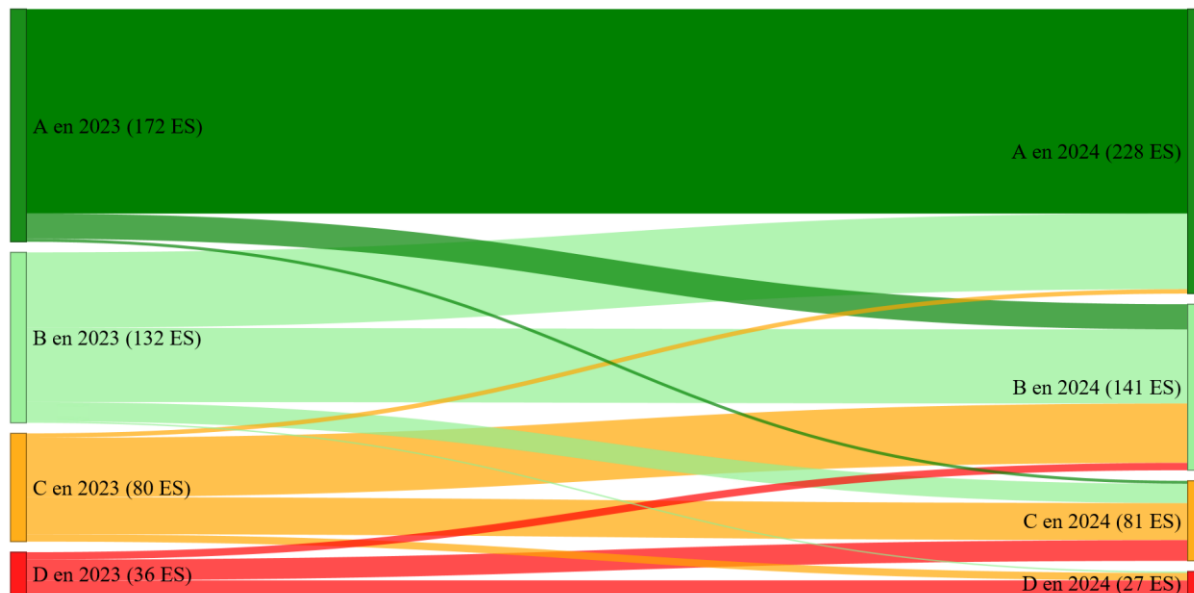
Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Résultat décomposé



- 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

Évolution du classement par établissement en 2024 - Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation (SMR)



Légende: la largeur du trait représente le volume d'établissements de santé qui change de classe (soit en augmentant, soit en diminuant de classe) ou reste stable.



2

Projets de soins, projet de vie en SMR



Projets de soins, projet de vie en SMR

Pour les patients pris en charge en SMR, il est recommandé une prise en charge rééducative coordonnée et pluri-professionnelle. Celle-ci nécessite l'élaboration d'un projet thérapeutique qui comporte :

- un projet de soins permettant de limiter les handicaps physiques, sensoriels, cognitifs et comportementaux, et d'optimiser l'autonomie du patient ;
- et un projet de vie, en lien avec le projet de soins, permettant la réinsertion familiale sociale et professionnelle des patients. La prise en charge proposée doit être adaptée aux besoins du patient, ainsi elle s'appuie sur les évaluations réalisées par les membres de l'équipe, et partagées dans le cadre de réunions pluri professionnelles. Définis en réunions pluriprofessionnelles de rééducation et réadaptation, les projets de soins et de vie doivent être partagés avec le patient, et son entourage, chaque fois que possible.



Projets de soins, projet de vie en SMR

L'indicateur est calculé à partir de 7 critères qualité pour juger l'existence et du contenu du projet de soins-projet de vie. Il est présenté sous la forme d'un score de qualité compris entre 0 et 100.

La qualité est d'autant plus grande que le score est proche de 100.

1. Examen médical d'entrée renseigné (critère 1) ;
2. Évaluation de l'autonomie renseignée (critère 2) ;
3. Évaluation sociale renseignée (critère 3) ;
4. Évaluation psychologique renseignée (critère 4) ;
5. Projet de soins renseigné et actualisé pour les patients hospitalisés plus de 30 jours (critère 5) ;
6. Synthèses des échanges interdisciplinaires relatives aux plans de soins définis et actualisés au cours du séjour si séjour de plus de 30 jours (critère 6) ;
7. Projet de vie renseigné en pluridisciplinaire en lien avec le patient et son entourage, actualisé 15 jours avant la sortie (si applicable) (critère 7).

L'indicateur a évolué en 2024 sur les critères 6 et 7, l'évolution n'est pas calculable par rapport au recueil précédent.

Projets de soins, projet de vie en SMR



Résultats nationaux - données 2023

Score moyen national pondéré

85 /100

Pas de comparaison / 2021

77 % des établissements de santé

ont atteint un niveau satisfaisant



1 603 établissements de santé inclus
dans le calcul de la moyenne

0 établissement de santé non répondant



110 229

dossiers analysés

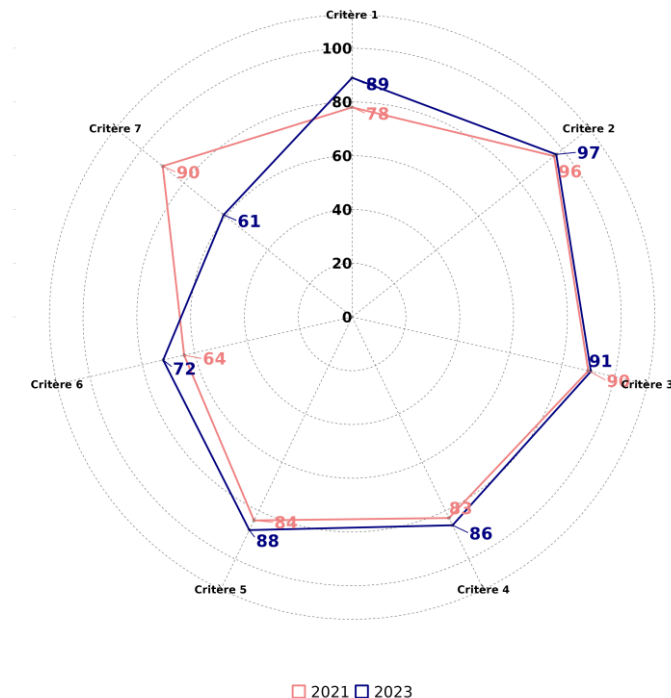
Explication : [Fiche descriptive](#)

Pour aller plus loin : [Résultats comparatifs](#)

Projets de soins, projet de vie en SMR



Résultat décomposé



- Critère 1 : Examen médical d'entrée renseigné
- Critère 2 : Évaluation de l'autonomie renseignée
- Critère 3 : Évaluation sociale renseignée
- Critère 4 : Évaluation psychologique renseignée
- Critère 5 : Projet de soins renseigné et actualisé pour les patients hospitalisés plus de 30 jours
- Critère 6* : Synthèses des échanges interdisciplinaires relatives aux plans de soins définis et actualisés au cours du séjour si séjour de plus de 30 jours
- Critère 7* : Projet de vie renseigné en pluridisciplinaire en lien avec le patient et son entourage, actualisé 15 jours avant la sortie (si applicable)

**Modification des critères 6 et 7: Ne pas faire de comparaison directe entre les résultats des critères 6 et 7 issus des données 2023 et 2021.*

□ 2021 □ 2023



3

Annexes

Comment lire les résultats

- Comment lire les résultats nationaux e-Satis ?
- Comment lire les résultats nationaux des indicateurs issus des dossiers patients ?
- Comment lire un graphique en radar ?

Comment lire les résultats nationaux e-Satis ?



L'indicateur est un score sur 100 calculé à partir de plusieurs dimensions.

N/100

Score national de satisfaction globale et d'expérience



N Questionnaires de patients complets et exploitables

Nombre total de questionnaires analysés

Les établissements ont atteint un niveau satisfaisant ou ont les meilleurs résultats. Ce sont ceux classés A ou B pour l'indicateur.

N %

des établissements

de santé ont les meilleurs résultats



N établissements de santé ont participé au dispositif et sont classés

Nombre d'établissements pour lequel l'indicateur est calculé.

Liens vers plus de détails

Explication : Questionnaire

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins – résultats nationaux 2024 en SMR

Comment lire les résultats nationaux issus des dossiers patients ?

L'indicateur est

- un score sur 100 calculé à partir de plusieurs critères ou dimensions,
- ou un taux (%)

Les établissements ont atteint un niveau satisfaisant ou ont les meilleurs résultats. Ce sont ceux classés A ou B pour l'indicateur

Score moyen national pondéré

N/100

N % des établissements
ont atteint un niveau satisfaisant

 **N** établissements de santé
inclus dans le calcul de la moyenne

 **N**
dossiers analysés

Nombre d'établissements
pour lequel l'indicateur
est calculé

Liens vers
plus de détails

Nombre total de dossiers
ou de questionnaires analysés

Explication : Fiche descriptive

Pour aller plus loin : Résultats comparatifs

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins – résultats nationaux 2024 en SMR

Comment lire un graphique en radar ?

Pour chaque indicateur correspondant à un score, un graphique en radar présente le résultat des éléments (critères ou dimensions) entrant dans le calcul du score.



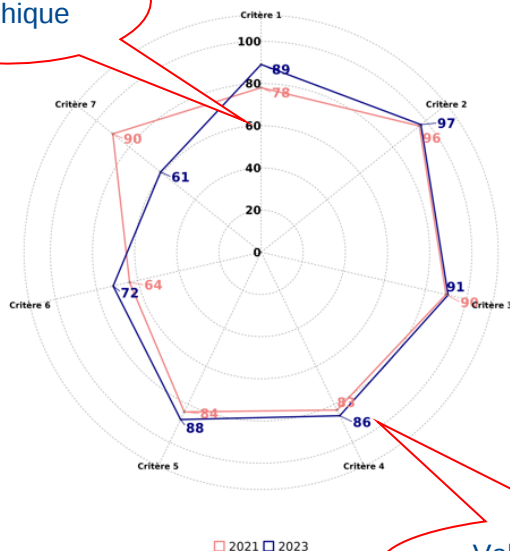
Échelle du graphique

Critère ou dimension composant l'indicateur

 Retour aux résultats
- [e-Satis SMR](#)

- [Projets de soins, projet de vie en SMR](#)

Exemple



Critère 1 : Examen médical d'entrée renseigné

Critère 2 : Évaluation de l'autonomie renseignée

Critère 3 : Évaluation sociale renseignée

Critère 4 : Évaluation psychologique renseignée

Critère 5 : Projet de soins renseigné et actualisé pour les patients hospitalisés plus de 30 jours

Critère 6 : Synthèses des échanges interdisciplinaires relatives aux plans de soins définis et actualisés au cours du séjour si séjour de plus de 30 jours

Critère 7 : Projet de vie renseigné en pluridisciplinaire en lien avec le patient et son entourage, actualisé 15 jours avant la sortie (si applicable)

Valeur du critère ou de la dimension



Retrouvez
tous nos travaux sur

www.has-sante.fr



Pour en savoir plus : [Mieux connaître les indicateurs](#)

Contact : contact.igss@has-sante.fr