



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

e-Satis

Dispositif national de mesure de l'expérience rapportée par les patients

Modalités de calcul des scores

e-Satis PSY

Première campagne

(24 mars au 30 septembre 2025)

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

1. Définitions et tableau récapitulatif des scores

Sont calculés :

- Des indicateurs de résultats d'expérience rapportée par les patients (PREMs) : un score global d'expérience et des scores par dimension afin de guider l'établissement dans les actions d'amélioration à mettre en place

Le **score 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 réponse	Modalités pour la variable	Valeur numérique pour le score
Mauvaise – Non, pas du tout - Aucun rendez-vous n'a été fixé		1
Faible – Plutôt non – Plus de 3 mois		2
Moyenne – En partie – De 1 à 3 mois		3
Bonne – Plutôt oui – De 15 jours à 1 mois		4
Excellente - Oui, tout à fait - Moins de 15 jours		5

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

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

Liste des scores calculés	Type d'indicateur	Champ population interrogée
Score d'expérience	Indicateurs de résultat d'expérience rapportée par les patients PREMs	Hospitalisations de plus de 48h en psychiatrie
Score d'expérience sur l'accueil		
Score d'expérience sur la prise en charge		
Score d'expérience sur le respect, la dignité et les droits		
Score d'expérience sur le lieu de soins		
Score d'expérience sur l'organisation de la sortie		

2. Liste des questions contenues dans chaque score

Numéro question	Questions	globale brut	Accueil brut	PEC brut	Respect dignité, droits brut	Lieux de soin brut	Sortie brut
ACCUEIL							
QC00246	Avez-vous été informé(e) de l'organisation pratique du service (fonctionnement, présentation des professionnels, des lieux, des activités) ?	X	X				
QC00247	Avez-vous été bien accueilli(e) dans le service (politesse, hospitalité, gentillesse, réconfort) ?	X	X				
QC00298	Avez-vous eu accès au livret d'accueil pour les patients (format papier, format électronique, ...) ? (<i>ré-attribution</i>)		X				
QC00299	Les informations contenues dans le livret d'accueil pour les patients étaient-elles utiles ?	X	X				
PRISE EN CHARGE							
QC00249	Avez-vous reçu des explications claires sur votre maladie (symptômes, évolution, ...) ?	X		X			
QC00250	Avez-vous reçu des explications claires sur votre prise en charge (raisons, déroulement, durée, ...) ?	X		X			
QC00251	Avant de recevoir un nouveau médicament ou de changer de médicament, avez-vous reçu des explications claires (effets indésirables, dosage, horaires, ...) ?	X		X			
QC00252	Avez-vous été suffisamment impliqué(e) dans les décisions concernant vos soins et traitements ?	X		X			
QC00253	Les professionnels ont-ils suffisamment pris en charge votre souffrance psychique (anxiété, angoisse, situation de panique, grande tristesse, idées noires, ...) ?	X		X			
QC00254	Les professionnels ont-ils suffisamment pris en charge vos douleurs physiques ?	X		X			
QC00255	Les médecins psychiatres ont-ils été suffisamment disponibles ?	X		X			
QC00256	Les autres professionnels (psychologues, infirmier(ère)s, ...) ont-ils été suffisamment disponibles ?	X		X			
QC00300	Avez-vous été informé(e) de l'existence dans l'établissement de représentants d'usagers, de maisons des usagers, de groupe d'entraide mutuelle, de pair-aidance ou des patients-experts (rôle, modalités de contact) ?	X		X			
QC00301	Avez-vous pu suffisamment rester en contact avec votre famille et/ou vos proches ?	X		X			
QC00302	Votre famille et/ou vos proches ont-ils pu facilement échanger avec les professionnels ?	X		X			
ISOLEMENT (pas de score brut)							
QC00303	Durant votre séjour, dans le service d'hospitalisation, avez-vous été mis(e) dans une chambre d'isolement ?						
QC00264	Des interventions alternatives pour vous apaiser (temps calme, espace d'apaisement dont la porte n'est pas fermée à clé, entretien avec un professionnel, prescription de médicaments, ...) ont-elles été mises en œuvre avant votre isolement ?						
QC00265	Avez-vous reçu des explications claires sur les raisons de votre isolement ?						
QC00266	Avez-vous reçu des explications claires sur les conditions de levée de votre isolement ?						
QC00267	Une personne de confiance ou un proche a-t-il été informé de votre isolement ?						
QC00268	Avez-vous pu échanger avec les professionnels sur l'épisode d'isolement ?						
CONTENTION (pas de score brut)							
QC00304	Durant votre séjour dans le service d'hospitalisation, avez-vous eu une contention réduisant votre mobilité (attaches au lit) ?						
QC00271	Avez-vous reçu des explications claires sur les raisons de votre contention ?						

QC00272	Avez-vous reçu des explications claires sur les conditions de levée de votre contention ?						
QC00273	Une personne de confiance ou un proche a-t-il été informé de votre contention ?						
QC00274	Avez-vous pu échanger avec les professionnels sur l'épisode de contention ?						
RESPECT, DIGNITE ET DROITS							
QC00289	Durant votre séjour, les professionnels vous ont-ils traité avec courtoisie et respect ?	X			X		
QC00290	Durant votre séjour, les professionnels vous ont-ils traité avec bienveillance ?	X			X		
QC00291	Durant votre séjour, les professionnels ont-ils respecté votre intimité ?	X			X		
QC00292	Durant votre séjour, avez-vous eu le sentiment que vos droits ont été respectés ?	X			X		
LIEU DE SOINS							
QC00277	Les activités proposées (lecture, sport, jeux, ateliers d'arts, musique, groupes de discussion, ...) ont-elles répondu à vos besoins ? (<i>Ré-attribution</i>)	X				X	
QC00305	Avez-vous pu accéder suffisamment aux espaces extérieurs de l'établissement (jardin, parc...) ?	X				X	
QC00280	Les repas servis étaient-ils de qualité (variété, respect des choix, température adaptée, quantité adaptée, présentation soignée, ...) ?	X				X	
QC00281	Si vous avez rencontré des problèmes avec les autres patients (agressivité, insultes, peur, bagarre, harcèlement pour obtenir une cigarette ou de l'argent, vols, circulation de drogues, ...), les professionnels ont-ils suffisamment répondu à vos inquiétudes ?	X				X	
QC00282	Vos conditions de séjour (chambre, calme, confort, sécurité, ...) vous ont-elles permis d'avoir du repos et de la tranquillité ?	X				X	
Organisation de la sortie							
QC00306	Avez-vous été accompagné(e) ou informé(e) sur les aides dont vous pouviez bénéficier pour organiser votre sortie (aides financières, aides au logement, démarches administratives, dispositifs d'insertion sociale et professionnelle...) ?	X					X
QC00307	Avant votre sortie définitive de l'établissement, avez-vous pu bénéficier de permissions ou de sorties à l'extérieur ?	X					X
QC00284	Avez-vous reçu des explications claires sur les médicaments à prendre après votre sortie (effets indésirables, dosage, horaires, ...) ?	X					X
QC00285	Votre sortie a-t-elle été suffisamment préparée (annonce de votre date de sortie, destination et accompagnement après la sortie, prochains rendez-vous, ...) ?	X					X
QC00286	Combien de temps aviez-vous à attendre avant votre rendez-vous avec le médecin qui vous suit (médecin traitant, psychiatre, ...) après votre sortie ?	X					X
QC00287	Saviez-vous quoi faire en cas de problème après votre sortie (rechute, survenue de quelque chose d'inattendu, ...) ?	X					X

3. Algorithmes de calcul

Document associé :

Le fichier Excel « Lexique_eSatis_PSY_Première_campagne » 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 (proposition) et leurs valeurs (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 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 globaux *

Règle de calcul :

Un score 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 par patient est réalisée pour obtenir le score global de l'établissement.

Cette règle s'applique à tous les scores calculés (score global d'expérience et scores par dimension).

Algorithmes de calcul :

Pour chaque questionnaire complet : 2 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 QC00298=2 (Non)	QC00299=1 (Non, pas du tout)
Si QC00277=6 (Aucune activité n'était proposée)	QC00277=1 (Non, pas du tout)

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 « Expérience »	QC00286	Valeur numérique dans le score
Non, pas du tout	Aucun rendez-vous n'a été fixé	1
Plutôt non	Plus de 3 mois	2
En partie	De 1 à 3 mois	3
Plutôt oui	De 15 jours à 1 mois	4
Oui, tout à fait	Moins de 15 jours	5
Sans avis	Sans avis	99

Etape 3 : Calculer le score pour chaque questionnaire complet

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

– 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 global, 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 :

Score global d'expérience	QC00246 QC00247 QC00298* QC00299 QC00249 QC00250 QC00251 QC00252 QC00253 QC00254 QC00255 QC00256 QC00300 QC00301 QC00302 QC00289 QC00290 QC00291 QC00292 QC00277* QC00305 QC00280 QC00281 QC00282 QC00306 QC00307 QC00284 QC00285 QC00286 QC00287
Score d'expérience sur l'accueil	QC00246 QC00247 QC00298* QC00299
Score d'expérience sur la prise en charge	QC00249 QC00250 QC00251 QC00252 QC00253 QC00254 QC00255 QC00256 QC00300 QC00301 QC00302
Score d'expérience sur le respect, la dignité et les droits lors de la prise en charge	QC00289 QC00290 QC00291 QC00292
Score d'expérience sur le lieu de soins	QC00277* QC00305 QC00280 QC00281 QC00282
Score d'expérience sur l'organisation de la sortie	QC00306 QC00307 QC00284 QC00285 QC00286 QC00287

**variables ré-attribuées*

Calcul du score global d'expérience 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 global d'expérience ou par dimension).

Les questions sur l'isolement et la contention ne rentrent pas dans le calcul du score global. Les réponses à ces questions fournissent des informations complémentaires aux établissements de santé dans le cadre de l'amélioration de leurs pratiques. Celles-ci doivent rester des solutions de dernier recours, et leur utilisation doit être réduite autant que possible.

