



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

---

**MESURER**  
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

---

**RAPPORT**

# Mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients

Analyse d'impact du premier  
confinement sur le dispositif  
national e-Satis en 2020

---

Validé par le Collège le 14 janvier 2021

# Descriptif de la publication

<b>Titre</b>	<b>Mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients</b> Analyse d'impact du premier confinement sur le dispositif national e-Satis en 2020
<b>Type d'indicateurs</b>	Indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS) de type résultats rapportés par les patients
<b>Type de publication</b>	Rapport d'analyses complémentaires relatives au contexte sanitaire de crise
<b>Mots-clés</b>	IQSS - indicateurs de résultats - questionnaire- satisfaction - expérience-patient-COVID
<b>Objectif(s)</b>	<p>Ce document accompagne le rapport des résultats nationaux 2020 des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) et les synthèses des résultats nationaux de la campagne e-Satis 2020.</p> <p>L'objectif est de présenter l'analyse d'impact du premier confinement sur les deux campagnes nationales e-Satis qui a été réalisée lors du premier semestre 2020, et qui a induit des modifications de diffusion publique des indicateurs de résultats issus d'e-Satis pour 2020.</p>
<b>Cibles concernées</b>	Professionnels de santé / Grand public
<b>Demandeur</b>	Haute Autorité de santé (HAS)
<b>Promoteur(s)</b>	Haute Autorité de santé (HAS)
<b>Pilotage du projet</b>	Coordination : Marie Gloanec, chef de projet, Service Evaluation et Outils pour la Qualité et la Sécurité des Soins de la HAS (chef de service : Dr Laetitia May-Michelangeli) Secrétariat : Sylvaine Egea
<b>Auteurs</b>	Marie Gloanec – Caroline Prunet – Sandrine Morin
<b>Conflits d'intérêts</b>	Aucun
<b>Validation</b>	Version du 14 janvier 2021

Ce document ainsi que sa référence bibliographique sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) 

Haute Autorité de santé – Service communication et information  
5 avenue du Stade de France – 93218 Saint-Denis La Plaine Cedex. Tél. : +33 (0)1 55 93 70 00  
© Haute Autorité de santé – janvier 2021

# Sommaire

---

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>Impacts prévisibles de la situation sanitaire liée au premier confinement : hypothèses</b>	<b>5</b>
<b>Analyse d'impact</b>	<b>6</b>
<b>1. e-Satis plus de 48h en MCO 2020 : résultats de l'analyse d'impact</b>	<b>7</b>
1.1. Impact sur la participation des établissements et des patients	7
1.2. Impact sur les résultats des établissements	11
<b>2. e-Satis MCO Chirurgie ambulatoire 2020 : résultats de l'analyse d'impact</b>	<b>14</b>
2.1. Impact sur la participation des établissements et des patients	14
2.2. Impact sur les résultats des établissements	17
<b>Conclusion</b>	<b>20</b>
<b>Annexes</b>	<b>22</b>
Annexes : e-Satis +48h MCO	22
Annexes : e-Satis MCO Chirurgie ambulatoire	23
<b>Abréviations et acronymes</b>	<b>24</b>

# Introduction

## Contexte de réalisation des campagnes nationales e-Satis 2020

La campagne e-Satis 2020 a débuté le 5 novembre 2019 : à partir de cette date, l'ensemble des établissements de santé français ont recueilli en continu les deux campagnes nationales e-Satis concernant l'hospitalisation plus de 48h en MCO (e-Satis +48h MCO) et la chirurgie ambulatoire, (e-Satis MCO CA). Pour rappel e-Satis +48h MCO est recueilli depuis 2016 et e-Satis MCO chirurgie ambulatoire depuis 2018.

Habituellement, le recueil d'e-Satis est obligatoire suivant l'activité de l'établissement de santé en rapport avec les champs des questionnaires recueillis (activité déclarée dans le PMSI).

Les deux campagnes nationales ont été clôturées le 30 septembre 2020<sup>1</sup> pour une production des indicateurs en décembre 2020. Depuis le 1er octobre 2020, les campagnes nationales 2021 sont en cours de recueil.

### Décisions de la HAS relatives au dispositif e-Satis 2020 (Décision de Mars 2020)

En mars 2020, devant l'ampleur de la crise sanitaire, la plateforme nationale e-Satis est restée disponible afin de permettre aux établissements qui le souhaitent de participer mais l'obligation de recueil a été levée, ainsi que le contrôle sur la qualité de la participation des établissements (régularité et volume).

Le recueil 2020 des deux campagnes e-Satis n'a pas été suspendu.

La 1ère campagne nationale d'e-Satis en SSR, qui devait débuter en mai 2020, a été reportée au 1er octobre 2020, en même temps que le lancement pour 2021 des 2 autres campagnes e-Satis.

## Objectif de l'analyse d'impact

Les questionnaires e-Satis mesurent la satisfaction et l'expérience du patient dans un dispositif engageant les établissements de santé.

Du fait que :

- les établissements de santé ont été impactés par la crise sanitaire, sous tension pour certains, d'autres avec une baisse d'activité forte,
- et que les français ont vécu dans un contexte différent,

la HAS a réalisé une analyse d'impact du premier confinement 2020 sur les deux campagnes nationales e-Satis recueillies en 2020 en comparant les données recueillies de mars à mai 2020 correspondant à la première période de confinement à celles d'autres périodes.

Cette évaluation vise à évaluer si les résultats des indicateurs issus des deux campagnes e-Satis ont du sens pour 2020, sur toute l'année ou en partie.

### Date de réalisation des analyses

Cette analyse d'impact a été réalisée courant de l'été 2020.

<sup>1</sup> La date de clôture des campagnes 2020 a été avancée au 30 septembre 2020, au lieu de début novembre 2020. Ce décalage de calendrier, indépendant de la situation sanitaire, a été souhaité afin de fluidifier la charge de travail inhérente à la production et à la diffusion des résultats annuels. Il sera reproduit pour les campagnes 2021.

# Impacts prévisibles de la situation sanitaire liée au premier confinement : hypothèses

La situation sanitaire lors du premier confinement a pu avoir plusieurs impacts sur les campagnes 2020. Les hypothèses à vérifier par l'analyse des données sont les suivantes :

## → Impact sur la participation des établissements de santé :

- Baisse du nombre de fichiers déposés et absence de régularité des dépôts effectués.
- Baisse du volume d'e-mails déposés.

## → Impact sur la participation des patients :

- Baisse du nombre de participants.
- Modification du nombre de répondants : soit une baisse du nombre de répondants, soit au contraire augmentation du nombre de répondants pour les patients.
- Impact sur les caractéristiques des répondants : par exemple, dans certains cas, la famille ou les proches peuvent aider notamment les personnes plus âgées ou dépendantes à répondre. Du fait du confinement, cette aide a pu ne pas être possible.

## → Impact sur les résultats :

- **Pour les patients non impactés par la Covid 19 au moment de leur séjour** : Un patient peut avoir eu un séjour avant le confinement mais répondre à l'enquête au moment du confinement ce qui peut avoir un impact sur les réponses apportées.
- **Pour les patients impactés par la Covid 19 au moment de leur séjour** : les patients qui ont été hospitalisés au moment du confinement ont une expérience différente de celle qu'ils auraient vécu lors d'une hospitalisation en temps normal.

# Analyse d'impact

Trois dates officielles ont permis de définir les périodes à analyser :

- 5 novembre 2019 : début de la campagne 2020 pour les deux enquêtes.
- 6 mars 2020 : date de déclenchement du Plan Blanc par le Ministère de la Santé au niveau national (même si le Plan blanc a été déclenché plus tôt dans certains établissements de santé) – début du confinement.
- 11 mai 2020 : annonce de la fin du premier confinement.

## Périodes analysées pour les deux campagnes e-Satis +48h MCO et MCO CA 2020

Afin de vérifier les hypothèses mentionnées, la HAS a évalué l'impact de la situation sanitaire lors du premier confinement, au regard des données disponibles. Ont été conservés les mois de mars et mai dans leur totalité pour dresser un constat global (voir tableaux 1 à 3) ; puis réalisé l'analyse sur deux périodes :

- Période « Pré-COVID » : Analyse des deux campagnes nationales du 5 novembre 2019 au 6 mars 2020.
- Période « COVID » : Analyse des deux campagnes nationales du lendemain du début de la période de confinement Covid 19 = « 7 mars 2020 » à la date de « sortie du confinement » = « 11 mai 2020 »

## Analyses menées pour les deux campagnes e-Satis +48h MCO et MCO CA

Sur chaque période ont été menées les analyses suivantes :

- Bilan de la participation des établissements,
- Bilan de la participation des patients,
- Comparaison des indicateurs (scores nationaux de satisfaction et d'expérience),
- Comparaison entre les zones de vigilance (définies de façon régionale par le gouvernement pour le suivi de l'épidémie à partir du premier confinement),
- Comparaison avec les mêmes périodes des campagnes 2019, dites « assimilées Pré-COVID » / « assimilées COVID ».

# 1. e-Satis plus de 48h en MCO 2020 : résultats de l'analyse d'impact

## Établissements concernés

L'analyse réalisée porte sur 1424 établissements pour e-Satis +48h MCO (entités géographiques).

Les Tableaux 1 à 4 présentent les résultats de la participation des établissements et des patients.

Les Tableaux 5 à 8 présentent les résultats de l'analyse d'impact sur les scores et le classement des établissements.

## 1.1. Impact sur la participation des établissements et des patients

### Constats sur les volumes d'e-mails et de questionnaires – Niveau National

Globalement, on constate une baisse du nombre d'e-mails déposés par les établissements pendant la période de confinement. Si on compare avec la participation des établissements sur la même période lors de la campagne 2019, on constate qu'habituellement la participation ne chute pas sur ces mois de l'année.

Globalement, on constate également une baisse du nombre de questionnaires complets exploitables recueillis et du taux de réponse, surtout pour le mois de mai 2020.

- En 2019, sur la période « mars-avril-mai 2019 », plus de 88 000 questionnaires complets exploitables ont été recueillis, ce qui représentait 45% des 196 886 questionnaires recueillis depuis le début de la campagne (période novembre à mai 2019).
- En 2020, pour la même période, plus de 73 000 questionnaires complets exploitables ont été recueillis, ce qui représente 33% des 221 178 questionnaires recueillis depuis le début (période novembre à mai 2020).

**Tableau 1 : Nombre de mails déposés, de questionnaires complets et exploitables et taux de réponse par mois de dépôt (de novembre 2019 à mai 2020) - e-Satis +48h MCO**

Mois de dépôt	Nbre de mails déposés		Questionnaires complets et exploitables		Taux de réponse %
	N	%	N	%	
<b>Total</b>	<b>757063</b>	<b>100</b>	<b>221178</b>	<b>100</b>	
<i>Novembre 2019*</i>	230253	30,4	46269	20,9	20,2
Décembre 2019	101014	13,3	33242	15	33,2
Janvier 2020	101412	13,4	33581	15,2	33,4
Février 2020	105062	13,9	34968	15,8	33,6
Mars 2020	95668	12,6	32830	14,8	34,6
Avril 2020	60753	8,0	20562	9,3	34,1
Mai 2020	62901	8,3	19726	8,9	31,6

% : Proportion des mails déposés par mois sur la totalité des mails déposés / Proportion des questionnaires complets exploitables par mois sur la totalité des questionnaires complets exploitables recueillis / Taux de réponse : Proportion des réponses complètes exploitables sur le nombre de mails envoyés.

\* Au moment de l'ouverture d'une campagne, tous les questionnaires encore en cours de renseignement sur la campagne précédente sont reportés sur la nouvelle campagne : ainsi par défaut cela augmente le nombre de mails déposés sur le 1er mois de la nouvelle campagne (novembre 2019), et donc fait baisser le taux de réponse.

La comparaison avec le taux de réponse en 2019 met en évidence une baisse de 2 points sur la période de mai. En effet, en mai 2019, le taux de réponse était de 33,8%, alors qu'il est à 31,6% en mai 2020.

Concernant la participation des patients, a été également vérifié l'impact sur le nombre de désinscription à l'enquête, c'est-à-dire le nombre de patients qui cliquent sur un lien pour se désinscrire et supprimer leur adresse e-mail de la base. Rien n'est constaté : ni augmentation ni diminution de ce nombre de désinscription pendant la période de confinement, ni en comparaison avec le nombre de désinscription en 2019 sur la même période (données non présentées).

### Constats sur les volumes d'e-mails et de questionnaires – Niveau régional (zone de vigilance)

Les mêmes analyses ont été menées en regroupant par zone de vigilance au moment du déconfinement. Les résultats ne mettent pas en avant une différence entre les zones.

La baisse constatée au niveau national est la même au niveau des zones, et pas plus importante pour les régions en zone rouge. Les taux de réponse pour le mois de mai sont similaires entre les deux zones : 31,3% pour les régions en zone rouge et 31,8% pour les régions en zone verte.

**Tableau 2 : Nombre de mails déposés, de questionnaires complets et exploitables et taux de réponse par zone de vigilance (zone rouge / zone verte) et mois de dépôt- e-Satis +48h MCO**

Mois dépôt	Nbre de mails déposés				Questionnaires complets et exploitables				Taux de réponse	
	Régions Rouges*		Régions Vertes*		Régions Rouges		Régions Vertes		Régions Rouges	Régions Vertes
	N	%	N	%	N	%	N	%	%	%
<b>Total</b>	<b>305422</b>	<b>100</b>	<b>451641</b>	<b>100</b>	<b>87070</b>	<b>100</b>	<b>134108</b>	<b>100</b>		
Nov. 19	94274	30,9	135979	30,1	18260	21	28009	20,9	19,5	20,7
Déc. 19	40018	13,1	60996	13,5	13078	15	20164	15	32,9	33,3
Janvier 20	41564	13,6	59848	13,3	13453	15,5	20128	15,4	32,6	33,9
Février 20	40004	13,1	65058	14,4	13207	15,2	21761	16,2	33,3	33,7
Mars 20	41281	13,5	54387	12,0	13697	15,7	19133	14,3	33,5	35,4
Avril 20	23012	7,5	37741	8,4	7514	8,6	13048	9,7	33,0	34,9
Mai 20	25269	8,3	37632	8,3	7861	9	11865	8,8	31,3	31,8

\* Source: d'après la carte de vigilance représentant la répartition des départements selon leur couleur rouge / vert le 11 mai 2020 (<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/carte-et-donnees>) ; les régions regroupées classées rouge le 11 mai 2020 sont : Bourgogne-Franche-Comté, Grand Est, Hauts de France et Ile de France.

## Constats sur les dépôts – Niveau national et régional (zone de vigilance)

Pour participer, chaque établissement dépose des fichiers contenant les e-mails de leurs patients sur la plateforme e-Satis. Lorsque la HAS contrôle la participation des établissements, et notamment leur régularité, sont évalués les nombres de dépôts effectués par chaque établissement sur la plateforme.

On constate que sur la période totale analysée (de novembre 2019 à mai 2020), la médiane des dépôts est à 10, ce qui représente un peu plus de 1 dépôt de fichier par mois. Si on observe l'évolution de la médiane et de la moyenne du nombre de dépôts, on observe qu'elles sont assez stables : environ 2 dépôts sont effectués par mois. Ceci signifie que les établissements ont globalement continué à participer à e-Satis, mais en déposant des fichiers qui contenaient moins d'adresses e-mails (Cf. tableaux 1 et 2).

Les mêmes analyses ont été réalisées au niveau régional, en regroupant par zones de vigilance au moment du déconfinement : les résultats ne mettent pas en avant une différence entre zones de vigilance (Cf. Annexes avec le détail par zone).

**Tableau 3: Nombre de fichiers d'e-mails déposés par établissement de Novembre 2019 à Mai 2020 (e-Satis +48h MCO)**

	Nombre de dépôts par établissement				
	Moyenne	Ecart-type	Médiane	Minimum	Maximum
Période Novembre 2019 à Mai 2020	11,8	7,5	10,0	1,0	65,0
Novembre 2019	2,6	1,2	2,0	1,0	9,0
Décembre 2019	2,1	1,1	2,0	1,0	6,0
Janvier 2020	2,0	1,2	2,0	1,0	14,0
Février 2020	2,0	1,1	2,0	1,0	17,0
Mars 2020	2,0	1,2	2,0	1,0	9,0
Avril 2020	1,9	1,1	2,0	1,0	10,0
Mai 2020	1,8	1,0	2,0	1,0	5,0

## Constats sur les caractéristiques des patients – Niveau national

Concernant les caractéristiques démographiques des patients qui ont participé à e-Satis +48h MCO, on constate que la proportion de répondants âgés de 31 à 40 ans augmente légèrement, et que celle des répondants âgés de 51 à 60 ans diminue un peu. La proportion de femmes répondants augmente également légèrement.

Par ailleurs, l'hypothèse que le nombre de questionnaires remplis par « un parent ou un proche » ou avec leur aide allait diminuer du fait du confinement, n'est pas confirmée.

Tableau 4 : Caractéristiques démographiques des patients ayant participé à e-Satis +48h MCO en 2020 \*

e-Satis +48h MCO en 2020	Période Pré-COVID**	Période COVID**
<b>Age du patient à la sortie</b>		
Moyenne (écart-type)	51,3 (19,9)	49,5 (20,0)
Moins de 14 ans	5003 (3,0)	1713 (3,2)
De 14 à 17 ans	1150 (0,7)	332 (0,6)
De 18 à 30 ans	20655 (12,6)	7550 (14,1)
De 31 à 40 ans	<b>32271 (19,7)</b>	<b>12922 (24,2)</b>
De 41 à 50 ans	16873 (10,3)	5022 (9,4)
De 51 à 60 ans	<b>23057 (14)</b>	<b>6656 (12,4)</b>
De 61 à 65 ans	15156 (9,2)	4418 (8,4)
De 66 à 70 ans	17632 (10,7)	5027 (9,4)
De 71 à 75ans	14119 (8,6)	4132 (7,7)
75 ans et plus	18203 (11,1)	5701 (10,7)
<b>Sexe</b>		
Homme	62701 (38,2)	18913 (35,4)
Femme	101418 (61,8)	34560 (64,6)
<b>Questionnaire rempli par</b>		
Le patient	147391 (89,8)	48201 (90,1)
Un parent ou un proche	11274 (6,9)	3587 (6,7)
Le patient avec un parent ou un proche	5454 (3,3)	1685 (3,2)

\* Distributions calculées parmi les patients ayant terminé le questionnaire (hors champs exclus)

\*\*Période Pré-COVID : Du 5 novembre 2019 au 6 mars 2020 - Période COVID : Du 7 mars au 11 mai 2020

## 1.2. Impact sur les résultats des établissements

### Constats sur le score national brut – Niveau national

Globalement, on constate une légère hausse des scores de satisfaction et d'expérience obtenus par les établissements de santé pendant la période de confinement. Le score global augmente de 1,3 points.

Dans le détail, les scores de satisfaction et d'expérience qui augmentent le plus sont ceux relatifs à la prise en charge par les professionnels de santé, et ceux relatifs à la chambre et les repas. Concernant l'évaluation de l'accueil et de la sortie, l'augmentation est moins importante (moins de 1 point).

Lorsqu'on analyse la campagne précédente 2019 et qu'on calcule les scores sur les mêmes périodes « Nov. 2018 à Mars 2019 » comparé à « Mars 2019 – Mai 2019 », on ne constate pas cette augmentation : les scores restent stables (cf. tableau annexe).

Ceci montre donc qu'il y a eu en 2020 une influence de la situation sanitaire sur la perception des participants et leurs réponses à l'enquête.

Tableau 5 : Score national brut de satisfaction globale et d'expérience des patients et par dimension du parcours du patient en 2020 (e-Satis +48h MCO)

Score e-Satis 2020	Période Pré-COVID**	Période COVID**	Différence score
<b>Score national global brut *</b>	<b>73,3</b>	<b>74,6</b>	+ 1,3
<b>Dimension « Accueil »</b>	<b>73,7</b>	<b>74,2</b>	+ 0,5
<b>Dimension « Prise en charge »</b>	<b>80,7</b>	<b>82,1</b>	+1,4
Dimension « Prise en charge Médecin/Chirurgien »	79,7	80,9	+1,2
Dimension « Prise en charge Infirmiers/Aide-soignants »	80,8	82,4	+1,6
<b>Dimension « Chambre/Repas »</b>	<b>68,7</b>	<b>70,8</b>	+2,1
Dimension « Chambre »	73,0	75,2	+2,2
Dimension « Repas »	59,8	61,6	+1,8
<b>Dimension « Sortie »</b>	<b>62,6</b>	<b>63,1</b>	+0,5

\* Le score national global brut calculé représente la moyenne nationale par établissement des scores des patients qui ont complété entièrement le questionnaire

\*\*Période Pré-COVID : Du 5 novembre 2019 au 6 mars 2020 - Période COVID : Du 7 mars au 11 mai 2020

## Constats sur le score brut – Niveau régional (zone de vigilance)

L'analyse régionale ne met pas en évidence de différence de hausse de score entre les régions classées rouge et celles en vert. L'augmentation des scores est constatée dans les mêmes proportions qu'au niveau national.

**Tableau 6 : Score brut de satisfaction globale et d'expérience des patients et par dimension du parcours du patient selon les régions zone rouge / vert en 2020 (e-Satis +48h MCO)**

Scores e-Satis 2020	Régions Zone Rouge**			Régions zone Verte**		
	Période Pré-COVID*	Période COVID*	Différence score	Période Pré-COVID*	Période COVID*	Différence score
<b>Score global brut</b>	<b>72,6</b>	<b>73,9</b>	+1,3	<b>73,8</b>	<b>75</b>	+1,2
Dimension « Accueil »	72,9	73,4	+0,5	74,2	74,7	+0,5
Dimension « Prise en charge »	80,0	81,4	+1,4	81,1	82,5	+1,4
Dimension « Prise en charge Médecin/Chirurgien »	79,3	80,4	+1,1	79,9	81,3	+1,4
Dimension « Prise en charge Infirmiers/Aide-soignants »	79,8	81,6	+1,8	81,4	82,9	+1,5
Dimension « Chambre/Repas »	68,1	70,2	+2,1	69,2	71,1	+1,9
Dimension « Chambre »	72,5	74,6	+2,1	73,4	75,6	+2,2
Dimension « Repas »	58,8	61,3	+2,5	60,5	61,8	+1,3
Dimension « Sortie »	61,7	62,5	+0,8	63,1	63,4	+0,3

\*\* Source : Carte de vigilance représentant la répartition des départements selon leur couleur rouge / vert le 11 mai 2020 (<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/carte-et-donnees>).

\*Période Pré-COVID : Du 5 novembre 2019 au 6 mars 2020 - Période COVID : Du 7 mars au 11 mai 2020

## Constats sur le classement des établissements – Niveau national :

L'augmentation des scores de satisfaction et d'expérience entraîne logiquement une modification du classement des établissements de santé. On remarque plus d'établissements classés en A et en B (cette analyse étant possible pour les établissements qui ont obtenu 30 questionnaires complets exploitables sur la période COVID, à savoir 408).

**Tableau 7 : Classement des établissements en 2020 par rapport à la campagne 2019 (e-Satis +48h MCO) en fonction de la période**

e-Satis +48h MCO	Période Pré-COVID (Nov. à Fév.)		Période COVID (Mars à Mai)	
	Campagne 2020	Campagne 2019	Campagne 2020	Campagne 2019
A	128 (17,7%)	102 (15,6%)	78 (19,1%)	69 (13,3%)
B	227 (31,4%)	201 (30,7%)	151 (37,0%)	152 (29,3%)
C	247 (34,1%)	229 (35,0%)	138 (33,8%)	191 (36,8%)
D	122 (16,9%)	123 (18,8%)	41 (10%)	107 (20,6%)
<b>TOTAL ES CLASSES</b>	<b>724</b>	<b>655</b>	<b>408</b>	<b>519</b>
ES « données insuffisantes » donc non classés	341/1065 (32%)	359/1014 (35,4%)	483/891 (54,2%)	460/979 (47%)

## Constats sur le classement des établissements – analyse complémentaire :

Afin de mieux évaluer l'impact sur le classement, l'évolution de 404 établissements qui ont obtenu les 30 questionnaires complets exploitables a été comparée sur les deux périodes analysées.

L'impact sur le classement est visible : 12,1% des établissements étaient classés A dans la période pré-COVID contre 19,3% dans la période COVID, et 31,2% étaient classés en B avant le COVID, alors qu'ils sont 37,4% en B pendant la période COVID. Ce qui s'explique par l'augmentation des scores, qui est d'ailleurs la même que celle constatée au niveau national.

**Tableau 8 : Description des ES ayant obtenu un score pendant la période Pré-COVID ET la période COVID (e-Satis +48h MCO)**

Total d'ES classés pendant la période Pré-COVID ET COVID (ayant obtenu 30 réponses exploitables)	e-Satis +48h MCO en 2020			
	404			
Classement des ES (N %)	Période Pré-COVID*		Période COVID*	
A	49	12,1 %	78	19,3 %
B	126	31,2 %	151	37,4 %
C	159	39,4 %	134	33,2 %
D	70	17,3 %	41	10,1 %
Score global brut	73,5		74,5 (+1)	
Dimension « Accueil »	73,2		73,4 (+0,2)	
Dimension « Prise en charge »	81,3		82,5 (+1,2)	
Dimension « Prise en charge Médecin/Chirurgien »	80,5		81,6 (+1,1)	
Dimension « Prise en charge Infirmiers/Aide-soignants »	81,3		82,6 (+1,3)	
Dimension « Chambre/Repas »	68,2		70,1 (+1,9)	
Dimension « Chambre »	72,8		74,9 (+2,1)	
Dimension « Repas »	58,6		60,3 (+1,7)	
Dimension « Sortie »	63,6		63,6(=)	

\*Période Pré-COVID : Du 5 novembre 2019 au 6 mars 2020 - Période COVID : Du 7 mars au 11 mai 2020

## 2. e-Satis MCO Chirurgie ambulatoire 2020 : résultats de l'analyse d'impact

### Établissements concernés

L'analyse réalisée porte sur 973 établissements pour e-Satis MCO CA (entités géographiques).

Les tableaux 9 à 12 présentent les résultats de la participation des établissements et des patients.

Les tableaux 13 à 16 présentent les résultats de l'analyse d'impact sur les scores et le classement des établissements.

### 2.1. Impact sur la participation des établissements et des patients

#### Constats sur les volumes d'e-mails et de questionnaires – Niveau National

Globalement, on constate une baisse du nombre d'e-mails déposés par les établissements sur la période de confinement. Or sur la même période en 2019, comme pour le recueil du questionnaire +48h MCO, la participation ne chute pas sur ces mois de l'année.

Globalement, on constate également une baisse du nombre de questionnaires complets exploitables recueillis et du taux de réponse, dès le mois d'avril 2020 et également pour le mois de mai 2020.

- En 2019, sur la période « mars-avril-mai 2019 », plus de 111 000 questionnaires complets exploitables ont été recueillis, ce qui représentait 43% des 257 961 questionnaires recueillis depuis le début de la campagne (période novembre à mai).
- En 2020, pour la même période, plus de 63 000 questionnaires complets exploitables ont été recueillis, ce qui représente 24% des 267 865 questionnaires recueillis depuis le début (période novembre à mai 2020).

Tableau 9 : Nombre de mails déposés, de questionnaires complets et exploitables et taux de réponse par mois de dépôt (de novembre 2019 à mai 2020) - e-Satis MCO CA

Mois de dépôt	Nbre de mails déposés		Questionnaires complets et exploitables		Taux de réponse
	N	%	N	%	
<b>Total</b>	<b>1182851</b>	<b>100</b>	<b>267865</b>	<b>100</b>	
<i>Novembre 2019*</i>	395982	33,5	62647	23,4	16,2
Décembre 2019	175329	14,8	46316	17,3	27,5
Janvier 2020	172234	14,6	45573	17	27,6
Février 2020	190115	16,1	50293	18,8	27,6
Mars 2020	154446	13,1	41885	15,6	28,4
Avril 2020	42145	3,6	9413	3,5	24,4
Mai 2020	52600	4,4	11738	4,4	24,2

% : Proportion des mails déposés par mois sur la totalité des mails déposés / Proportion des questionnaires complets exploitables par mois sur la totalité des questionnaires complets exploitables recueillis / Taux de réponse : Proportion des réponses complètes exploitables sur le nombre de mails envoyés.

\* Au moment de l'ouverture d'une campagne, tous les questionnaires encore en cours sur la campagne précédente sont reportés sur la nouvelle campagne : ainsi par défaut cela augmente le nombre de mails déposés sur le 1er mois de la nouvelle campagne (Novembre 2019), et donc fait baisser le taux de réponse.

La comparaison avec le taux de réponse en 2019 met en évidence une baisse moyenne de 2,1 points sur la période avril-mai. En mai 2019, le taux de réponse était de 26,8%, alors qu'il est de 24,2% en mai 2020.

Concernant la participation des patients, a été également vérifié s'il y avait un impact sur le nombre de désinscription à l'enquête, c'est-à-dire le nombre de patients qui cliquent sur un lien pour se désinscrire et supprimer leur adresse e-mail de la base. Rien n'est constaté : ni d'augmentation ni de diminution de ce nombre de désinscription pendant la période de confinement, ni en comparaison avec le nombre de désinscription en 2019 sur la même période (données non présentées).

### Constats sur les volumes d'e-mails et de questionnaires – Niveau régional (zone de vigilance)

Les mêmes analyses ont été menées au niveau régional, en regroupant par zones de vigilance au moment du déconfinement. Là aussi, les résultats ne mettent pas en avant une différence entre les régions.

La baisse constatée au niveau national est la même au niveau régional, mais pas plus importante pour les régions en zones rouges. Le taux de réponse pour les mois d'avril et de mai sont plus bas dans les régions rouges (22,7% et 23,3%) que dans les régions vertes (25,2% et 24,7%) mais il l'était également en mai 2019 : taux de réponse de 25,7% pour les régions rouges et 27,6% pour les régions vertes.

Par ailleurs, si on compare aux taux de réponses obtenues lors de la campagne 2019 pour les mêmes périodes, on constate les mêmes différences entre régions rouges et régions vertes.

**Tableau 9 : Nombre de mails déposés, de questionnaires complets et exploitables et taux de réponse par zone de vigilance (zone rouge / zone verte) et mois de dépôt- e-Satis MCO CA**

Mois dépôt	Nbre de mails déposés				Questionnaires complets et exploitables				Taux de réponse en 2020	
	Régions Rouges*		Régions Vertes*		Régions Rouges		Régions Vertes		Régions Rouges	Régions Vertes
	N	%	N	%	N	%	N	%	%	%
<b>Total</b>	<b>443880</b>	<b>100</b>	<b>738971</b>	<b>100</b>	<b>98205</b>	<b>100</b>	<b>169660</b>	<b>100</b>		
Novembre 19	147377	33,2	248605	33,6	22482	22,9	40165	23,7	15,7	16,6
Décembre 19	67448	15,2	107881	14,6	17290	17,6	29026	17,1	26,7	28,0
Janvier 20	64853	14,6	107381	14,5	16975	17,3	28598	16,9	27,3	27,8
Février 20	70108	15,8	120007	16,2	18357	18,7	31936	18,8	27,3	27,8
Mars 2020	62146	14,0	92300	12,5	16341	16,6	25544	15,1	27,6	28,9
Avril 2020	13692	3,1	28453	3,9	2831	2,9	6582	3,9	22,7	25,2
Mai 2020	18256	4,1	34344	4,6	3929	4	7809	4,6	23,3	24,7

\* Source : Carte de vigilance représentant la répartition des départements selon leur couleur rouge / vert le 11 mai 2020 (<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/carte-et-donnees>).

## Constats sur les dépôts – Niveau national et régional (zone de vigilance)

Pour participer, chaque établissement dépose des fichiers contenant les e-mails de leurs patients sur la plateforme e-Satis. Lorsque la HAS contrôle la participation des établissements, et notamment leur régularité, sont évalués les nombres de dépôts effectués par chaque établissement sur la plateforme.

On constate que sur la période totale analysée (de novembre 2019 à mai 2020), la médiane des dépôts est à 11, ce qui représente un peu plus de 1 dépôt de fichier par mois, comme pour e-Satis +48h MCO. Ici aussi, on observe que le nombre de dépôt par mois n'a pas diminué pendant la période de confinement : Si on observe l'évolution de la médiane et de la moyenne du nombre de dépôts, on constate qu'environ 2 dépôts sont effectués par mois. Ceci signifie que les établissements ont globalement continué à participer à e-Satis, mais en déposant des fichiers qui contenaient moins d'adresse e-mails (Cf. tableaux 9 et 10).

Les mêmes analyses ont été réalisées au niveau régional, en regroupant par zones de vigilance au moment du déconfinement : les résultats ne mettent pas en avant une différence entre les régions (Cf. Annexes avec le détail par zone).

**Tableau 10 : Nombre de fichiers d'e-mails déposés par établissement de Novembre 2019 à Mai 2020 (e-Satis MCO CA)**

	Nombre de dépôts par établissement				
	Moyenne	Écart-type	Médiane	Minimum	Maximum
Période Novembre 2019 à Mai 2020	12,3	7,2	11,0	1,0	63,0
Novembre 2019	2,7	1,2	2,0	1,0	10,0
Décembre 2019	2,1	1,1	2,0	1,0	6,0
Janvier 2020	2,1	1,2	2,0	1,0	14,0
Février 2020	2,0	1,1	2,0	1,0	17,0
Mars 2020	2,1	1,3	2,0	1,0	16,0
Avril 2020	1,8	1,1	1,0	1,0	5,0
Mai 2020	1,8	1,0	2,0	1,0	5,0

## Constats sur les caractéristiques des patients – Niveau national

Pour ce type de prise en charge, il n'y a pas de différence de caractéristiques entre les répondants avant et pendant la période de confinement.

Par ailleurs, l'hypothèse que le nombre de questionnaires remplis par « un parent ou un proche » ou avec leur aide allait diminuer du fait du confinement, n'est pas confirmée.

Tableau 11 : Caractéristiques démographiques des patients ayant participé à e-Satis MCO CA en 2020 \*

e-Satis MCO CA en 2020	Période Pré-COVID**	Période COVID**
<b>Age du patient à la sortie</b>		
Moyenne (écart-type)	52,6 (19,2)	52,8 (19)
Moins de 14 ans	10675 (4,3)	1945 (4,2)
De 14 à 17 ans	6137 (2,5)	922 (2)
De 18 à 30 ans	19055 (7,7)	3733 (8)
De 31 à 40 ans	25324 (10,3)	4963 (10,6)
De 41 à 50 ans	34403 (13,9)	6509 (13,9)
De 51 à 60 ans	49300 (20)	9296 (19,9)
De 61 à 65 ans	28638 (11,6)	5365 (11,5)
De 66 à 70 ans	29808 (12,1)	5610 (12)
De 71 à 74 ans	22207 (9)	4370 (9,3)
75 ans et plus	21172 (8,6)	4105 (8,8)
<b>Sexe</b>		
Homme	111791 (45,3)	20943 (44,7)
Femme	134928 (54,7)	25875 (55,3)
<b>Questionnaire rempli par</b>		
Le patient	208983 (90,1)	38084 (90,7)
Un parent ou un proche	17509 (7,5)	2943 (7,0)
Le patient avec un parent ou un proche	5447 (2,3)	967 (2,3)

\* Distributions calculées parmi les patients ayant terminés le questionnaire (hors champs exclus)

\*\*Période Pré-COVID : Du 5 novembre 2019 au 6 mars 2020 - Période COVID : Du 7 mars au 11 mai 2020

## 2.2. Impact sur les résultats des établissements

### Constats sur le score national brut – Niveau national

On constate une hausse des scores de satisfaction et d'expérience obtenus par les établissements de santé pendant la période COVID. Le score global augmente de 1,4 points.

Dans le détail, tous les scores de satisfaction et d'expérience augmentent dans les mêmes proportions, à part le score concernant l'évaluation de la sortie (moins de 1 point).

Lorsqu'on analyse la campagne précédente 2019 et qu'on calcule les scores sur les mêmes périodes, on ne constate pas cette augmentation : les scores restent globalement stables (cf tableau annexe).

Ceci montre donc qu'il y a eu en 2020 une influence de la situation sanitaire sur la perception des participants et leurs réponses à l'enquête.

**Tableau 12 : Score national brut de satisfaction globale et d'expérience des patients et par dimension du parcours du patient en 2020 (e-Satis MCO CA)**

Score e-Satis 2020	Période Pré-COVID**	Période COVID**	Différence score
<b>Score national global brut *</b>	<b>77,2</b>	<b>78,6</b>	<b>+1,4</b>
Dimension « Avant hospitalisation »	79,8	81,3	+1,5
Dimension « Accueil »	80,8	82,3	+1,5
Dimension « Prise en charge »	83,8	85,4	+1,6
Dimension « Chambre et collation »	72,3	74,3	+2
Dimension « Organisation sortie et retour à domicile »	69,9	70,8	+0,9

\* Le score national global brut calculé représente la moyenne nationale par établissement des scores des patients qui ont complété entièrement le questionnaire

\*\*Période Pré-COVID : Du 5 novembre 2019 au 6 mars 2020 - Période COVID : Du 7 mars au 11 mai 2020

### Constats sur le score brut – Niveau régional (zone de vigilance)

L'analyse régionale ne met pas en évidence de différence de hausse de score entre les régions classées rouge et celles en vert.

L'augmentation des scores est constatée dans les mêmes proportions qu'au niveau national. Seul le score « Chambre et collation » augmente légèrement plus dans les régions en zone rouge.

**Tableau 13 : Score brut de satisfaction globale et d'expérience des patients et par dimension du parcours du patient selon les régions zone rouge / vert en 2020 (e-Satis MCO CA)**

Score e-Satis 2020	Régions Zone Rouge**			Régions Zone Verte**		
	Période Pré-COVID*	Période COVID*	Différence score	Période Pré-COVID*	Période COVID*	Différence score
<b>Score global brut</b>	<b>75,9</b>	<b>77,4</b>	<b>+1,5</b>	<b>78,0</b>	<b>79,2</b>	<b>+1,2</b>
Dimension « Avant hospitalisation »	78,6	80,2	+1,6	80,5	82,0	+1,5
Dimension « Accueil »	79,6	81,2	+1,6	81,6	82,9	+1,3
Dimension « Prise en charge »	82,8	84,5	+1,7	84,4	85,9	+1,5
Dimension « Chambre et collation »	71,0	73,3	+2,3	73,1	74,9	+1,8
Dimension « Organisation sortie et retour à domicile »	68,4	69,4	+1	70,9	71,6	+0,7

\*\* Source : Carte de vigilance représentant la répartition des départements selon leur couleur rouge / vert le 11 mai 2020 (<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/carte-et-donnees>).

\*Période Pré-COVID : Du 5 novembre 2019 au 6 mars 2020 - Période COVID : Du 7 mars au 11 mai 2020

### Constats sur le classement des établissements – Niveau national :

L'augmentation des scores de satisfaction et d'expérience entraîne logiquement une modification du classement des établissements de santé.

On remarque plus d'établissements sont classés en A ou en B (cette analyse étant possible pour les établissements qui ont obtenu 30 questionnaires complets exploitables sur la période COVID, à savoir 403).

**Tableau 14 : Classement des établissements en 2020 par rapport à la campagne 2019 (e-Satis MCO CA) en fonction de la période**

e-Satis MCO CA	Période Pré-COVID (Nov. à Fév.)		Période COVID (Mars à mai)	
	Campagne 2020	Campagne 2019	Campagne 2020	Campagne 2019
A	163 (22,5%)	80 (12,6%)	129 (32%)	83 (15,1%)
B	298 (41,2%)	218 (34,2%)	169 (41,9%)	195 (35,5%)
C	208 (28,8%)	249 (39,1%)	87 (21,6%)	200 (36,4%)
D	54 (7,5%)	90 (14,1%)	18 (4,5%)	71 (12,9%)
TOTAL ES CLASSES	723	637	403	549
ES « données insuffisantes » - donc non classés	159/882 (18)	189/826 (22,9)	367/768 (47,8)	274/823 (33,3)

### Constats sur le classement des établissements – analyse complémentaire :

Afin de mieux évaluer l'impact sur le classement, l'évolution sur les 399 établissements qui ont obtenu les 30 questionnaires complets exploitables a été comparée sur les deux périodes analysées.

L'impact sur le classement est plus visible, notamment sur l'augmentation des établissements classés en A, et la baisse de ceux classés en C. Enfin, les scores augmentent de la même façon qu'au niveau national.

**Tableau 15 : Description des ES ayant obtenu un score pendant la période Pré-COVID et la période COVID (e-Satis MCO CA)**

Total d'ES classés pendant la période Pré-COVID et COVID (ayant obtenu 30 réponses exploitables)	e-Satis MCO CA en 2020			
	399			
Classement des ES (N %)	Période Pré-COVID*		Période COVID*	
A	66	16,5 %	128	32,1 %
B	170	42,6 %	166	41,6 %
C	131	32,8 %	87	21,8 %
D	32	8 %	18	4,5 %
Score global brut	76,9		78,2 (+1,3)	
Dimension « Avant hospitalisation »	79,8		81,2 (+1,4)	
Dimension « Accueil »	80,5		81,9 (+1,4)	
Dimension « Prise en charge »	83,6		85,1 (+1,5)	
Dimension « Chambre et collation »	72,2		74,1 (+1,7)	
Dimension « Organisation sortie et retour à domicile »	69,4		70,2 (+0,8)	

\*Période Pré-COVID : Du 5 novembre 2019 au 6 mars 2020 - Période COVID : Du 7 mars au 11 mai 2020

# Conclusion

## Constat d'un impact

En conclusion, le constat est globalement le même pour la campagne nationale e-satis +48h MCO 2020 et pour la campagne e-Satis MCO CA 2020, à savoir l'existence d'un impact du premier confinement (mars à mai 2020) sur la participation des établissements, des patients et sur les résultats.

### Impact sur la participation des établissements

La période de confinement liée à la crise sanitaire a impacté la participation des établissements de santé :

- Le nombre de dépôts de fichier d'e-mails a très peu varié et les résultats montrent que les établissements ont continué à participer malgré le contexte.
- Une baisse du nombre d'e-mails déposés sur la plateforme est constatée, ce qui signifie que même si les établissements ont continué de déposer des fichiers, ceux-ci contenaient moins d'adresses e-mails de patients.

### Impact sur la participation des patients

La crise sanitaire a impacté la participation des patients :

- Une baisse du nombre de répondants (nombre de questionnaires complets exploitables) et donc du taux de réponse est constatée sur les périodes des mois d'avril et mai 2020.
- Un impact sur les caractéristiques des patients répondants est constaté pour la campagne e-Satis +48h MCO. Par contre, il n'est pas mis en évidence pour la campagne e-Satis MCO CA.

### Impact sur les résultats

La crise sanitaire a impacté les résultats de la campagne (scores de satisfaction et d'expérience patient).

On constate une légère hausse des scores de satisfaction et d'expérience patient pendant la période de confinement.

De la même façon, l'augmentation des scores induit un changement sur le classement des établissements de santé qui s'améliore.

## Décisions concernant la production des indicateurs 2020

La HAS a partagé cette analyse mettant en évidence un impact de la crise sur le dispositif e-Satis avec l'ensemble des parties prenantes dans le cadre du Comité de concertation qualité et sécurité des Soins de la HAS (CCQSS du 16 septembre 2020).

- ➔ Il a été décidé afin de valoriser le travail effectué par les établissements qui ont soutenu leur participation malgré la situation sanitaire de calculer ces indicateurs sur la totalité des réponses recueillies sur la campagne (5 novembre 2019 au 30 septembre 2020).
- ➔ L'analyse ayant montré que les résultats des scores étaient impactés au moment de la crise, il est décidé de ne calculer aucune évolution entre les campagnes 2019 et 2020 (évolution = changement de classe entre 2019 et 2020).
- ➔ D'un point de vue général, aucune comparaison de résultats ne sera réalisée entre les deux campagnes, notamment dans les rapports nationaux sur les deux campagnes 2020.

Les décisions prises en mars 2020, modifiant les modalités de participation des établissements en les allégeant, impactent la production des résultats et leur diffusion :

- ➔ La participation des établissements rendue volontaire à partir du mois de mars 2020 fait qu'aucun établissement n'est considéré ni compatible comme « Non répondant ».
- ➔ La levée du contrôle sur la qualité de la participation fait qu'aucun établissement n'est considéré ni compatible comme « Non validé ».
- ➔ Les établissements qui n'ont pas participé ou qui n'ont pas obtenu assez de réponses de patients pour obtenir des indicateurs en fin de campagne seront dans la catégorie « données insuffisantes – indisponibles ».

# Annexes

## Annexes : e-Satis +48h MCO

**Annexe 1 : Distribution des questionnaires complets et exploitables en 2020 par rapport à la campagne 2019 par zone (e-Satis +48h MCO)**

	Période Pré-COVID (Nov. à Fév.)		Période COVID (Mars à Mai)	
	Campagne 2020	Campagne 2019	Campagne 2020	Campagne 2019
e-Satis +48h MCO Questionnaires complets et exploitables				
Total (N %)	157472 (100)	115698 (100)	51176 (100)	64367 (100)
<b>Régions classées zone Rouge*</b>	<b>61854 (39,3)</b>	<b>44830 (38,7)</b>	<b>20372 (39,8)</b>	<b>28089 (43,6)</b>
<b>Régions classées zone Vert*</b>	<b>95618 (60,7)</b>	<b>70868 (61,3)</b>	<b>30804 (60,2)</b>	<b>36278 (56,4)</b>

\*Source : Carte de vigilance représentant la répartition des départements selon leur couleur rouge / vert le 11 mai 2020 (<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/carte-et-donnees>).

**Annexe 2 : Nombre de dépôts par établissement de Novembre 2019 à Mai 2020 (e-Satis +48h MCO)**

### Nombre de dépôts par établissement

	Moyenne	Écart-type	Médiane	Minimum	Maximum
Période Novembre 2019 à Mai 2020 (total)	11,8	7,5	10,0	1,0	65,0
Régions classées Rouge*	12,0	8,5	10,0	1,0	65,0
Régions classées Vert*	11,6	6,8	11,0	1,0	37,0
Période Pré-COVID (Nov 19 à Fev 20)	8,1	4,8	7,0	1,0	47,0
Régions classées Rouge*	8,2	5,3	7,0	1,0	47,0
Régions classées Vert*	7,9	4,4	7,0	1,0	21,0
Période COVID (Mars à Mai 20)	3,5	2,5	3,0	1,0	16,0
Régions classées Rouge*	3,8	2,9	3,0	1,0	16,0
Régions classées Vert*	3,3	2,2	3,0	1,0	12,0

\* Source : Carte de vigilance représentant la répartition des départements selon leur couleur rouge / vert le 11 mai 2020 (<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/carte-et-donnees>).

**Annexe 3 : Score national brut de satisfaction globale et d'expérience des patients et par dimension du parcours du patient lors de la campagne 2019 (e-Satis +48h MCO)**

<b>Score e-Satis+48h MCO campagne 2019</b>	Nov 2018 à Mars 2019 (Assimilée Période Pré-COVID)	Mars à mai 2019 (Assimilée Période COVID)
Score national global brut	73,4	73,4
Dimension « Accueil »	73,6	73,7
Dimension « Prise en charge »	80,9	80,9
Dimension « Prise en charge Médecin/Chirurgien »	80,0	79,8
Dimension « Prise en charge Infirmiers/Aide-soignants »	80,9	80,9
Dimension « Chambre/Repas »	68,6	68,5
Dimension « Chambre »	73,0	73,0

Dimension « Repas »	59,4	59,4
Dimension « Sortie »	62,6	62,7

## Annexes : e-Satis MCO Chirurgie ambulatoire

Annexe 4 : Distribution des questionnaires complets et exploitables en 2020 par rapport à la campagne 2019 par zone (e-Satis MCO CA)

	Période Pré-COVID (Nov. à Fév.)		Période COVID (Mars à Mai)	
	Campagne 2020	Campagne 2019	Campagne 2020	Campagne 2019
e-Satis MCO CA				
Région	Questionnaires complets et exploitables N (%)			
Total	219042 (100)	156184 (100)	39865 (100)	79174 (100)
<b>Régions classées zone Rouge*</b>	<b>80874 (36,9)</b>	<b>54151 (34,7)</b>	<b>14443 (36,2)</b>	<b>29649 (37,4)</b>
<b>Régions classées zone Verte</b>	<b>138168 (63,1)</b>	<b>102033 (65,3)</b>	<b>25422 (63,8)</b>	<b>49525 (62,6)</b>

\* Source : Carte de vigilance représentant la répartition des départements selon leur couleur rouge / vert le 11 mai 2020 (<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/carte-et-donnees>).

Annexe 5 : Nombre de dépôts par établissement de Novembre 2019 à Mai 2020 (e-Satis MCO CA)

### Nombre de dépôts par établissement

	Moyenne	Ecart-type	Médiane	Minimum	Maximum
Régions classées Rouge*	12,7	8,2	11,0	1,0	63,0
Régions classées Vert*	12,1	6,5	11,0	1,0	33,0
Période Pré-COVID	8,6	4,7	8,0	1,0	47,0
Régions classées Rouge*	8,9	5,2	8,0	1,0	47,0
Régions classées Vert*	8,5	4,3	8,0	1,0	20,0
Période COVID	3,4	2,4	3,0	1,0	15,0
Régions classées Rouge*	3,8	2,8	3,0	1,0	15,0
Régions classées Vert*	3,2	2,1	3,0	1,0	10,0

\* Source : Carte de vigilance représentant la répartition des départements selon leur couleur rouge / vert le 11 mai 2020 (<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/carte-et-donnees>).

Annexe 6 : Score national brut de satisfaction globale et d'expérience des patients et par dimension du parcours du patient lors de la campagne 2019 (e-Satis MCO CA)

e-Satis MCO CA campagne 2019	Nov 2018 à Mars 2019 (Assimilée Période Pré-COVID)	Mars à mai 2019 (Assimilée Période COVID)
Score national global brut	76,0	76,5
Dimension « Avant hospitalisation »	78,7	78,6
Dimension « Accueil »	80,1	80,2
Dimension « Prise en charge »	82,5	83,2
Dimension « Chambre et collation »	71,6	71,8
Dimension « Organisation sortie et retour à domicile »	69,0	69,3

# Abréviations et acronymes

---

<b>CCQSS</b>	Comité de Concertation sur la Qualité et la Sécurité des Soins de la HAS
<b>IQSS</b>	Indicateur de Qualité et de Sécurité des Soins
<b>SEVOQSS</b>	Service Evaluation et Outils pour la Qualité et la Sécurité des Soins
<b>MCO</b>	Médecine-Chirurgie Obstétrique (établissements)
<b>CA</b>	Chirurgie ambulatoire
<b>ATIH</b>	Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation
<b>SSR</b>	Soins de Suite et Réadaptation (établissements)

---

Retrouvez tous nos travaux sur  
[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

---

