

**SYNTHÈSE**

# Résultats nationaux 2022

## e-Satis +48h MCO

**Patients hospitalisés plus de 48h en Médecine – Chirurgie - Obstétrique**

Validée par le Collège le 26 janvier 2023

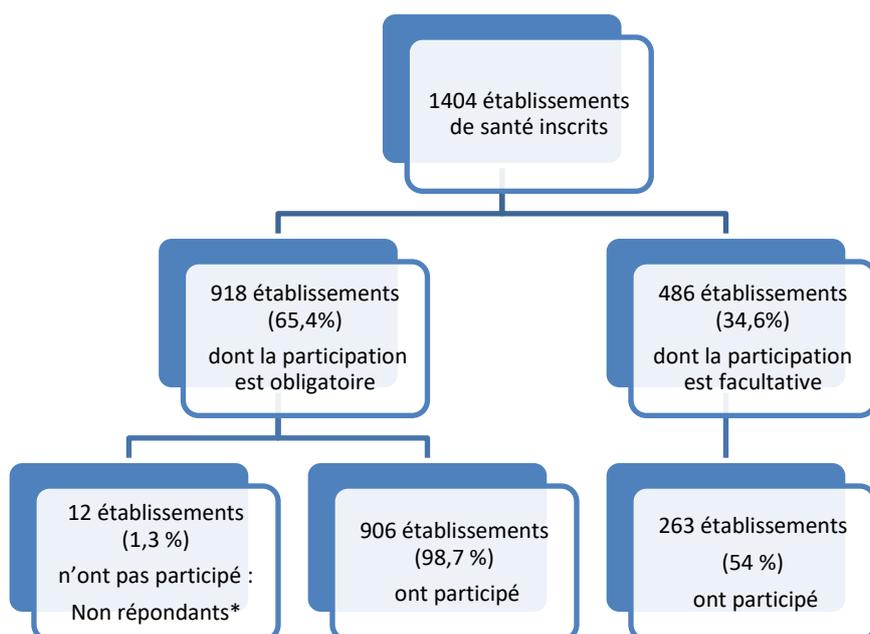
### L'essentiel

Les résultats présentés sont issus des réponses de patients recueillies lors de la **campagne nationale e-Satis +48h MCO 2022 (1<sup>er</sup> octobre 2021 - 28 septembre 2022)**.

- ➔ 1169 établissements participants (83% des établissements français concernés)
- ➔ +1,6 millions d'e-mails déposés, 191 886 de plus qu'en 2021
- ➔ + 470 000 questionnaires complets, 24 786 de plus qu'en 2021
- ➔ Score national 73,4 / 100
- ➔ Les moins bons résultats concernent l'organisation de la sortie et la qualité des repas
- ➔ La moitié des établissements classés en A et B, +4,6 points par rapport à 2021

### Quels établissements en France ?

Tous les établissements de santé français en Médecine – Chirurgie - Obstétrique concernés sont inscrits à la campagne nationale e-Satis +48h MCO 2022 (ils sont identifiés au niveau du site géographique)



\* 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 avril 2016, plus de 6,8 millions de patients ont reçu un questionnaire e-Satis +48h MCO par mail pour participer<sup>1</sup>.



1 460 540 e-mails déposés en 2021



1 652 426 e-mails en 2022

Plus de 4 500 par jour

## Combien de patients répondent ?

Depuis le lancement de l'enquête en avril 2016, plus de 1,9 millions de patients ont répondu entièrement à ce questionnaire.



445 223 réponses complètes en 2021



470 009 réponses complètes en 2022



Taux de réponse 2022 = 28,7 %

Il s'agit des réponses complètes : 87% des patients qui débutent la saisie du questionnaire, le remplissent entièrement malgré les 12 minutes nécessaires au remplissage (= temps médian pour la campagne 2022, et stable par rapport au campagne précédente).

Parmi les patients qui reçoivent le questionnaire, environ 0,4% font la démarche de « se désinscrire » directement de la plateforme.

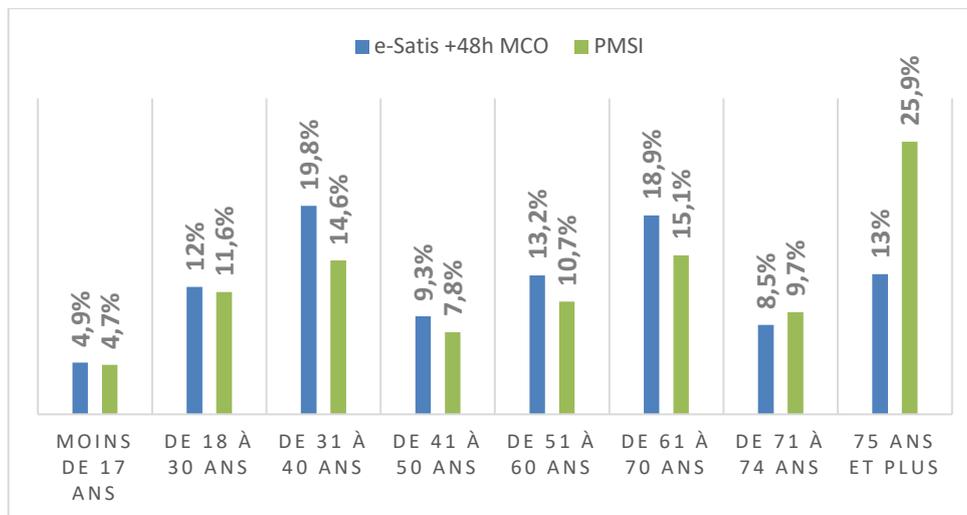
De plus en 2022, 70% des patients qui répondent entièrement au questionnaire ont laissé un commentaire : 339 469 commentaires libres (positifs et/ou négatifs) ont été déposés par les patients en plus des réponses au questionnaire.

<sup>1</sup> Dans la requête PMSI MCO (année 2021 entière consolidée), des établissements inscrits à e-Satis +48h MCO : au total 4 158 649 patients sont concernés.

## Qui répond ?

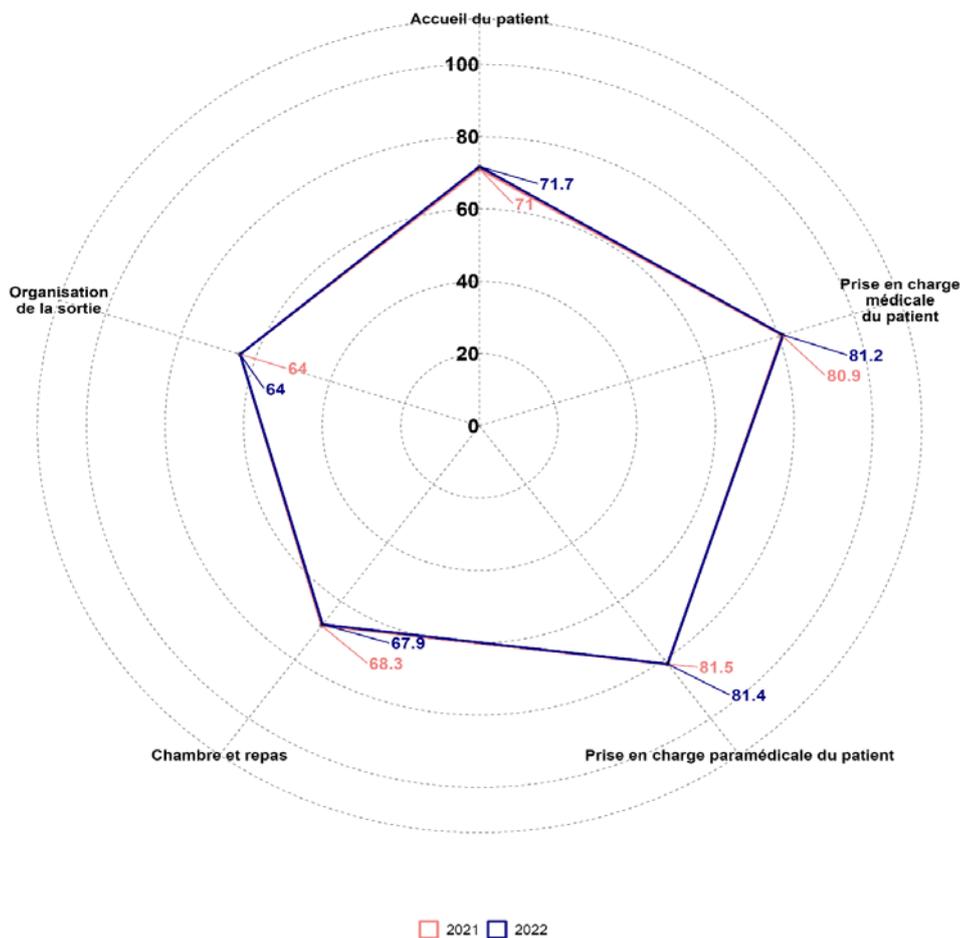


Parmi les répondants (38% 62%<sup>2</sup>), toutes les catégories d'âges sont représentées :



## Quels sont les scores pour 2022 ?

Score national brut de satisfaction globale et d'expérience des patients = 73,4 / 100



<sup>2</sup> La population concernée dans la requête PMSI (année entière consolidée 2021) est de 42% d'hommes et 58% de femmes.

## Combien d'établissements ont des scores parmi les 1169 ES participants ?

898 établissements ont un score<sup>3</sup>, soit 77% des établissements participants et 93% des établissements dont la participation est obligatoire.

Pour la moitié de ces établissements, les scores ont été calculés sur plus de 313 réponses, et pour les ¾ des établissements sur plus de 120 réponses.

Parmi les établissements participants qui ne sont pas classés, il y a 211 établissements avec des données insuffisantes pour calculer un score, et 60 établissements qui sont « Non validés » à la suite du contrôle sur la qualité de leur participation<sup>4</sup>.

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



**48,7 % des établissements sont classés en A ou B**

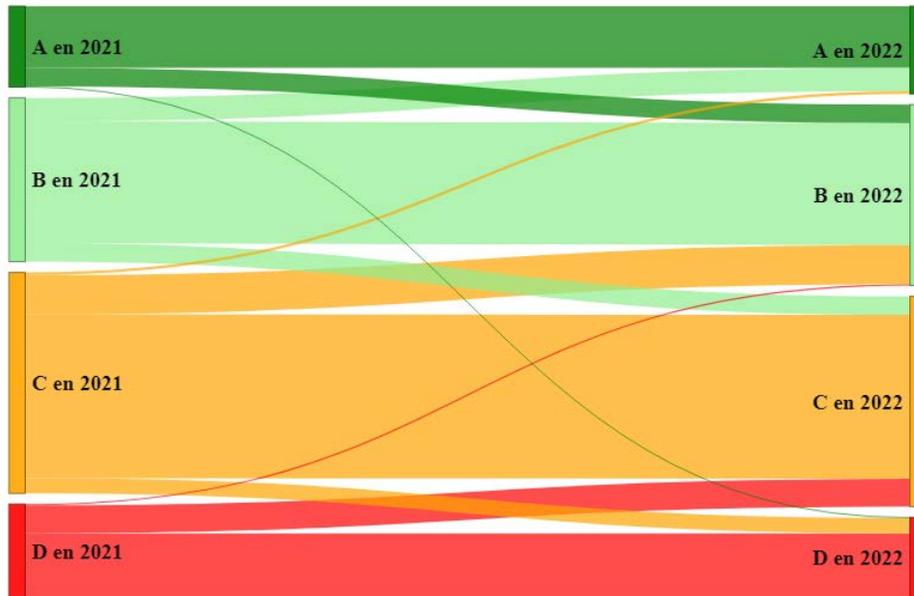
**16,8% des établissements ont amélioré leur classement**



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

<sup>4</sup> 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 2021 et en 2022, à savoir 844 établissements. Le graphique suivant représente les changements de classe de ces 844 établissements entre les mesures 2021 et 2022 :



Comment lire le graphique : la largeur du trait représente le volume d'établissements 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 (74%) a un classement resté identique entre les deux campagnes ; 17% des établissements ont amélioré leur classement, en passant notamment à la classe supérieure (par exemple 7% sont passés de la classe C à B).

Pour les 51,3 % d'établissements toujours classés en D et C, les pistes de progrès sont à mener sur :

→ L'organisation de la sortie (Score national = 64 / 100) :

- Un quart des établissements ont un score en dessous de 50 / 100
- Un tiers des patients ne reçoivent pas d'informations sur la reprise de leurs activités après leur sortie, ou sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'hôpital ou un médecin.

« Une très mauvaise organisation de la sortie (pas d'information sur l'heure de sortie ni sur les suites, j'ai dû demander plusieurs fois les ordonnances, mon dossier médical ainsi que l'arrêt de travail et l'interne m'a confondu avec une autre patiente, heureusement que les sages-femmes étaient là pour régler tous les problèmes) »

« organisation de la sortie : ayant du mal à me déplacer, j'ai dû aller les prescriptions au secrétariat du chirurgien -prise en charge de la douleur pour la sortie : on passe pratiquement d'un extrême à l'autre : administration de morphiniques à la clinique, prescription de paracétamol pour la sortie - informations quant aux effets secondaires de l'acte chirurgical et soins infirmiers à domicile : à mon avis, il manque un service de transmission/retour du patient à son domicile »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis +48h MCO 2022<sup>5</sup>

→ La qualité des repas et de la chambre (Score national = 67,9 / 100) :

- Un quart des établissements ont un score en dessous de 58,3 / 100
- La température, le calme et la tranquillité de la chambre sont jugés « mauvais à moyen » par 1 patient sur 4, et la qualité des repas est jugée « mauvaise à faible » par 1 patient sur 5.

« Les repas après l'opération. La diététicienne me dit qu'il faut éviter de manger tout le temps la même chose pour ne pas se lasser. Et parallèlement, on ne me propose que des boissons hyperprotéinées du jeudi soir au samedi midi, 3 ou 4 par repas c'est écoeurant et je finissais par ne plus pouvoir les avaler. »

« L'alimentation qui n'est pas correcte toujours le même dessert. Quand vous êtes à l'hôpital vous n'avez pas grand appétit et avoir de la viande trop cuite ne vous donne pas envie.. Manque de crème ou dessert léger. La soupe des perles de Japon si vous n'aimez pas... Rien C'est pourtant important d'avoir ce confort »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis +48h MCO 2022

<sup>5</sup> 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 8<sup>ème</sup> campagne e-Satis 2023 pour les patients hospitalisés plus de 48 heures a débuté le 29 septembre 2022. Elle s'achèvera fin septembre 2023.

Après 7 campagnes nationales, la HAS va réaliser un bilan spécifique sur l'enquête e-Satis +48h MCO. Ce bilan national fera l'objet d'un rapport au premier trimestre 2023.

Par ailleurs, après avoir analysé au national plus de 2,4 millions de verbatim recueillis entre 2016 et 2020 et afin d'aider les établissements dans l'analyse des verbatim e-Satis de leurs patients, la HAS va développer [un outil qui sera mis à disposition de tous](#). La richesse de l'information contenue dans les verbatim vient compléter les informations recueillies via les questions structurées.

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