

SYNTHÈSE**Résultats nationaux 2022
e-Satis MCO CA****Patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire**

Validée par le Collège le 26 janvier 2023

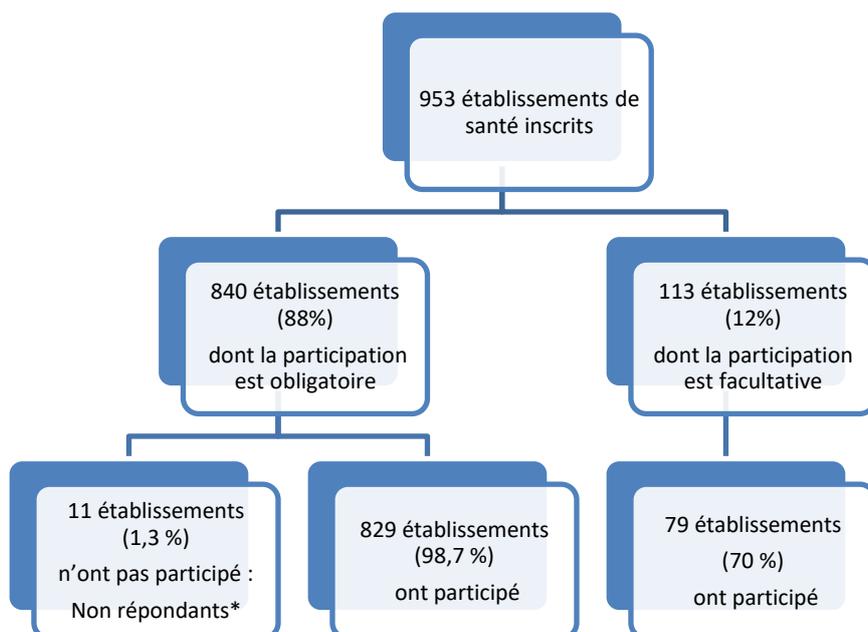
L'essentiel

Les résultats présentés sont issus des réponses de patients recueillies lors de **la campagne nationale e-Satis MCO CA 2022 (1^{er} octobre 2021 - 28 septembre 2022)**.

- ➔ 908 établissements participants (95% des établissements français concernés)
- ➔ +2,7 millions d'e-mails déposés, + 224 000 de plus qu'en 2021
- ➔ + 615 000 questionnaires complets, 11 586 de plus qu'en 2021
- ➔ Score national 78 / 100
- ➔ Les moins bons résultats concernent l'organisation de la sortie, et la qualité de la chambre et de la collation
- ➔ 7 établissements sur 10 classés en A et B, + 2,5 points par rapport à 2021

Quels établissements en France ?

Tous les établissements de santé français ayant une activité de chirurgie ambulatoire sont inscrits à la campagne nationale e-Satis MCO CA 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 mai 2018, plus de 8,7 millions de patients ont reçu un questionnaire e-Satis MCO CA par mail pour participer¹.



2 480 601 e-mails déposés en 2021



2 704 662 e-mails en 2022

Plus de 7 400 par jour

Combien de patients répondent ?

Depuis le lancement de l'enquête en mai 2018, plus de 2,1 millions de patients ont répondu entièrement à ce questionnaire.



603 929 réponses complètes en 2021



615 515 réponses complètes en 2022



Taux de réponse 2022 = 23,7 %

Il s'agit des réponses complètes : 90 % des patients qui débutent la saisie du questionnaire, le remplissent entièrement, malgré les 10 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 0,5 % font la démarche de « se désinscrire » directement de la plateforme.

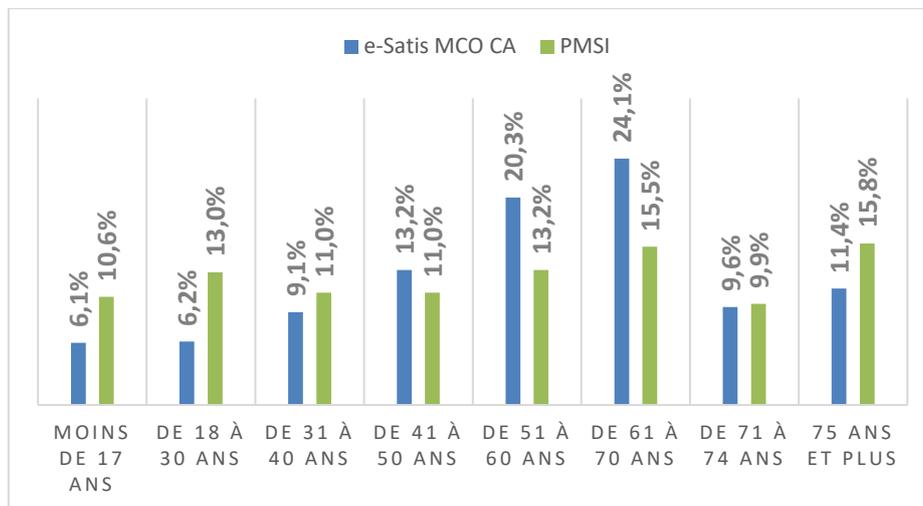
De plus en 2022, 62% des patients qui répondent entièrement au questionnaire ont laissé un commentaire : 400 024 commentaires libres (positifs et/ou négatifs) ont été déposés par les patients en plus de la réponse au questionnaire.

¹ Dans la requête PMSI Chir ambu (année 2021 entière consolidée), des établissements inscrits à e-Satis MCO CA : au total 3 245 630 patients sont concernés.

Qui répond ?

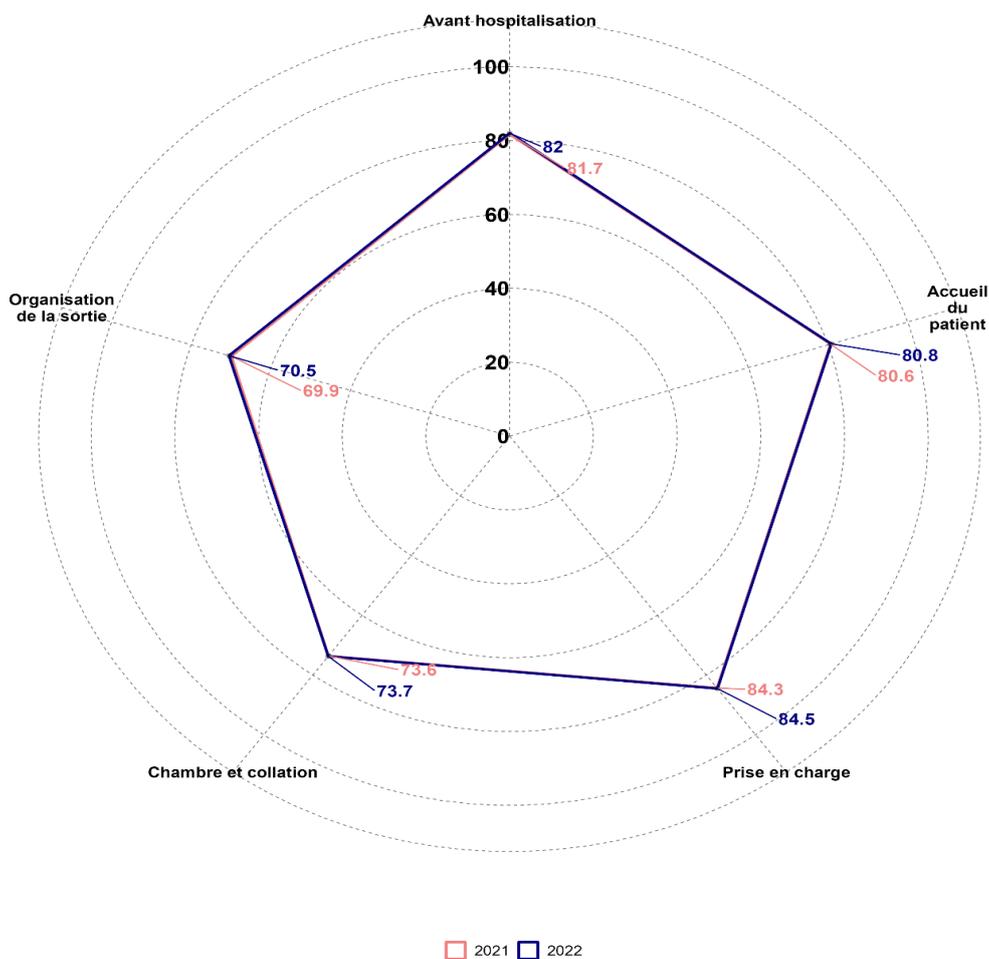


Parmi les répondants (44,3% 55,7%²), toutes les catégories d'âges sont représentées :



Quels sont les scores pour 2022 ?

Score national brut de satisfaction globale et d'expérience des patients = 78 / 100



² La population concernée dans la requête PMSI (année entière consolidée 2021), est de 48% d'hommes et 52% de femmes.

Combien d'établissements ont des scores parmi les 908 ES participants ?

848 établissements ont un score³, soit 93 % des établissements participants et 95 % des établissements dont la participation est obligatoire.

Pour la moitié de ces établissements, les scores ont été calculés sur plus de 481 réponses, pour les ¾ sur plus de 218 réponses, et pour 95% des établissements sur un minimum de 61 réponses.

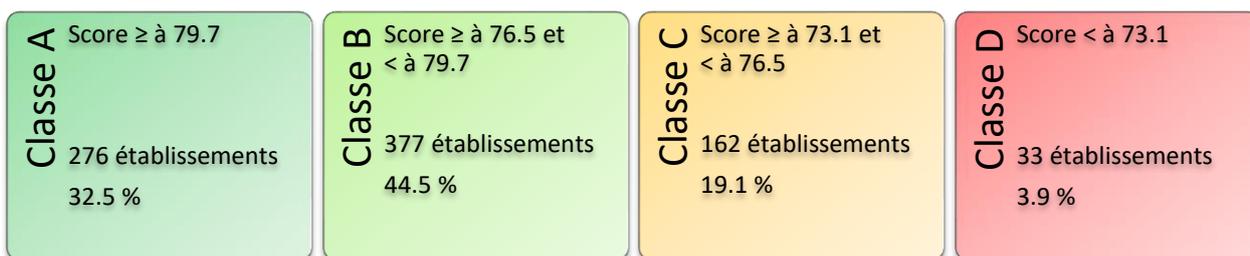
Parmi les établissements participants qui ne sont pas classés, il y a 36 établissements avec des données insuffisantes pour calculer un score, et 24 établissements qui sont « Non validés » à la suite du contrôle sur la qualité de leur participation⁴.

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



77 % des établissements sont classés en A ou B

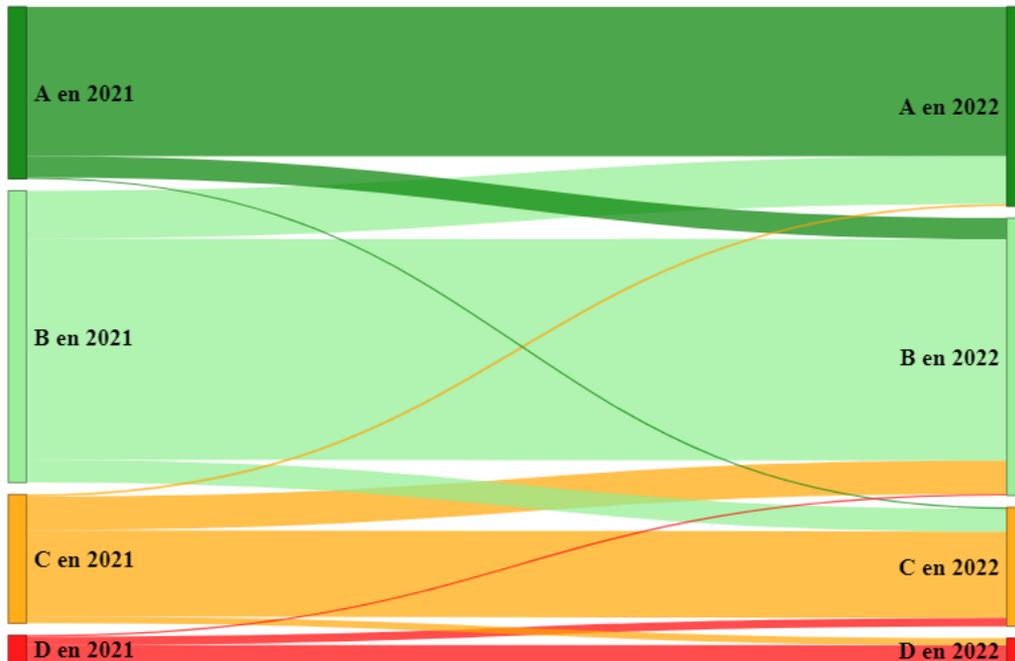
15 % des établissements ont amélioré leur classement



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 2021 et en 2022, à savoir 818 établissements. Le graphique suivant représente les changements de classe de ces 818 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).

Une grande partie des établissements (77%) a un classement resté identique entre les deux campagnes ; 15% des établissements ont amélioré leur classement, en passant notamment à la classe supérieure (par exemple 8% sont passés de la classe B à A).

Pour les 23 % d'établissements toujours classés en C et D, les pistes de progrès sont à mener sur :

→ L'organisation de la sortie (Score national = 70,5 / 100) :

- Un quart des établissements ont un score en dessous de 60,7 / 100.
- 1 patient sur 5 ne reçoit pas d'informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence, et 36% ne sont pas contactés entre 1 à 3 jours après leur sortie.

« prise en charge et contact après la sortie un peu léger. Je ne savais pas comment faire (infection de la cicatrice) pour savoir si c'était grave ou pas sans être obligé d'aller aux urgences »

« Manque de contact après la sortie et le rdv après l'opération. Quand au rdv avec le chirurgien trois semaines après l'opération trop bref même si tout allait bien. Je sais bien que le temps leur est compté mais j'aurais apprécié un peu plus de chaleur humaine, d'informations sur l'avenir surtout que j'ai attendu 2h30 pour 3 mn d'entretien. »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis MCO CA 2022⁵

→ La qualité des collations et de la chambre (Score national = 73,7 / 100) :

- Un quart des établissements ont un score en dessous de 66,7 / 100.
- Le respect de l'intimité est jugé « mauvais à moyen » par 13,2% des patients, et la qualité des repas est jugée « mauvaise à moyenne » par 1/3 des patients.

« Non prise en charge de la douleur après l'intervention et repas infecte et chambre commune qui ne respect pas l'intimité . »

« de ne pas avoir respecté mon choix de chambre individuelle et m'avoir imposé un box individuel dépourvu de confort et d'intimité »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis MCO CA 2022⁵

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 6^{ème} campagne e-Satis 2023 pour les patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire a débuté le 29 septembre 2022. Elle s'achèvera fin septembre 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](#)