



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

**Campagne nationale**

**e-Satis**

**Dispositif de mesure de la satisfaction des  
patients hospitalisés**

**Modalités de calcul des scores**

*Séjours de + 48h en MCO*

**Service Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS)**

**Direction de l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins**

## Avant-propos sur le dispositif national e-Satis

Le questionnaire e-Satis +48h MCO est mis à disposition, en ligne, pour recueillir l'expérience et la satisfaction des patients de façon continue auprès de tous les patients hospitalisés plus de 48 heures en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

Il permet au patient de donner son avis sur l'ensemble des étapes de son parcours dans l'établissement de santé :

- son accueil : accessibilité, livret d'accueil, identification du personnel, horaires de visite ... ;
- sa prise en charge : information, décision médicale partagée, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, écoute et soutien, gestion de la douleur... ;
- sa chambre et ses repas ;
- sa sortie : organisation, informations reçues sur les médicaments et les suites...

Pour l'établissement, cela signifie :

- recueillir les e-mails des patients,
- extraire les données des patients éligibles dans un fichier au format prédéfini par l'ATIH,
- et déposer, à un rythme régulier (tous les 15 jours, au minimum 1 fois par mois) en continu, ces fichiers « e-mails patients » sur la plateforme ATIH « e-Satis ».

Ensuite, la plateforme nationale sécurisée « e-Satis » est programmée pour envoyer automatiquement par mail le questionnaire à chaque patient : dans ce mail, le nom de l'établissement apparaît en bas du message puisque le finess de l'établissement est renseigné dans le fichier déposé.

Pour le patient, cela signifie :

- 2 semaines après sa sortie, réception d'un mail contenant un lien unique, individuel et sécurisé qui lui permet de se connecter au questionnaire e-Satis sur la plateforme internet. Il peut y répondre jusqu'à 10 semaines suite à cet envoi.
- une relance, un mois après le 1er envoi, si le patient n'a pas répondu.

Le questionnaire, composé au total de 63 questions, ainsi que sa structure ont été testés. Les questions ont été validées<sup>1</sup> (fiabilité et validité convergente et discriminante). Il comprend des questions filtres qui raccourcissent le questionnaire si le patient n'est pas concerné par certaines questions :

- 3 questions de « généralités » (vérification de l'éligibilité du patient)
- 15 questions « d'expérience »
- 38 questions de « satisfaction »
- 3 questions « opinion générale »
- 2 questions « variables d'ajustement »
- 2 questions ouvertes « verbatim positif et négatif » : accessibles seulement par l'établissement

---

<sup>1</sup> La méthode sera détaillée au sein d'un rapport méthodologique disponible prochainement.

## 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 nationale e-Satis.

Ce document présente :

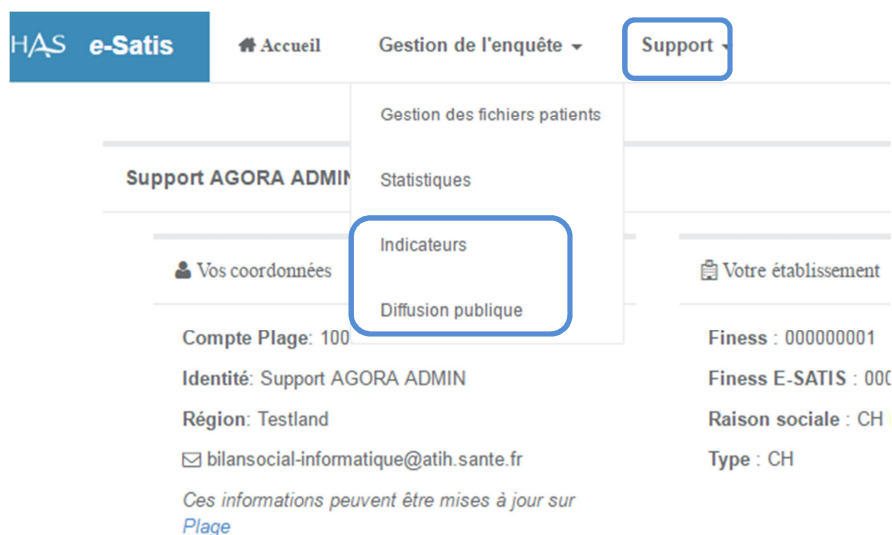
- Le détail des questions qui composent chacun des scores calculés
- Les règles et algorithmes de calcul des scores

## Où se trouvent les résultats des scores décrits dans ce document ?

Les scores décrits dans ce document sont disponibles sur la plateforme e-Satis (<https://e-satis.atih.sante.fr>) dans l'onglet « Gestion de l'enquête » :

- Les scores bruts de satisfaction sont disponibles dans la rubrique « Indicateurs » ainsi que tous les autres résultats détaillés de l'enquête : ces résultats sont disponibles uniquement pour les établissements de santé.
- Le score ajusté de satisfaction globale est disponible dans la rubrique « Diffusion publique » : c'est le seul résultat diffusé publiquement sur le site Scope Santé.

Le document présent est disponible dans l'onglet « Support »



La HAS est en cours de rédaction d'un rapport méthodologique complet sur le développement du dispositif et sur les étapes de validation statistique successives qui ont été réalisées dans le cadre d'un comité d'experts de mesure de la satisfaction.

# 1. Définitions et tableau récapitulatif des scores

## Sont calculés :

- un score brut de satisfaction globale et des scores bruts de satisfaction par dimension afin de guider l'établissement dans les actions d'amélioration à mettre en place
- un score ajusté de satisfaction globale permettant la comparaison entre les établissements.

Le **score brut de satisfaction globale** est calculé à partir des réponses faites par les patients sur l'ensemble de leur parcours, de l'accueil à la sortie de l'établissement. Pour chaque patient répondant, une note allant de 1 à 5 (transformée en valeur de 0 à 100) est accordée à chacune de ses réponses :

Modalités de réponses	Valeur attribuée à la réponse
1 (Ex : Mauvais)	0
2	25
3	50
4	75
5 (Ex : Excellente)	100

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

Les **8 autres scores bruts de satisfaction** sont calculés de la même façon pour chacune des dimensions du questionnaire : de l'accueil à l'organisation de la sortie du patient.

Le **score ajusté de satisfaction globale** est le score brut de satisfaction globale ajusté sur deux variables. L'ajustement tient compte de réponses renseignées par le patient en fin de questionnaire : la satisfaction vis-à-vis de la vie en général et l'amélioration de l'état de santé suite au séjour dans l'établissement, deux variables explicatives du niveau de satisfaction du patient, indépendamment de la qualité. Le score ajusté est calculé à partir d'un minimum de 30 questionnaires exploitables (quand plus de 50% des réponses concernées ont une réponse valide).

Liste des scores de satisfaction calculés	Type d'indicateur	Champ population interrogée	Modalités d'utilisations*	
			Diffusion publique	IFAQ
<b>Score brut de satisfaction globale</b>	Indicateurs de résultat	Hospitalisations de plus de 48h en MCO	Non	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'accueil			Non	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge <ul style="list-style-type: none"> <li>Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge par les médecin(s) / chirurgiens(s)</li> <li>Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge par les infirmier(e) / aide-soignants(e)</li> </ul>			Non	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la chambre et les repas <ul style="list-style-type: none"> <li>Score brut de satisfaction vis-à-vis de la chambre</li> <li>Score brut de satisfaction vis-à-vis des repas</li> </ul>			Non	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'organisation de la sortie			Non	Non
<b>Score ajusté de satisfaction globale</b>			Oui	Oui

\*Les indicateurs peuvent être utilisés dans d'autres dispositifs nationaux ou régionaux, seuls la diffusion publique et le dispositif IFAQ sont précisés ici.

## 2. Liste des questions contenues dans chaque score

		Liste des scores de satisfaction calculés									
Numéro question	Questions	globale ajusté	globale brut	Accueil brut	PEC brut	PEC Med/Chi brut	PEC Inf/AS brut	Chambre repas brut	Cham. brut	Rep. brut	Sortie brut
	ACCUEIL										
QC00008	Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking, signalétique) ?	X	X	X							
QC00003	Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel administratif lors de votre admission (admission / bureau des entrées) ?	X	X	X							
QC00062	Que pensez-vous de l'accueil dans le(s) service(s) de soins (service des Urgences exclu) ?	X	X	X							
QC00004	Que pensez-vous de l'identification (badge, présentation,...) des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins (médecins, infirmiers(es), aide-soignants(es)...) ?	X	X	X							
QC00005	Avez-vous reçu un livret d'accueil pour les patients ? (ré-attribution)	X	X	X							
QC00006	Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le livret d'accueil pour les patients ?	X	X	X							
QC00037	Que pensez-vous des horaires de visite ?	X	X	X							
	PRISE EN CHARGE										
QC00010	Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc... ?	X	X		X	X	X				
QC00011	Les médecins ou les chirurgiens du service ont-ils répondu à vos questions ? (ré-attribution)	X	X		X	X					
QC00012	Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service ?	X	X		X	X					
QC00067	Avez-vous (vous ou vos proches) pu participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?	X	X		X	X					
QC00014	Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des médecins ou des chirurgiens ?	X	X		X	X					
QC00015	Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s ?	X	X		X		X				
QC00017	Que pensez-vous du soutien des médecins ou des chirurgiens qui vous ont pris en charge ?	X	X		X	X					
QC00018	Que pensez-vous du soutien des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s qui vous ont pris en charge ?	X	X		X		X				
QC00020	Que pensez-vous de l'aide reçue pour les activités courantes ?	X	X		X		X				
QC00022	Que pensez-vous du délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente ?	X	X		X		X				
QC00023	Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?	X	X		X		X				

QC00024	Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?	X	X		X	X	X				
QC00025	Les médecins / chirurgiens parlaient-ils / elles devant vous comme si vous n'étiez pas là ?	X	X		X	X					
QC00026	Les infirmiers(ères) / aide-soignants(es) parlaient-ils / elles devant vous comme si vous n'étiez pas là ?	X	X		X		X				
QC00028	Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?	X	X		X		X				
QC00030	Que pensez-vous de la façon dont ces autres inconforts ont été pris en charge ?	X	X		X		X				
	<b>CHAMBRE ET REPAS</b>										
QC00033	Que pensez-vous du confort de votre chambre ?	X	X					X	X		
QC00034	Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ?	X	X					X	X		
QC00035	Que pensez-vous de la température de votre chambre ?	X	X					X	X		
QC00036	Que pensez-vous du calme et de la tranquillité de votre chambre ?	X	X					X	X		
QC00039	Que pensez-vous de la qualité des plats qui vous ont été servis ?	X	X					X		X	
QC00040	Que pensez-vous de la variété des plats ?	X	X					X		X	
	<b>ORGANISATION DE LA SORTIE</b>										
QC00043	Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (annonce de votre date de sortie, destination à la sortie...) ?	X	X								X
QC00044	Avez-vous reçu des informations sur les médicaments à prendre après votre sortie (dosage, horaires, effets indésirables) ? (Ré-attribution)	X	X								X
QC00045	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les médicaments à prendre après votre sortie ?	X	X								X
QC00046	Avez-vous reçu des informations sur la reprise de vos activités après votre sortie (travail, sport, activités habituelles) ? (Ré-attribution)	X	X								X
QC00047	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur la reprise de vos activités après votre sortie ?	X	X								X
QC00048	Avez-vous reçu des informations sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin ? (Ré-attribution)	X	X								X
QC00049	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin ?	X	X								X
QC00050	Avez-vous reçu des informations sur votre suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, prochaines étapes) ? (Ré-attribution)	X	X								X
QC00051	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur votre suivi après votre sortie ?	X	X								X
	<b>VARIABLES D'AJUSTEMENT</b>										
QC00056	Comment vous sentez-vous aujourd'hui par rapport au jour de votre admission ?	X									
QC00057	Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre niveau de satisfaction sur la vie en général	X									

### 3. Algorithmes de calcul

#### **Document associé :**

Le fichier Excel « Lexique e-Satis\_2017 » disponible sur la plateforme e-Satis dans l'onglet « Indicateur » décrit la correspondance entre les numéros de questions (Ref\_item), les intitulés de question (label\_variable) et les modalités de réponses (valeur1 etc...).

#### **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 de satisfaction globale).

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 n'a répondu que des « sans avis »).

#### **2/ Calcul des scores bruts de satisfaction \***

##### **Règle de calcul :**

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

Cette règle s'applique à tous les scores calculés au niveau brut (score de satisfaction globale et scores de satisfaction par dimensions).



## **Algorithmes de calcul :**

**Pour chaque questionnaire complet :** 3 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 QC00005=2 (Non)	QC00006=1 (Mauvaise)
Si QC00011=2 3 (je n'ai eu aucune réponse à mes questions)	QC00012=1 (Mauvaise)
Si QC00044=3 (Non, aucune information ne m'a été donnée)	QC00045=1 (Mauvaise)
Si QC00046=2 (Non)	QC00047=1 (Mauvaise)
Si QC00048=2 (Non)	QC00049=1 (Mauvaise)
Si QC00050=2	QC00051=1 (Mauvaise)

Dans le questionnaire, il existe d'autres variables filtres qui ne sont pas réattribuées ni incluses dans les calculs des scores. Elles servent à sélectionner le patient concerné par la question qui suit : QC00066 / QC00016 / QC00019 / QC00021 / QC00029 / QC00038.

**Etape 2 :** Attribuer à chaque modalité de réponses, la valeur numérique permettant le calcul du score

Pour toutes les questions intégrées au score (hormis les QC00025 et QC00026), les valeurs numériques associées sont :

Libellé « Satisfaction »	Libellé « Fréquence »	Valeur numérique
Mauvais (e)	Jamais	1
Faible	Rarement	2
Moyen(ne)	Parfois	3
Bon(ne)	Souvent	4
Excellent(e)	Toujours	5
Sans avis	Sans avis	6

Pour les questions QC00025 et QC00026 (+ à – vers – à +), un recodage est effectué avant l'intégration au score

Valeur numérique de départ	Libellé de départ	Valeur numérique recodée	Libellé de la valeur recodée
1	Jamais	5	Jamais
2	Rarement	4	Rarement
3	Parfois	3	Parfois
4	Souvent	2	Souvent
5	Toujours	1	Toujours
6	Sans avis	6	Sans avis

### **Etape 3 : Calculer le score pour chaque questionnaire complet**

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

– Questions codées de 1 à 5

- Réponses concernées
  - Réponses valides : modalités de réponse = 1 2 3 4 5
  - Réponse non valide : modalité de réponse = 6
- Réponses non concernées
  - Modalité de réponses vides ( )

**Attention rappel : pour calculer le score**, le questionnaire est exploitable si 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 brut de satisfaction :**

Score brut de satisfaction globale	QC00003 QC00004 QC00006 QC00008 QC00037 QC00062 QC00010 QC00012 QC00067 QC00014 QC00017 QC00024 QC00025 QC00015 QC00018 QC00020 QC00022 QC00023 QC00024 QC00026 QC00030 QC00033 QC00034 QC00035 QC00036 QC00039 QC00040 QC00043 QC00045 QC00047 QC00049 QC00051
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'accueil	QC00003 QC00004 QC00006 QC00008 QC00037 QC00062
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge	QC00010 QC00012 QC00067 QC00014 QC00017 QC00024 QC00025 QC00015 QC00018 QC00020 QC00022 QC00023 QC00024 QC00026 QC00030
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge par les médecins / chirurgien	QC00010 QC00012 QC00067 QC00014 QC00017 QC00024 QC00025
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge par les infirmier(e)s / aide-soignant(e)s	QC00010 QC00015 QC00018 QC00020 QC00022 QC00023 QC00024 QC00026 QC00028 QC00030
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la chambre et des repas	QC00033 QC00034 QC00035 QC00036 QC00039 QC00040
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la chambre	QC00033 QC00034 QC00035 QC00036
Score brut de satisfaction vis-à-vis des repas	QC00039 QC00040
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'organisation de la sortie	QC00043 QC00045 QC00047 QC00049 QC00051

### **Calcul du score brut pour chaque établissement**

**C'est la moyenne des scores par questionnaire exploitable.**

Le calcul est le même pour tous les scores calculés en utilisant les variables qui correspondent au score (score de satisfaction globale ou par dimension).

### 3/ Calcul du score ajusté de satisfaction globale \*

**Attention rappel : pour valider le score**, le questionnaire est exploitable si plus de 50% des réponses concernées ont une réponse valide (c'est-à-dire sans la modalité « sans avis ») **ET** si les réponses permettant l'ajustement sont renseignées et valides (QC00056 et QC00057) :

- Réponses valides pour QC00056= modalités de réponse de 1 à 5
- Réponses valides pour QC00057= modalités de réponse de 1 à 7

#### Pour chaque patient :

Pour calculer le score ajusté de satisfaction globale au niveau de l'établissement, il est nécessaire de calculer la valeur ajustée du score par patient. **La formule est :**

$$SC\_ajuste\_patient = SC\_brut\_patient + Coef\_QC56 * (Nat\_QC56 - QC00056) + Coef\_QC57 * (Nat\_QC57 - QC00057)$$

Légende des termes de la formule :

SC_ajuste_patient	Score ajusté de satisfaction globale patient
SC_brut_patient	Score brut de satisfaction globale patient
Coef_QC56	Coefficient de régression pour la variable QC00056
Nat_QC56	Moyenne nationale QC00056
QC00056	Valeur de la réponse patient à la question QC00056
Coef_QC57	Coefficient de régression pour la variable QC00057
Nat_QC57	Moyenne nationale QC00057
QC00057	Valeur de la réponse patient à la question QC00057

**Les coefficients (Coef\_QC56 Coef\_QC57)** qui mesurent la liaison entre le score brut de satisfaction globale et les variables d'ajustement (niveau patient N=54014), sont calculés par une régression linéaire multiple. Le modèle est :

$$SC\_brute\_patient = a0 + Coef\_QC56 * QC00056 + Coef\_QC57 * QC00057$$

La régression donne comme résultats pour les coefficients :

- Coef\_QC56 = 3.40136 (p<.0001)
- Coef\_QC57 = 4.30423 (p<.0001)

**Les moyennes nationales (Nat\_QC56 Nat\_QC57)** ont été calculées sur la base des 54 014 questionnaires patients (avril 2016 → 7 novembre 2016) :

- Nat\_QC56 = 4.3158255
- Nat\_QC57 = 5.7822787

**Au final, le score ajusté de satisfaction globale pour chaque patient se calcule ainsi :**

$$SC\_ajuste\_patient = SC\_brute\_patient + 3.40136 * (4.3158255 - QC00056) + 4.30423 * (5.7822787 - QC00057)$$

#### Pour chaque établissement

Moyenne des scores ajustés de satisfaction globale obtenus par patient pour obtenir le score ajusté de satisfaction globale pour l'établissement.

\* : La HAS est en cours de rédaction d'un rapport méthodologique plus complet sur le développement du dispositif et sur les étapes de validation statistiques successives qui ont été réalisées dans le cadre d'un comité d'experts de mesure de la satisfaction.

