

SYNTHÈSE

# Résultats nationaux 2023

## e-Satis MCO CA

Patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

Validée par le Collège le 7 mars 2024

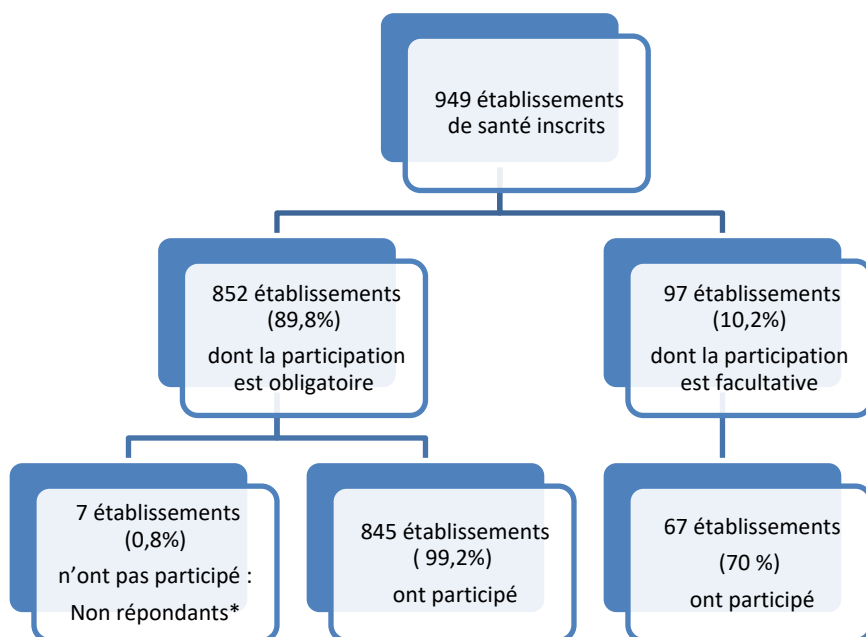
### L'essentiel

Les résultats présentés sont issus des réponses de patients recueillies lors de **la campagne nationale e-Satis MCO CA 2023 (29 septembre 2022 – 3 octobre 2023)**.

- ➔ 912 établissements participants (96% des établissements français concernés)
- ➔ +3,3 millions d'e-mails déposés, + 643 000 de plus qu'en 2022
- ➔ + 678 000 questionnaires complets, 63 156 de plus qu'en 2022
- ➔ Score national 78,9 / 100, +0,9 par rapport à 2022
- ➔ Les moins bons résultats concernent l'organisation de la sortie, et la qualité de la chambre et de la collation
- ➔ 85 % établissements classés en A et B, + 8 points par rapport à 2022

### 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 2023 (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 12 millions de patients ont reçu un questionnaire e-Satis MCO CA par mail pour participer<sup>1</sup>.



2 704 662 e-mails déposés en 2022



3 347 696 e-mails en 2023

## Combien de patients répondent ?

Depuis le lancement de l'enquête en mai 2018, plus de 2,8 millions de patients ont répondu entièrement à ce questionnaire.



615 515 réponses complètes en 2022



678 671 réponses complètes en 2023



Taux de réponse 2023 = 21,1 %

Il s'agit des réponses complètes : 89,6 % des patients qui débutent la saisie du questionnaire, le remplissent entièrement, malgré les 10 minutes nécessaires au remplissage (= temps médian pour la campagne 2023, 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.

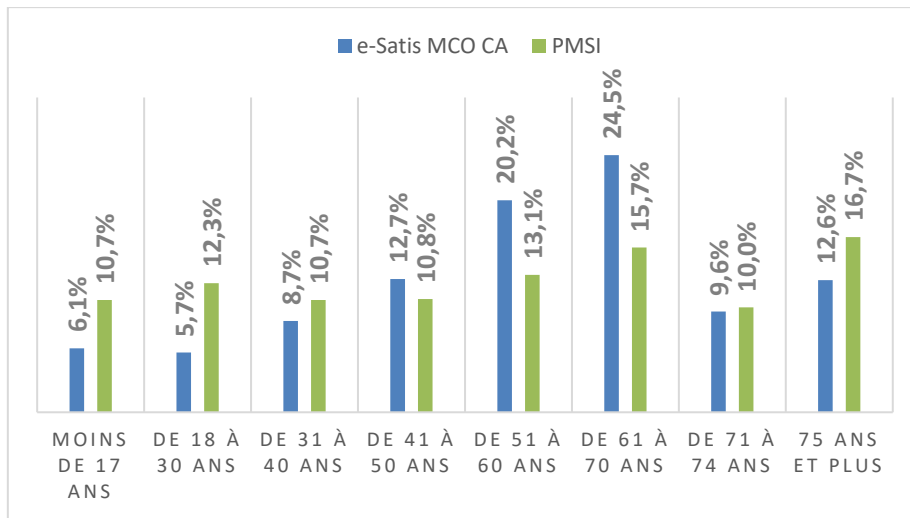
De plus en 2023, 62% des patients qui répondent entièrement au questionnaire ont laissé un commentaire : 442 401 commentaires libres (positifs et/ou négatifs) ont été déposés par les patients en plus de la réponse au questionnaire.

<sup>1</sup> Dans la requête PMSI Chir ambu (année 2022 entière consolidée), des établissements inscrits à e-Satis MCO CA : au total 3 387 232 patients sont concernés.

## Qui répond ?

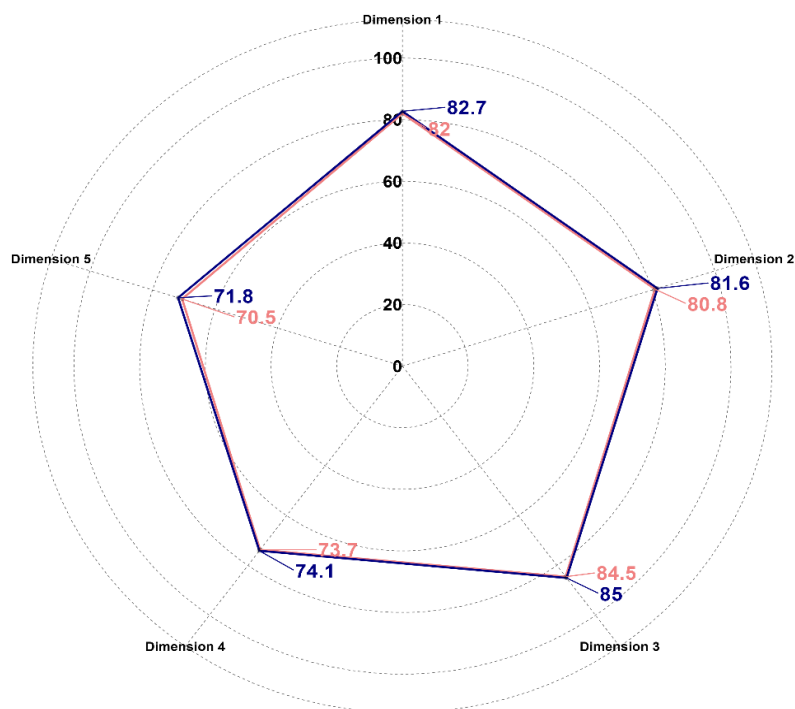


Parmi les répondants (44,4% 55,6%<sup>2</sup>), toutes les catégories d'âges sont représentées :



## Quels sont les scores pour 2023 ?

Score national brut de satisfaction globale et d'expérience des patients = 78,9 / 100



**Dimension 1 : Organisation avant hospitalisation**

**Dimension 2 : Accueil du patient**

**Dimension 3 : Prise en charge médicale et paramédicale du patient**

**Dimension 4 : Chambre et collation**

**Dimension 5 : Organisation de la sortie et retour au domicile**

□ 2022 □ 2023

<sup>2</sup> La population concernée dans la requête PMSI (année entière consolidée 2022), est de 48,6% d'hommes et 51,4% de femmes.

## Combien d'établissements ont des scores parmi les 912 ES participants ?

861 établissements ont un score<sup>3</sup>, soit 94 % des établissements participants et 96 % des établissements dont la participation est obligatoire.

Pour la moitié de ces établissements, les scores ont été calculés sur plus de 536 réponses, pour les  $\frac{3}{4}$  sur plus de 234 réponses, et pour 95% des établissements sur un minimum de 60 réponses.

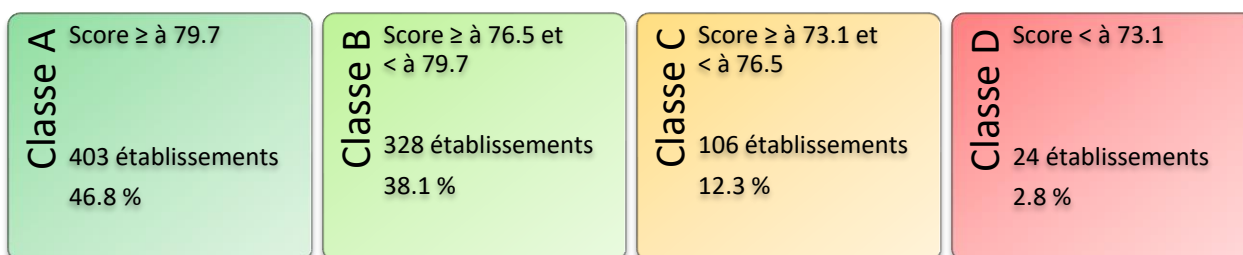
Parmi les établissements participants qui ne sont pas classés, il y a 29 établissements avec des données insuffisantes pour calculer un score, et 22 établissements qui sont « Non validés » à la suite du contrôle sur la qualité de leur participation<sup>4</sup>.

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



**85% des établissements sont classés en A ou B**

**27% des établissements ont amélioré leur classement**

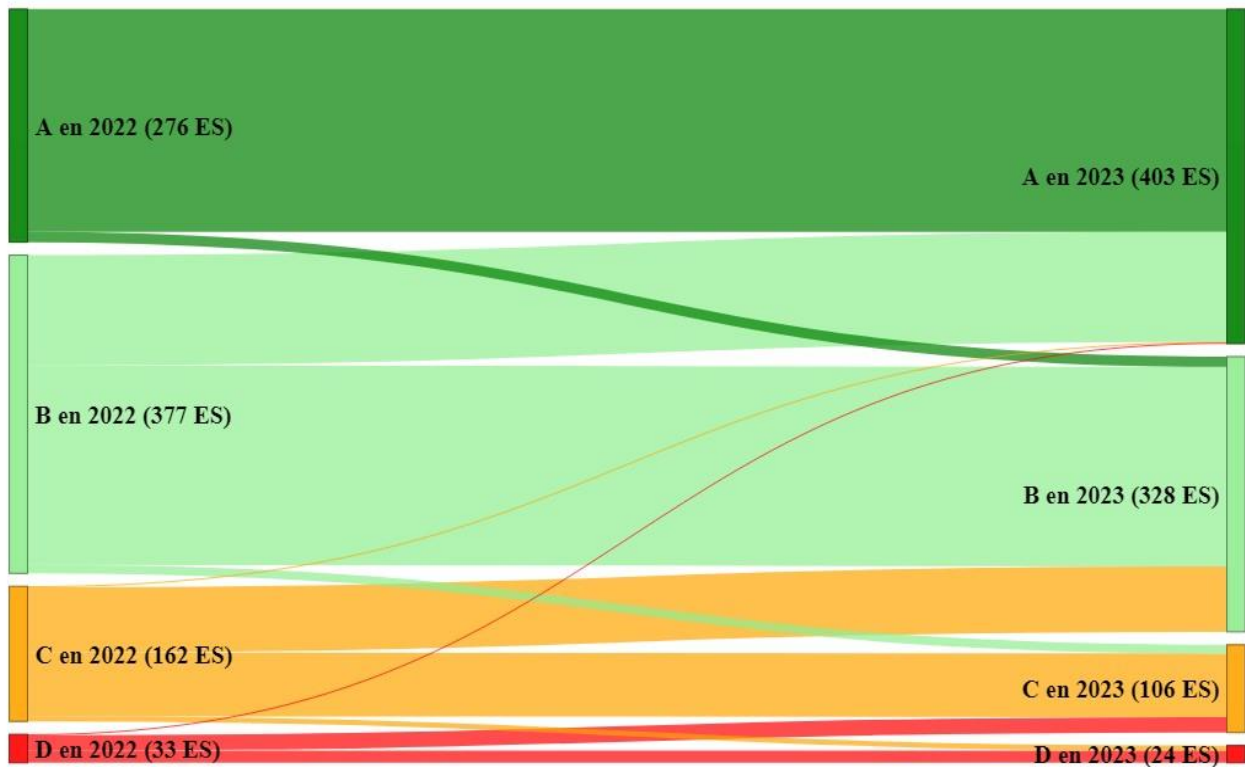


Le classement est très bon, puisque plus de 8 établissements sur 10 sont classés A ou B (en 2022, 77% des établissements étaient classés en A ou B). Les résultats au niveau des établissements continuent donc de s'améliorer (27% ont augmenté leur score en 2023, ils étaient 15% en 2022).

<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 2022 et en 2023, à savoir 831 établissements. Le graphique suivant représente les changements de classe de ces 831 établissements entre les mesures 2022 et 2023 :



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 (69,7%) a un classement resté identique entre les deux campagnes ; 27% des établissements ont amélioré leur classement, en passant notamment à la classe supérieure (par exemple 15% sont passés de la classe B à A).

Pour les 15 % d'établissements toujours classés en C et D, les pistes de progrès sont à mener sur :

→ L'organisation de la sortie (Score national = 71,8 / 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 32% ne sont pas contactés entre 1 à 3 jours après leur sortie.

« Long délai avant le passage du médecin pour valider la sortie. Pas de contact après la sortie comme indiqué »

« Pas de coordonnées de contact après la sortie, dommage car douleurs intenses durant le week-end et il a fallu attendre le lundi pour contacter quelqu'un. »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis MCO CA 2023<sup>5</sup>

→ La qualité des collations et de la chambre (Score national = 74,1 / 100) :

- Un quart des établissements ont un score en dessous de 66,7 / 100.
- Les conditions d'attente sont jugées « mauvaise à moyenne » par 16% des patients, et la qualité des repas est jugée « mauvaise à moyenne » par 1/3 des patients.

« la collation post opératoire trop "légère" et constituée de produits manufacturés trop sucrés »

« Le sentiment d'être traitée à la chaîne (rdv très rapides avec les spécialistes, qui ont un discours rodé, mécanique et très répétitif, celui de l'anesthésiste notamment, et qui crée également un sentiment de manque d'humanité) Salon d'attente avant l'entrée au bloc qui augmente ce sentiment d'interventions à la chaîne (peu sécurisant) et une attente d'une heure et demie (beaucoup trop longue et angoissante) »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis MCO CA 2023<sup>5</sup>

<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 7<sup>ème</sup> campagne e-Satis 2024 pour les patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire a débuté le 3 octobre 2023. Elle s'achèvera fin septembre 2024.

La HAS a mené une étude sur plus de 2,4 millions de verbatim recueillis entre 2016 et 2020 au national. Cette étude a confirmé la richesse de l'information contenue dans les verbatim recueillis via e-Satis. L'analyse des verbatim complète les informations recueillies via les questions structurées. Afin d'aider les établissements dans l'analyse des verbatim e-Satis de leurs patients, la HAS développe [un outil qui sera mis à disposition de tous](#). Cet outil sera mis en ligne en juin 2024.

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