

SYNTHÈSE

Résultats nationaux 2023

e-Satis +48h MCO

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

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 +48h MCO 2023 (29 septembre 2022 - 3 octobre 2023)**.

1 177 établissements participants (84% des établissements français concernés)

+1,8 millions d'e-mails déposés, 245 599 de plus qu'en 2022

+ 480 000 questionnaires complets, 10 643 de plus qu'en 2022

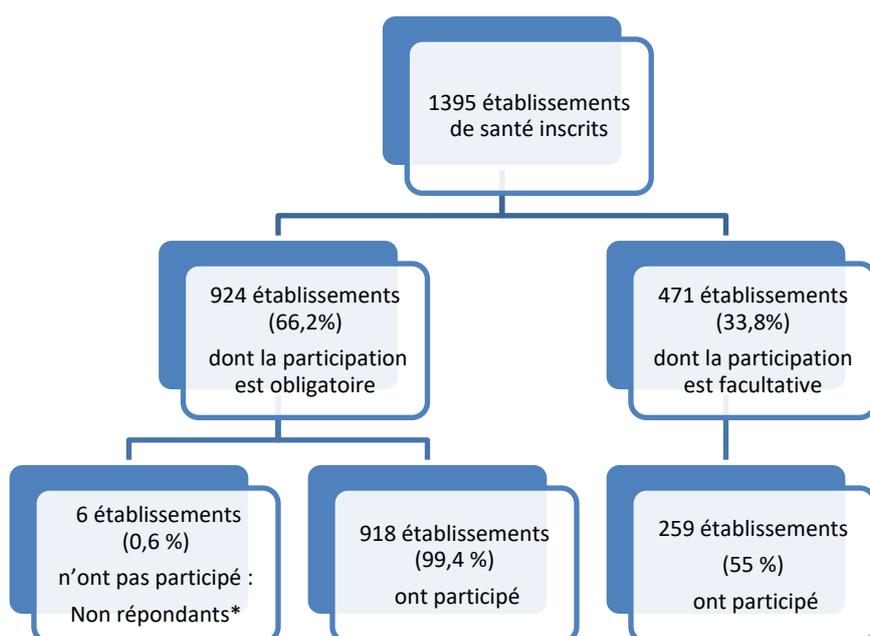
Score national 74,3 / 100, +0,9 par rapport à 2022

Les moins bons résultats concernent l'organisation de la sortie et la qualité des repas

60 % des établissements classés en A et B, +11,3 points par rapport à 2022

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 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 avril 2016, plus de 8,7 millions de patients ont reçu un questionnaire e-Satis +48h MCO par mail pour participer¹.



1 652 426 e-mails déposés en 2022



1 898 025 e-mails en 2023

Combien de patients répondent ?

Depuis le lancement de l'enquête en avril 2016, plus de 2,4 millions de patients ont répondu entièrement à ce questionnaire.



470 009 réponses complètes en 2022



480 652 réponses complètes en 2023



Taux de réponse 2023 = 25,5 %

Il s'agit des réponses complètes : 86,4% des patients qui débutent la saisie du questionnaire, le remplissent entièrement malgré les 12 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.

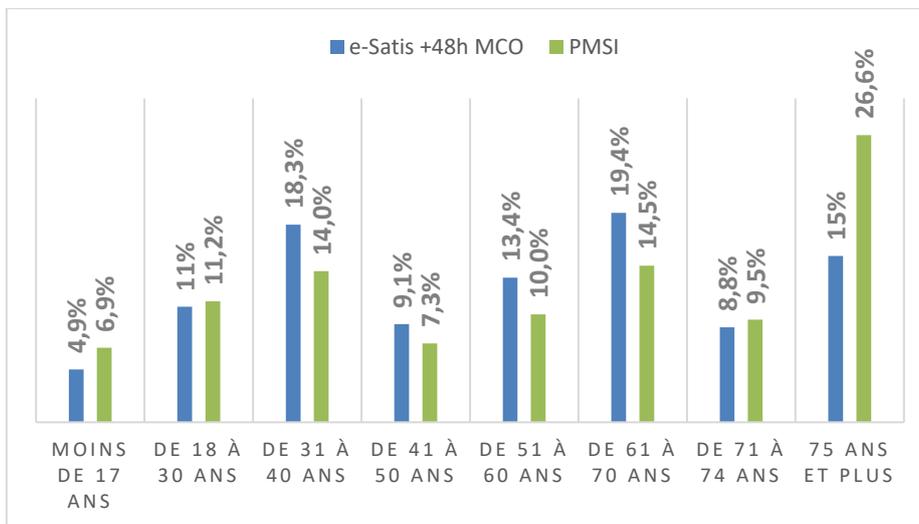
De plus en 2023, 70% des patients qui répondent entièrement au questionnaire ont laissé un commentaire : 346 846 commentaires libres (positifs et/ou négatifs) ont été déposés par les patients en plus des réponses au questionnaire.

¹ Dans la requête PMSI MCO (année 2022 entière consolidée), des établissements inscrits à e-Satis +48h MCO : au total 4 057 173 patients sont concernés.

Qui répond ?

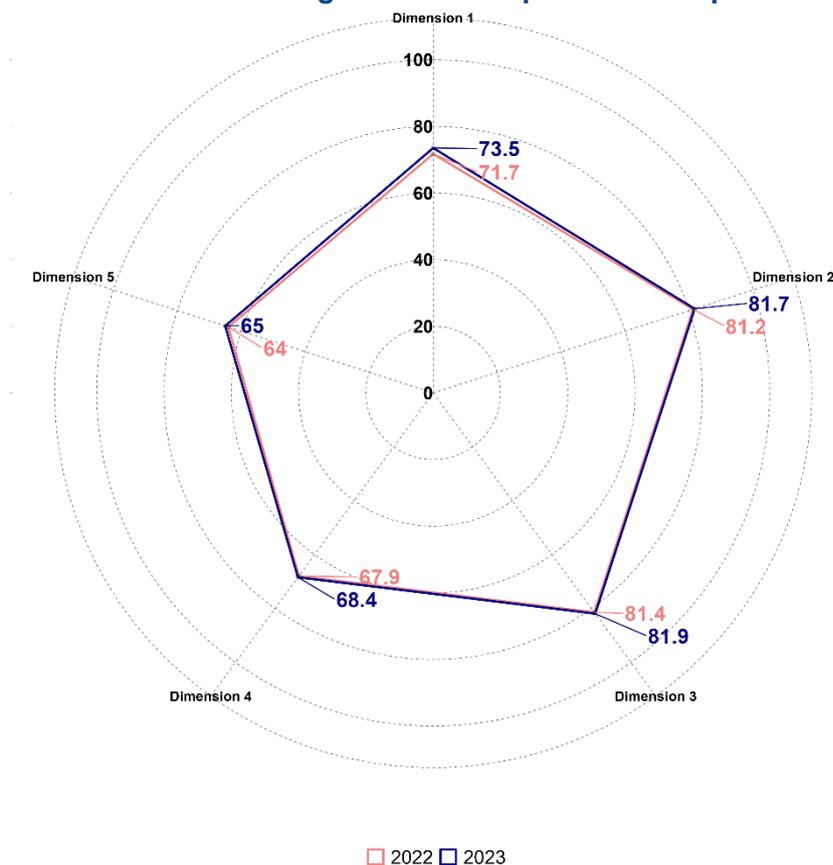


Parmi les répondants (39% 61%²), toutes les catégories d'âges sont représentées :



Quels sont les scores pour 2023 ?

Score national brut de satisfaction globale et d'expérience des patients = 74,3 / 100



Dimension 1 : Accueil

Dimension 2 : Prise en charge du patient par les médecins/chirurgiens/sages-femmes

Dimension 3 : Prise en charge du patient par les infirmier(ère)s et aide-soignant(e)s

Dimension 4 : Chambre et repas

Dimension 5 : Organisation de la sortie

² La population concernée dans la requête PMSI (année entière consolidée 2022) est de 42% d'hommes et 58% de femmes.

Combien d'établissements ont des scores parmi les 1177 ES participants ?

910 établissements ont un score³, soit 77% des établissements participants et 99% des établissements dont la participation est obligatoire.

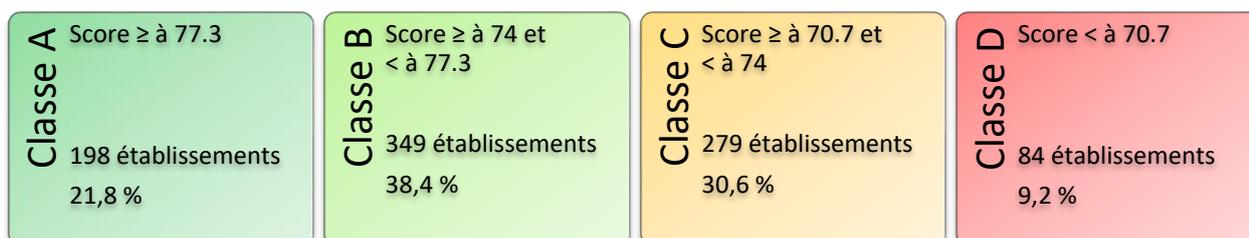
Pour la moitié de ces établissements, les scores ont été calculés sur plus de 312 réponses, et pour les ¾ des établissements sur plus de 127 réponses.

Parmi les établissements participants qui ne sont pas classés, il y a 213 établissements avec des données insuffisantes pour calculer un score, et 54 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 ?



60,2 % des établissements sont classés en A ou B
27,3% des établissements ont amélioré leur classement

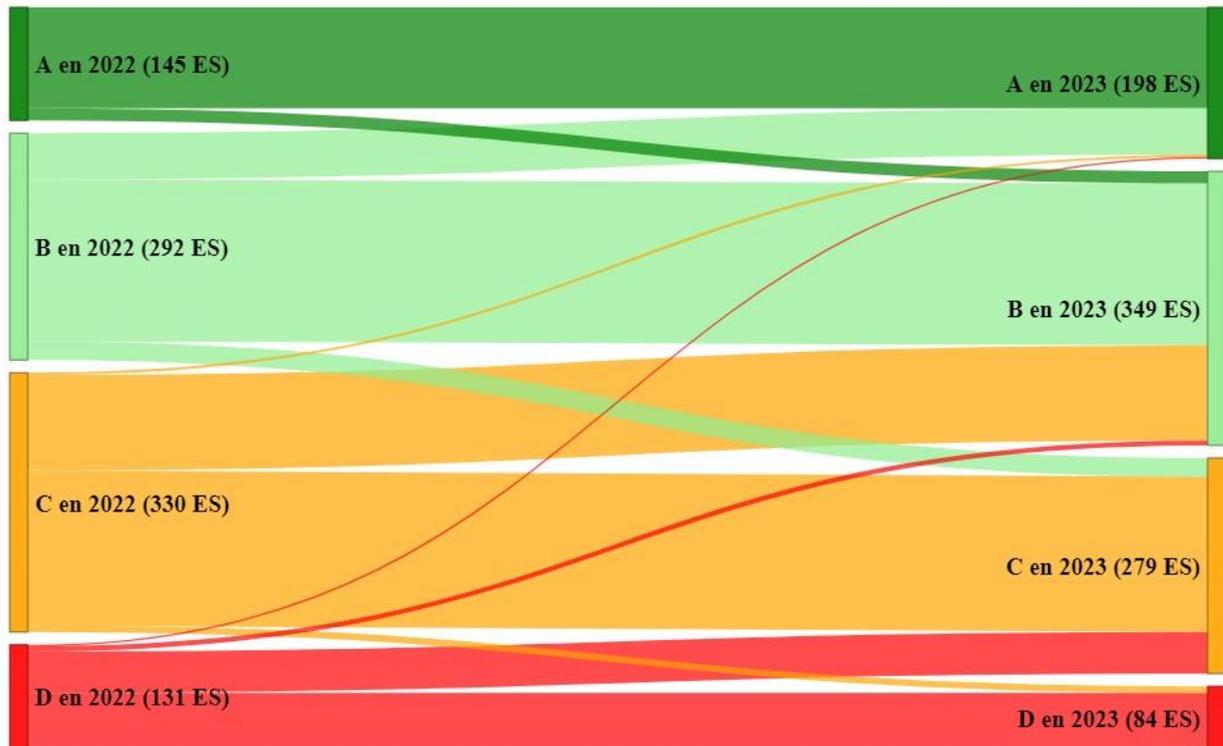


En 2022, 48,7% des établissements étaient classés en A ou B, les résultats au niveau des établissements se sont donc améliorés (27,3% ont augmenté leur score en 2023, ils étaient 16,8% en 2022).

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 2022 et en 2023, à savoir 865 établissements. Le graphique suivant représente les changements de classe de ces 865 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).

La majorité des établissements (67,4%) a un classement resté identique entre les deux campagnes ; 27,3% des établissements ont amélioré leur classement, en passant à la classe supérieure (par exemple 13,5% sont passés de la classe C à B).

Pour les 39,8 % d'établissements toujours classés en D et C, les pistes de progrès sont à mener sur :

L'organisation de la sortie (Score national = 65 / 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.

« L'organisation de la sortie et la délivrance des documents médicaux doivent être nettement améliorées. J'ai dû organiser moi-même mon rapatriement et l'ensemble des documents médicaux ne m'a pas été remis lors de ma sortie, ni envoyés spontanément à mon adresse. J'ai dû réclamer des images plusieurs fois. Total, j'ai reçu 3 exemplaires des mêmes images, ce qui a un coût. »

« L'organisation de la sortie : on m'a informée le matin que je pouvais sortir, mais j'ai dû attendre jusqu'à 16h pour ma sortie effective, sans aucune raison puisque je n'avais plus de médecin à voir ni de soins à réaliser (et sachant que l'on m'a supprimé ma chambre vers 14h). J'ai dû insister fermement pour que me soient remis les comptes-rendus d'examen, comme le bilan sanguin »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis +48h MCO 2023⁵

La qualité des repas et de la chambre (Score national = 68,4 / 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.

« Le repas (pas d'entrée : salade ou légumes nécessaires pour la digestion après l'intervention... Pas de pain, j'avais l'impression qu'il y avait restriction de budget). »

« La température de la chambre (plein sud, aucun air et pas de climatisation possible. Il y avait des moustiques quand nous ouvrons la fenêtre la nuit) »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis +48h MCO 2023⁵

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 9^{ème} campagne e-Satis 2024 pour les patients hospitalisés plus de 48 heures a débuté le 3 octobre 2023. Elle s'achèvera fin septembre 2024.

Après 8 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 publié en 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](#)