



Annexe à la synthèse

Résultats nationaux

des indicateurs de qualité et de sécurité des soins

en soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Campagne 2025



11/12/2025

Sommaire

1. Dispositif e-Satis : Satisfaction et expérience des patients hospitalisés plus de 48h en SMR
2. Coordination à la sortie et prise en charge de la douleur
 - 2.1 Qualité de la lettre de liaison à la sortie en SMR
 - 2.2 Évaluation et prise en charge de la douleur en SMR
3. Annexes
 - Comment lire les résultats nationaux e-Satis ?
 - Comment lire les résultats nationaux des indicateurs issus des dossiers patients ?
 - Comment lire un graphique en radar ?



Dispositif e-Satis

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en SMR



Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Le dispositif e-Satis permet la prise en compte du point de vue du patient à l'aide de questionnaires spécifiques validés. Le mail permettant de répondre au questionnaire est envoyé 15 jours après la sortie d'hospitalisation.

La mesure nationale de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés en soins médicaux et de réadaptation est menée en continu depuis 2020.

En 2025, la 5^{ème} mesure nationale a été réalisée.

Tous les établissements de santé réalisant ce type de prise en charge devaient participer à cette mesure : communication auprès des patient sur la mesure, recueil et transmission en continu des adresses e-mails des patients hospitalisés concernés.

Les établissements ont en continu accès aux résultats bruts.

Plus d'information : [mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés](#)

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en SMR

Résultats nationaux 2025 – données 2025

Score national de satisfaction globale et d'expérience

77 / 100

+ 0.3 point / 2024

Questionnaires complets et exploitables

56 692 + 6 999 questionnaires / 2024

541 établissements de santé ont participé au dispositif et sont classés*

Établissements de santé ayant les meilleurs résultats

80.6 %

+ 3.2 points / 2024

Satisfaisant = classes A ou B

Flux du classement par rapport à la mesure précédente

Légende: l'épaisseur du trait représente le volume d'établissements de santé qui change de classe (soit en augmentant, soit en diminuant de classe) ou reste stable.



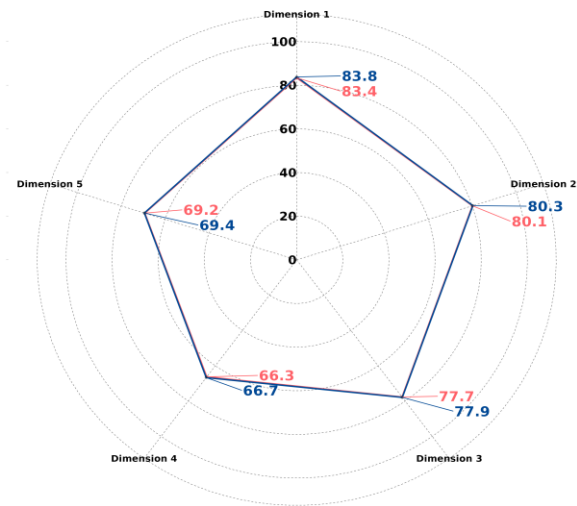
* dont 3 établissements, dits non répondants, n'ont pas répondu à l'obligation de recueillir l'indicateur
et 25 établissements, dits non validés

Explication : [Questionnaire](#)

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en SMR

Résultats nationaux 2025 — données 2025

Détails par dimension (56 614 questionnaires complets et exploitables)



□ 2024 □ 2025

Dimension 1 : Accueil du patient
 Dimension 2 : Prise en charge médicale et paramédicale
 Dimension 3 : Lieu de vie
 Dimension 4 : Repas
 Dimension 5 : Organisation de la sortie



2

Coordination à la sortie et prise en charge de la douleur

2.1 Qualité de la lettre de liaison à la sortie en SMR

2.2 Évaluation et prise en charge de la douleur en SMR

La coordination à la sortie : hôpital - ville

Rendue obligatoire par le décret de 2016, la lettre de liaison à la sortie de l'établissement de santé est un des éléments importants pour assurer la coordination avec les professionnels de santé exerçant en ville. Une lettre de liaison à la sortie de qualité contribue à une meilleure coordination avec l'aval.

Un indicateur permet de suivre cette coordination à la sortie: « qualité de la lettre de liaison à la sortie » qui évalue à la fois l'existence de cette lettre, sa remise au patient ainsi que sa composition.

Il est mesuré dans les différents secteurs : en MCO (hospitalisation conventionnelle, chirurgie ambulatoire*), en SMR et en psychiatrie pour l'hospitalisation à temps plein.

Cet indicateur a été recueilli à nouveau en 2025 pour permettre au dispositif IFAQ de disposer de mesures sur cette partie de la prise en charge.

*la mesure en chirurgie ambulatoire n'a pas été réalisée en 2025. Elle est programmée en 2026.



2.1

Qualité de la lettre de liaison à la sortie en SMR

La qualité de la lettre de liaison à la sortie d'une hospitalisation en SMR

L'indicateur est calculé à partir de 10 critères qualité pour juger de l'existence et la complétude de cette lettre. Il est présenté sous la forme d'un score de qualité compris entre 0 et 100. La qualité est d'autant plus grande que le score est proche de 100.

Deux critères décisifs : si un de ces critères est manquant le score est à zéro pour le dossier étudié

- (1) Lettre de liaison à la sortie retrouvée ;
- (2) Lettre de liaison à la sortie datée du jour de la sortie ;

Cinq critères médico-administratifs :

- (3) Remise au patient de la lettre de liaison à la sortie ;
- (4) Identification et envoi au médecin traitant (si applicable) ;
- (5) Identification du patient ;
- (6) Date d'entrée et date de sortie ;
- (7) Identification du signataire de la lettre de liaison ;

Trois critères médicaux :

- (8) Motif de l'hospitalisation ;
- (9) Synthèse médicale du séjour ;
- (10) Traitements médicamenteux de sortie.

Qualité de la lettre de liaison à la sortie en SMR

Résultats
nationaux
2025 –
données
2024

1 584 établissements de santé inclus dans le calcul du résultat national*
108 134 dossiers analysés

Score moyen national pondéré **87 / 100** + 6.7 points / données 2022

Établissements de santé ayant
atteint un niveau satisfaisant

Satisfaisant = classes A ou B

85 % + 15 points / données 2022

Flux du classement par rapport à
la mesure précédente

Légende: l'épaisseur du trait représente le volume
d'établissements de santé qui change de classe (soit
en augmentant, soit en diminuant de classe) ou reste
stable.



* 1 établissement, dits non répondants, n'ont pas répondu à l'obligation de recueillir l'indicateur.

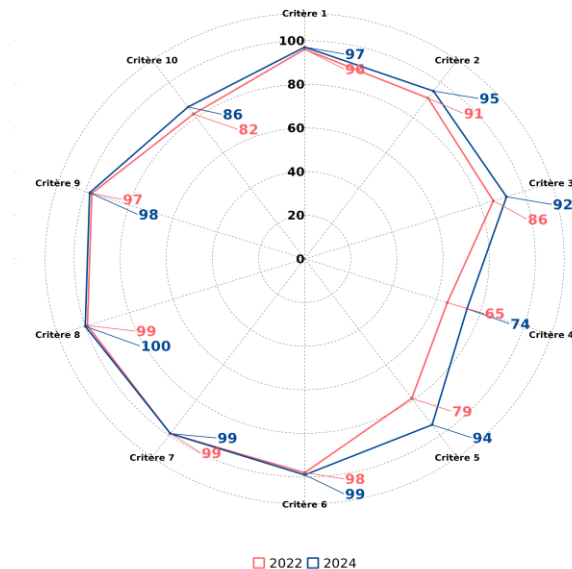
Explication : [Fiche descriptive](#)

Pour aller plus loin : [Résultats comparatifs](#)

Qualité de la lettre de liaison à la sortie en SMR

Résultats
nationaux
2025 –
données
2024

Détails en % par critère (108 134 dossiers analysés)



- Critère 1 : Lettre de liaison à la sortie retrouvée
- Critère 2 : Lettre de liaison à la sortie datée du jour de la sortie
- Critère 3 : Remise au patient de la lettre de liaison à la sortie
- Critère 4 : Identification et envoi au médecin traitant (si applicable)
- Critère 5 : Identification du patient

- Critère 6 : Date d'entrée et date de sortie
- Critère 7 : Identification du signataire de la lettre de liaison
- Critère 8 : Motif de l'hospitalisation
- Critère 9 : Synthèse médicale du séjour
- Critère 10 : Traitements médicamenteux de sortie



2.2

Évaluation et prise en charge de la douleur en SMR

Évaluation et prise en charge de la douleur en SMR

Le soulagement de la douleur est un droit inscrit dans la loi de 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé. Toute prise en charge hospitalière doit évaluer et prendre en charge la douleur des patients et améliorer leur confort de vie en hospitalisation.

Cette prise en charge de la douleur passe par son évaluation systématique avec une échelle et sa prise en charge.

La HAS s'intéresse aux mesures de la qualité dans ce domaine depuis 2008. Depuis 2018, elle suit un **indicateur concernant 1) l'évaluation de la douleur avec une échelle, prérequis à toute prise en charge, 2) et pour tous les patients ayant au moins une douleur modérée, l'existence d'une stratégie de prise en charge avec réévaluation.**

Il est mesuré en MCO, en SMR, en HAD et en psychiatrie pour l'hospitalisation temps plein.

Cet indicateur a été recueilli à nouveau en 2025 pour permettre au dispositif IFAQ de disposer de mesures sur cette partie de la prise en charge.

Évaluation et prise en charge de la douleur en SMR

Résultats nationaux 2025 – données 2024

1 632 établissements de santé inclus dans le calcul du résultat national*
80 160 dossiers analysés

Moyenne nationale pondérée **89 %** + 2.2 points / données 2022

Établissements de santé ayant atteint un niveau satisfaisant **93 %** + 5 points / données 2022
Satisfaisant = classes A ou B

Flux du classement par rapport à la mesure précédente

Légende: l'épaisseur du trait représente le volume d'établissements de santé qui change de classe (soit en augmentant, soit en diminuant de classe) ou reste stable.



* 1 établissement, dits non répondants, n'ont pas répondu à l'obligation de recueillir l'indicateur.

Explication : [Fiche descriptive](#)

Pour aller plus loin : [Résultats comparatifs](#)



3

Annexes

Comment lire les résultats

- Comment lire les résultats nationaux e-Satis ?
- Comment lire les résultats nationaux des indicateurs issus des dossiers patients ?
- Comment lire un graphique en radar ?

Comment lire les résultats nationaux e-Satis ?

Score sur 100 calculé à partir de l'ensemble des questionnaires complets et exploitables

Total national

Score national de satisfaction globale et d'expérience

75.2 / 100

+ 0.4 points / 2024

Questionnaires complets et exploitables

566 982

+ 35 584 questionnaires / 2024

Évolution par rapport à la mesure précédente

940 établissements de santé ont participé au dispositif et sont classés*

Etablissements de santé ayant les meilleurs résultats

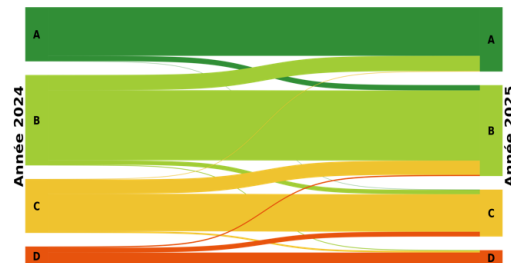
71.8 %

+ 5.3 points / 2024

= ceux classés A ou B pour l'indicateur

Flux du classement par rapport à la mesure précédente

Légende: l'épaisseur du trait représente le volume d'établissements de santé qui change de classe (soit en augmentant, soit en diminuant de classe) ou reste stable.

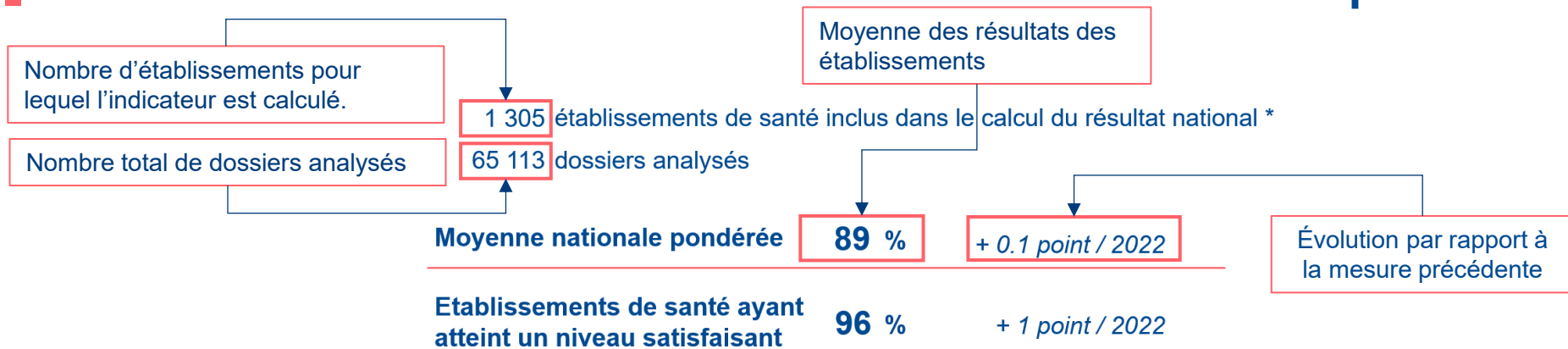


*dont 8 établissements, dits non répondants, n'ont pas répondu à l'obligation de recueillir l'indicateur
et 19 établissements, dits non validés

Explication : [Questionnaire](#)

Lien vers plus de détails

Comment lire les résultats nationaux issus des dossiers patients ?



= ceux classés A ou B pour l'indicateur.

Flux du classement par rapport à la mesure précédente

Légende: l'épaisseur du trait représente le volume d'établissements de santé qui change de classe (soit en augmentant, soit en diminuant de classe) ou reste stable.



Liens vers plus de détails

* 2 établissements, dits non répondants, n'ont pas répondu à l'obligation de recueillir l'indicateur.

Explication : [Fiche descriptive](#)

Pour aller plus loin : [Résultats comparatifs](#)

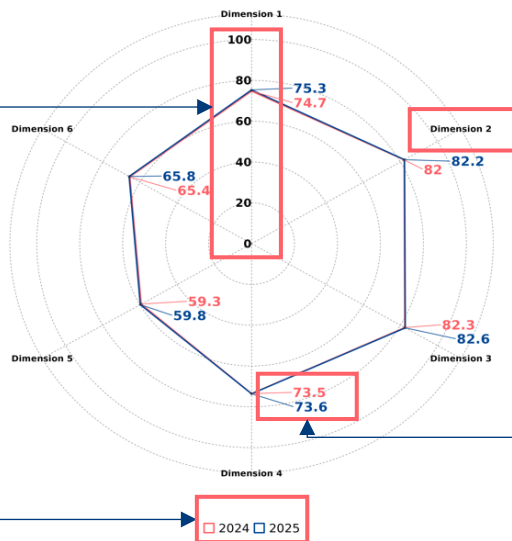
Comment lire un graphique en radar ?

Pour chaque indicateur correspondant à un score, un graphique en radar présente le résultat des éléments (critères ou dimensions) entrant dans le calcul du score.

Échelle du graphique

Critère ou dimension composant l'indicateur

Exemple



Valeur du critère ou de la dimension

Années de données

Dimension 1 : Accueil du patient
Dimension 2 : Prise en charge médicale
Dimension 3 : Prise en charge paramédicale
Dimension 4 : Chambre
Dimension 5 : Repas
Dimension 6 : Organisation de la sortie

Retour aux résultats

- [e-Satis SMR](#)
- [Qualité de la lettre de liaison à la sortie](#)

Retrouvez
tous nos travaux sur

www.has-sante.fr

