

SYNTHÈSE

Résultats nationaux 2022

e-Satis SSR

Patients hospitalisés en Soins de Suite et Réadaptation

Validée par le Collège le 26 janvier 2023

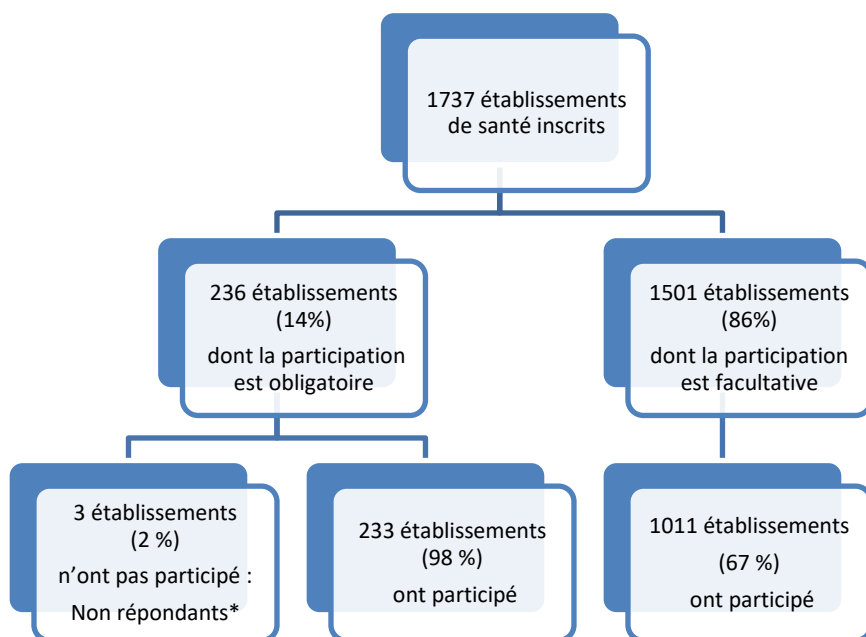
L'essentiel

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

- ➔ 1 244 établissements participants (71% des établissements français concernés)
- ➔ +140 000 e-mails déposés, 57 311 de plus qu'en 2021
- ➔ + 35 000 questionnaires complets, 13 613 de plus qu'en 2021
- ➔ Score national 74,8 / 100
- ➔ Les moins bons résultats concernent l'organisation de la sortie et la qualité des repas
- ➔ 65 % des établissements classés en A et B, + 4,3 points par rapport à 2021

Quels établissements en France ?

Tous les établissements de santé français ayant une activité en Soins de Suite et Réadaptation concernés par l'enquête sont inscrits à la campagne nationale e-Satis SSR 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 octobre 2020, + de 224 000 patients ont reçu un questionnaire e-Satis SSR par mail pour participer¹.



Combien de patients répondent ?

Depuis le lancement de l'enquête en octobre 2020, + 57 000 patients ont répondu entièrement à ce questionnaire.



Il s'agit des réponses complètes : 88 % des patients qui débutent la saisie du questionnaire, le remplissent entièrement, malgré les 13 minutes nécessaires au remplissage (= temps médian pour la campagne 2022, et stable par rapport à la campagne précédente).

Parmi les patients qui reçoivent le questionnaire, environ 0,9 % font la démarche de « se désinscrire » directement de la plateforme.

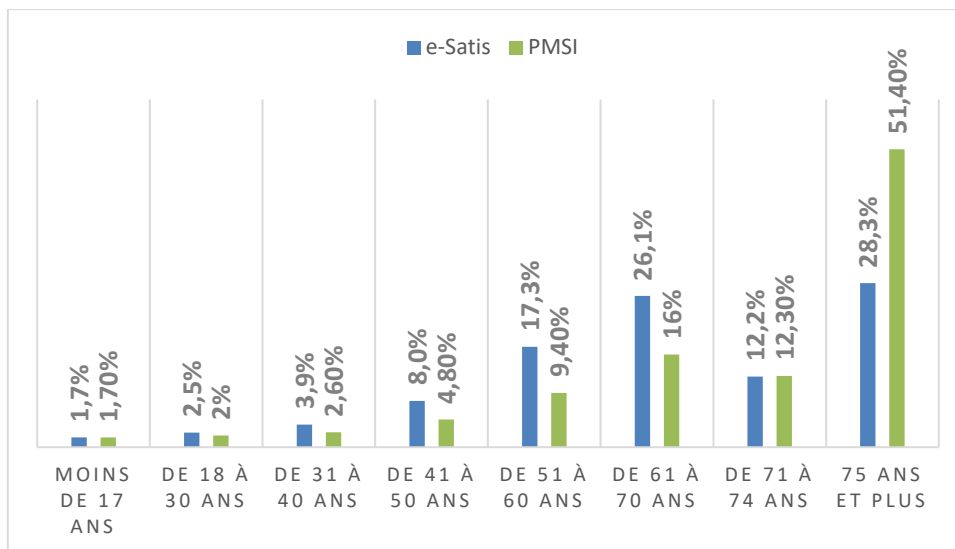
En 2022, 72% des patients qui répondent entièrement au questionnaire ont laissé un commentaire : + de 36 000 commentaires libres (positifs et/ou négatifs) ont été déposés par les patients en plus des réponses au questionnaire.

¹ Dans la requête PMSI SSR (année 2021 entière consolidée), des établissements inscrits à e-Satis SSR : au total 529 157 patients sont concernés.

Qui répond ?

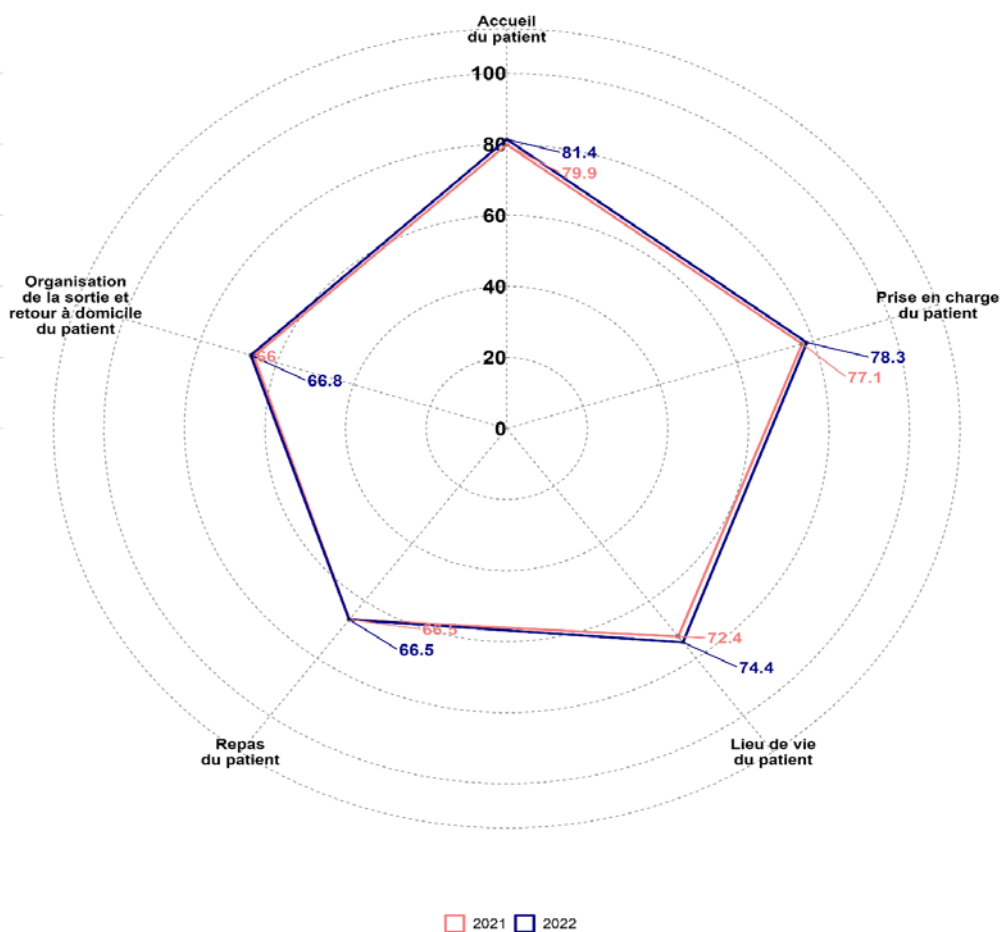


Parmi les répondants (46 % 54 %²), toutes les catégories d'âges sont représentées :



Quels sont les scores pour 2022 ?

Score national brut de satisfaction globale et d'expérience des patients = 74,8 / 100



² La population concernée dans la requête PMSI (année entière consolidée 2021) est de 42 % d'hommes et 58 % de femmes.

Combien d'établissements ont des scores parmi les 1244 ES participants ?

351 établissements ont un score³, soit 28 % des établissements participants et 69 % des établissements dont la participation est obligatoire.

Pour la moitié de ces établissements, les scores ont été calculés sur plus de 58 réponses, et pour les ¾ sur plus de 41 réponses intégrées.

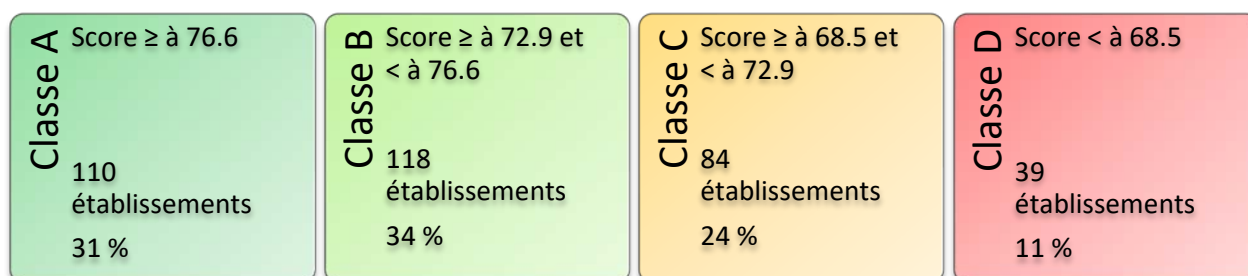
Parmi les établissements participants qui ne sont pas classés, il y a 836 établissements avec des données insuffisantes pour calculer un score, et 57 établissements qui sont « Non validés » à la suite du contrôle sur la qualité de leur participation⁴.

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



65 % des établissements sont classés en A ou B

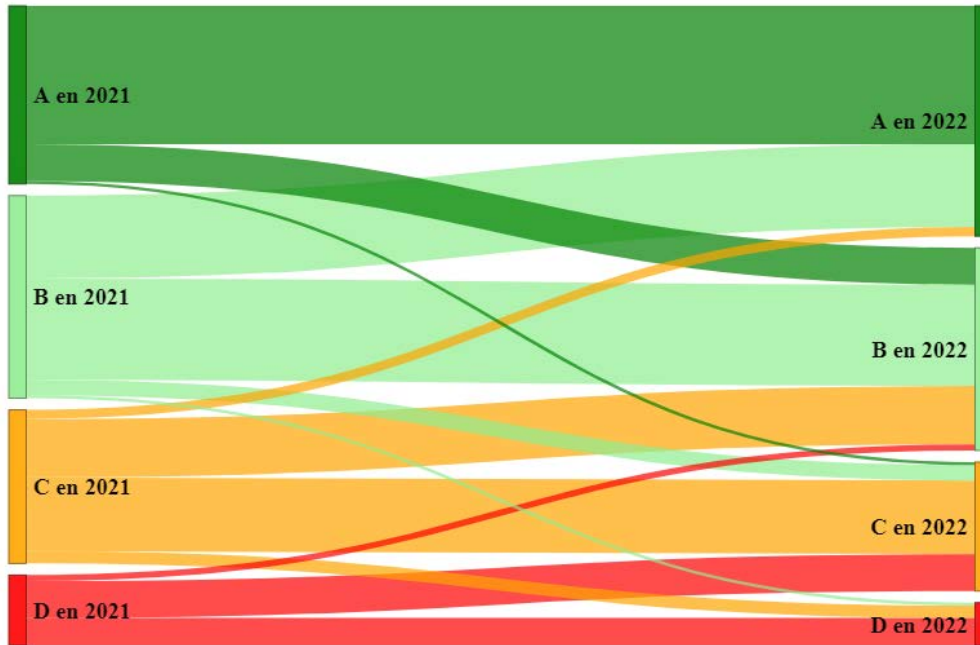
32 % des établissements ont amélioré leur classement



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 197 établissements. Le graphique suivant représente les changements de classe de ces 197 établissements entre les mesures 2021 et 2022 :



Comment lire le graphique : la largeur du trait représente le volume d'établissement 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 (56,3%) a un classement resté identique entre les deux campagnes ; 32% des établissements ont amélioré leur classement, en passant notamment à la classe supérieure (par exemple 13% sont passés de la classe B à A).

Pour les 35 % d'établissements toujours classés en C et D, les pistes de progrès sont à mener sur :

→ L'organisation de la sortie (Score national = 66,8 / 100) :

- Un quart des établissements ont un score en dessous de 50 / 100.
- 1 patient sur 4 ne reçoit pas d'informations sur la reprise de sa vie quotidienne après la sortie, et 15% ne reçoivent pas d'information sur la poursuite de leurs soins après leur sortie. 1 patient sur 10 aurait souhaité voir une assistante sociale avant de sortir de l'établissement.

« L'organisation de la sortie:mauvaise coordination entre les soignants et le service administratif »

« L'organisation de la sortie qui a été annulé au dernier moment à plusieurs reprises, les rendez-vous chez des médecins externes qui ont été annulés après que le patient se soit déplacé et donc, le manque de communication entre les différents intervenants. »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis SSR 2022⁵

→ La qualité des repas (Score national = 66,5 / 100) :

- Un quart des établissements ont un score en dessous de 58,3 / 100.
- Le respect des préférences alimentaires et des régimes est jugé « mauvais à moyen » par un tiers des patients, et le rythme des repas est jugé « mauvais à moyen » par 1 patient sur 4.

« Le point noir se sont les repas. Cuisine répétitive, fruits pas variés. Après une grande perte de poids, pas attractive pour une bonne reprise d'appétit. »

« Nourriture pas adapté aux pathologies et croyances (je suis végétalienne, aucune proteine fornie dans mes repas, meme pas des legumineuse (en plus je suis anémique donc des lentilles m'auraient aidé pour l'apport de fer) »

Verbatim extraits de la campagne nationale e-Satis SSR 2022

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 3^{ème} campagne e-Satis 2023 pour les patients hospitalisés en soins de suite et réadaptation 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](#)