HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

e-Satis

Dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients

Modalités de calcul des scores

Séjours de + 48h en MCO

e-Satis +48h MCO

Service Evaluation et Outils pour la Qualité et la Sécurité des Soins (EvOQSS)

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

Objectif et informations contenues dans ce document

Ce document est à destination des professionnels de santé qui souhaitent connaitre le détail des calculs des scores disponibles sur la plateforme 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 « Résultats annuels » :

- Les scores bruts de satisfaction sont disponibles dans la rubrique « Résultats détaillés annuels » 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 et d'expérience est disponible dans la rubrique « Résultats diffusés publiquement » : il s'agit du résultat diffusé publiquement sur le site Scope Santé.

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

1. Définitions et tableau récapitulatif des scores

Sont calculés :

- un score brut de satisfaction globale et d'expérience 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 et d'expérience permettant la comparaison entre les établissements et la diffusion d'information auprès des usagers.

Le **score brut de satisfaction globale et d'expérience** est calculé à partir des réponses faites par les patients sur l'ensemble de leur parcours dans 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 et d'expérience sur 100 pour chaque patient. Ensuite, une moyenne des scores de satisfaction globale et d'expérience par patient est réalisée pour obtenir le score de satisfaction globale et d'expérience de l'établissement sur 100. Ce score est brut.
Les **autres scores bruts de satisfaction** sont calculés de la même façon pour chacune des dimensions du questionnaire.

Le **score ajusté de satisfaction globale et d'expérience** est le score brut de satisfaction globale et d'expérience 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. Un questionnaire exploitable est un questionnaire complet avec plus de 50% des questions avec une réponse différente de « sans avis » ET une réponse aux 2 questions d'ajustement.

Liste des scores calculés	Type d'indicateur	Champ population interrogée	Modalités d'utilisations*	
			Diffusion publique	IFAQ
Score brut de satisfaction globale et d'expérience	Indicateurs de résultat	Hospitalisations de plus de 48h en MCO	Non	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'accueil			Oui	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge • Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge par les médecin(s) / chirurgiens(s) • Score brut de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge par les infirmier(e) / aide-soignants(e)			Oui	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de la chambre et les repas • Score brut de satisfaction vis-à-vis de la chambre • Score brut de satisfaction vis-à-vis des repas			Oui	Non
Score brut de satisfaction vis-à-vis de l'organisation de la sortie			Oui	Non
Score ajusté de satisfaction globale et d'expérience			**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					
	CHAMBRE ET REPAS											
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		
	ORGANISATION DE LA SORTIE											
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	
	VARIABLES D'AJUSTEMENT											
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_AAAA » disponible sur la plateforme e-Satis dans l'onglet « Résultats annuels » décrit la correspondance entre les numéros de questions (reference), les intitulés de question (question) et les modalités de réponses (valeur).

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 et d'expérience).
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 d'expérience 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=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 ou des questions d'information / de généralités qui ne sont pas réattribuées ni incluses dans les calculs des scores.

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	99

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
99	Sans avis	99	Sans avis

<u>Etape 3</u> : Calculer le score pour chaque questionnaire complet

Score/dimension par patient : $\frac{\sum_{1}^{n_valide} Qi-1}{n_{_valide}*4}*100$

– Questions codées de 1 à 5

- Réponses concernées
  - <u>Réponses valides</u> : modalités de réponse = 1 2 3 4 5
  - Réponse non valide : modalité de réponse = 99
- 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 »)

<u>Listes des variables qui composent chaque score brut de satisfaction :</u>

Score brut de satisfaction globale et d'expérience	QC00003 QC00004 QC00006 QC00008 QC00037 QC00062 QC00010 QC00012 QC00067 QC00014 QC00017 QC00024 QC00025 QC00015 QC00018 QC00020 QC00022 QC00023 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 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 et d'expérience ou par dimension).

3/ Calcul du score ajusté de satisfaction globale et d'expérience et des scores ajustés par dimensions

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 et d'expérience au niveau de l'établissement, il est nécessaire de calculer la valeur ajustée du score par patient. **La formule est :**

$$\boldsymbol{SC_ajuste_patient} = SC_brut_patient + Coef_QC56 * (Nat_QC56 - QC00056) + Coef_QC57 * (Nat_QC57 - QC00057)$$

Légende des termes de la formule :

SC_ ajuste_patient	Score ajusté de satisfaction globale et d'expérience patient
SC_brut_patient	Score brut de satisfaction globale et d'expérience 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 d'expérience et les variables d'ajustement (niveau patient N=182 030), sont calculés par une régression linéaire multiple. Le modèle est :

$$SC_brut_patient = a0 + Coef_QC56 * QC00056 + Coef_QC57 * QC00057$$

La régression donne comme résultats pour les coefficients :

- Coef_QC56 = 3.41667 (p<.0001)
- Coef_QC57 = 4.62198 (p<.0001)

Les moyennes nationales (Nat_QC56 Nat_QC57) ont été calculées sur la base des 182 030 questionnaires patients (novembre 2017 → novembre 2018) :

- Nat_QC56 = 4.3298681
- Nat_QC57 = 5.8092582

Au final, le score ajusté de satisfaction globale et d'expérience pour chaque patient se calcule ainsi :

$$SC_ajuste_patient = SC_brut_patient + 3.41667 * (4.3298681 - QC00056) + 4.62198 * (5.8092582 - QC00057)$$

Pour les autres scores ajustés par dimensions, les valeurs des moyennes nationales et des coefficients sont :

Dimension / Scores	n_qc00056	NAT_qc00056	coef_qc00056	n_qc00057	NAT_qc00057	coef_qc00057
Accueil	181977	4.3298933	2.1606377208	181977	5.8093056	3.9688064559
Prise en charge Inf. / AS	181944	4.3298872	3.5749457341	181944	5.8093314	4.6385324878
Prise en charge méd. / Chir	181686	4.3296126	4.4544535694	181686	5.8093579	4.6364342619
Prise en charge	181900	4.3298406	3.9692249478	181900	5.8093403	4.5961887466
Chambre	181987	4.3298697	2.0203149744	181987	5.8092611	4.3532901456
Repas	177993	4.3320636	2.3929276262	177993	5.8127623	4.5825358327
Chambre et repas	181986	4.329877	2.1382673098	181986	5.8092491	4.4167360589
Sortie	181950	4.3298818	5.6134678876	181950	5.8093267	5.8616310691

Pour chaque établissement

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

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

© Haute Autorité de Santé – Février 2019

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

e-Satis

Dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients

Modalités de calcul des scores

Chirurgie Ambulatoire

e-Satis MCO CA

Service Evaluation et Outils pour la Qualité et la Sécurité des Soins (EvOQSS)

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

Objectif et informations contenues dans ce document

Ce document est à destination des professionnels de santé qui souhaitent connaitre le détail des calculs des scores disponibles sur la plateforme 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 « Résultats annuels » :

- Les scores bruts de satisfaction sont disponibles dans la rubrique « Résultats détaillés annuels » 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 et d'expérience est disponible dans la rubrique « Résultats diffusés publiquement » : il s'agit du résultat diffusé publiquement sur le site Scope Santé.

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

1. Définitions et tableau récapitulatif des scores

Sont calculés :

- un score brut de satisfaction globale et d'expérience 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 et d'expérience permettant la comparaison entre les établissements et la diffusion d'information auprès des usagers.

Le **score brut de satisfaction globale et d'expérience** est calculé à partir des réponses faites par les patients sur l'ensemble de leur parcours dans 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 et d'expérience de l'établissement sur 100. Ce score est **brut**.
Les **autres scores bruts de satisfaction** sont calculés de la même façon pour chacune des dimensions du questionnaire.

Le **score ajusté de satisfaction globale et d'expérience** est le score brut de satisfaction globale et d'expérience ajusté sur deux variables. L'ajustement tient compte de réponses renseignées par le patient en fin de questionnaire sur : 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. Un questionnaire exploitable est un questionnaire complet avec plus de 50% des questions avec une réponse différente de « sans avis » ET une réponse aux 2 questions d'ajustement.

Liste des scores calculés	Type d'indicateur	Champ population interrogée	Modalités d'utilisations*	
			Diffusion publique	IFAQ
Score brut de satisfaction globale et d'expérience	Indicateurs de résultat	Séjours pour chirurgie ambulatoire	Non	Non
Score brut de satisfaction Avant hospitalisation			Non	Non
Score brut de satisfaction Accueil			Non	Non
Score brut de satisfaction Prise en charge			Non	Non
Score brut de satisfaction Chambre et collation			Non	Non
Score brut de satisfaction Organisation de la sortie et retour à domicile			Non	Non
Score ajusté de satisfaction globale et d'expérience			**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 prise en compte dans chaque score

Numéro question	Questions	Satis. globale ajusté	Satis. globale brut	Avant Hospit. brut	Accueil brut	PEC brut	Chambre Collation brut	Sortie retour domicile brut
	AVANT VOTRE HOSPITALISATION							
QC00087	Avez-vous reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil (document d'information concernant votre opération / intervention) ? (*ré-attribution*)	X	X	X				
QC00088	Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le passeport ambulatoire / livret d'accueil ?	X	X	X				
QC00089	Avant votre hospitalisation, les professionnels ont-ils répondu à toutes vos questions ? (*ré-attribution*)	X	X	X				
QC00090	Que pensez-vous de la clarté des réponses des professionnels ?	X	X	X				
QC00091	Que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance avant votre hospitalisation ?	X	X	X				
QC00092	Que pensez-vous de l'ensemble des informations que vous avez reçues de la part des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)…) avant votre hospitalisation (explications sur votre état de santé, votre opération, la préparation de votre hospitalisation, les complications possibles,…) ?	X	X	X				
	ACCUEIL							
QC00094	Que pensez-vous de la simplicité / facilité des démarches administratives dans l'établissement ?	X	X		X			
QC00095	Que pensez-vous de l'accessibilité jusqu'au service où a eu lieu votre opération / intervention (accès, signalétique) ?	X	X		X			
QC00096	Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel lors de votre admission dans le service où a eu lieu votre opération / intervention (explications sur le déroulement de la journée, politesse, amabilité) ?	X	X		X			
QC00097	Que pensez-vous de l'identification (présentation, badge,...) des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)…) ?	X	X		X			
	PRISE EN CHARGE							
QC00099	Quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'attente avant votre opération / intervention ?	X	X			X		
QC00100	Dans le bloc opératoire, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?	X	X			X		
QC00101	Après votre opération / intervention, avez-vous eu des douleurs ? (*ré-attribution*)	X	X			X		
QC00028	Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?	X	X			X		
QC00023	Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?	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		
QC00103	Que pensez-vous du soutien des professionnels qui vous ont pris en charge ?	X	X			X		

	CHAMBRE / COLLATION							
QC00107	Que pensez-vous du confort de votre chambre ou box individuel ou espace commun ?	X	X				X	
QC00108	Que pensez-vous du respect de votre dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espace commun) ?	X	X				X	
QC00111	Que pensez-vous de la qualité des repas / collations qui vous ont été servis ?	X	X				X	
	ORGANISATION DE LA SORTIE / RETOUR A DOMICILE							
QC00113	Que pensez-vous du délai d'attente pour voir le médecin avant de sortir ?	X	X					X
QC00114	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les traitements après votre sortie (nouveaux médicaments – traitements / reprise de votre traitement habituel) ?	X	X					X
QC00115	Avez-vous reçu des informations sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l`établissement en urgence ? (*ré-attribution*)	X	X					X
QC00116	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'établissement en urgence ?	X	X					X
QC00118	Avez-vous reçu des informations sur votre suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, kinésithérapie, reprise du travail, ...) ? (*ré-attribution*)	X	X					X
QC00119	Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur le suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, kinésithérapie, reprise du travail, …) ?	X	X					X
QC00121	A votre sortie, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?	X	X					X
QC00123	L'établissement vous a-t-il contacté (sms, appel téléphonique, message sur répondeur) entre 1 et 3 jours après votre sortie ? (*ré-attribution*)							
QC00124	Que pensez-vous de la qualité du contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après votre sortie ?	X	X					X
QC00127	Quelle est votre satisfaction après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, …) ?	X	X					X
	QUESTIONS AJUSTEMENT							
QC00056	Comment vous sentez-vous aujourd'hui par rapport au jour de votre intervention ?	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_AAAA » disponible sur la plateforme e-Satis dans l'onglet « Résultats annuels » décrit la correspondance entre les numéros de questions (reference), les intitulés de question (question) et les modalités de réponses (valeur).

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 calcul du score ajusté de satisfaction globale et d'expérience).
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 d'expérience 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 questions d'expérience comme modalités de réponse à la question de satisfaction qui est liée à l'expérience (modalité de réponse la plus basse) :

Variables filtres concernées	Modalité de réponse réattribuée
Si QC00087=2 (Non)	QC00088=1 (Mauvaise)
Si QC00089=3 (Je n'ai eu aucune réponse à mes questions)	QC00090=1 (Mauvaise)
Si QC00101=5 (Pas de douleur)	QC00028=5 (Excellente)
Si QC00115=2 (Non)	QC00116=1 (Mauvaise)
Si QC00118=2 (Non)	QC00119=1 (Mauvaise)
Si QC00123=2 (Non)	QC00124=1 (Mauvaise)

Dans le questionnaire, il existe d'autres variables filtres ou des questions d'information / de généralités qui ne sont pas réattribuées ni incluses dans les calculs des scores.

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

Pour toutes les questions intégrées au score, 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	99

Etape 3 : Calculer le score pour chaque questionnaire complet

Score/dimension par patient : $\frac{\sum_{1}^{n_valide} Qi-1}{n_valide*4}*100$

– Questions codées de 1 à 5

- Réponses concernées
  - Réponses valides : modalités de réponse = 1 2 3 4 5
  - Réponse non valide : modalité de réponse = 99
- 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 et d'expérience	QC00087 / QC00088 / QC00089 / QC00090 / QC00091 / QC00092 / QC00094 / QC00095 / QC00096 / QC00097 / QC00099 / QC00100 / QC00101 / QC00028 / QC00023 / QC00024 / QC00103 /QC00107 / QC00108 / QC00111 / QC00113 / QC00114 / QC00115 / QC00116 / QC00118 / QC00119 / QC00121 / QC00123 / QC00124 / QC00127
Score brut de satisfaction Avant Hospitalisation	QC00087 / QC00088 / QC00089 / QC00090 / QC00091 / QC00092
Score brut de satisfaction Accueil	QC00094 / QC00095 / QC00096 / QC00097
Score brut de satisfaction Prise en charge	QC00099 / QC00100 / QC00101 / QC00028 / QC00023 / QC00024 / QC00103
Score brut de satisfaction Chambre et Collation	QC00107 / QC00108 / QC00111
Score brut de satisfaction Organisation de la sortie et Retour à domicile	QC00113 / QC00114 / QC00115 / QC00116 / QC00118 / QC00119 / QC00121 / QC00123 / QC00124 / QC00127

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 et d'expérience ou par dimension).

3/ Calcul du score ajusté de satisfaction globale et d'expérience

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 et d'expérience au niveau de l'établissement, il est nécessaire de calculer la valeur ajustée du score par patient. **La formule est :**

$$\boldsymbol{SC_ajuste_patient} = SC_brut_patient + Coef_QC56 * (Nat_QC56 - QC00056) + Coef_QC57 * (Nat_QC57 - QC00057)$$

Légende des termes de la formule :

SC_ ajuste_patient	Score ajusté de satisfaction globale et d'expérience patient
SC_brut_patient	Score brut de satisfaction globale et d'expérience 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 d'expérience et les variables d'ajustement (niveau patient N=128 976), sont calculés par une régression linéaire multiple. Le modèle est :

$$SC_brut_patient = a0 + Coef_QC56 * QC00056 + Coef_QC57 * QC00057$$

La régression donne comme résultats pour les coefficients :

- Coef_QC56 = 3.98816 (p<.0001)
- Coef_QC57 = 4.26607 (p<.0001)

Les moyennes nationales (Nat_QC56 Nat_QC57) ont été calculées sur la base des 128 976 questionnaires patients (avril 2016 →7 novembre 2016) :

- Nat_QC56 = 4.4946454
- Nat_QC57 = 5.9947742

Au final, le score ajusté de satisfaction globale et d'expérience pour chaque patient se calcule ainsi :

$$SC_ajuste_patient = SC_brut_patient + 3.98816 * (4.4946454 - QC00056) + 4.26607 * (5.9947742 - QC00057)$$

Pour les autres scores ajustés par dimensions, les valeurs des moyennes nationales et des coefficients sont :

Dimension / Scores	n_qc00056	NAT_qc00056	coef_qc00056	n_qc00057	NAT_qc00057	coef_qc00057
Avant hospitalisation	128910	4.4947871	4.0900906014	128910	5.9948957	4.2972681777
Accueil	128970	4.4946732	2.8811919626	128970	5.994805	3.9428553057
Prise en charge	128950	4.4946956	3.7905966679	128950	5.9948662	3.8929363708
Chambre et collation	128678	4.4948709	2.7111062145	128678	5.9951585	3.978668173
Organisation de la sortie et retour à domicile	128877	4.4947586	5.2803784261	128877	5.9949719	4.88783161

Pour chaque établissement

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

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

© Haute Autorité de Santé – Février 2019