



Comment interpréter la mesure de l'expérience des patients en psychiatrie ? Calcul du score global et premiers résultats e-Satis PSY

Gloanec M., Hilaire Schneider C., Coquelin A., Prunet C., Morin S.
Haute Autorité de Santé, Saint-Denis, France



Introduction :

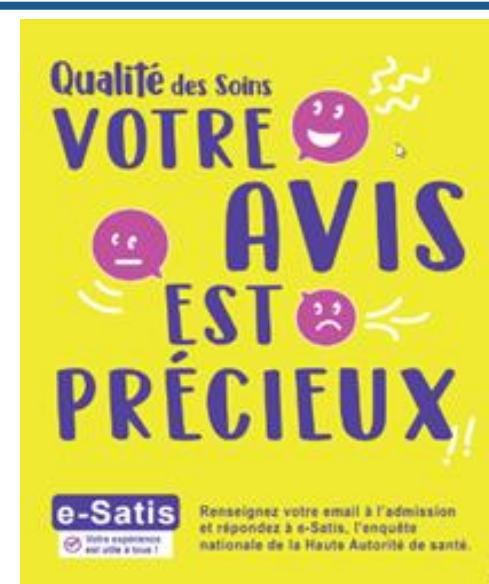
Depuis avril 2016, le dispositif national **e-Satis** recueille en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés, afin de produire des indicateurs comparables et utiles à l'amélioration de la qualité des soins.

Dans le prolongement de cette démarche, une **expérimentation en psychiatrie adulte** (e-Satis PSY) a été conduite à partir de septembre 2023 pour adapter la mesure aux spécificités de ce champ.

Comparer l'expérience rapportée par les patients en psychiatrie nécessite un **score global** à la fois **robuste** (fiable, stable) et **lisible** (facile à interpréter par les équipes).

Objectifs :

- Décrire la méthode de calcul du score global e-Satis PSY
- Présenter les premiers résultats de l'expérimentation aux niveaux patients et établissements



Méthode :



Analyse des questionnaires complets exploitables issus de **201 établissements de santé volontaires** à l'expérimentation.



Questionnaires recueillis entre **09/2023 et 09/2024**

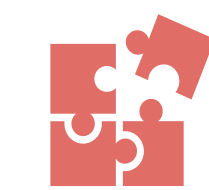


Inclusion des **questionnaires complets exploitables**. Le score global patient est calculé uniquement si **≥ 50 % des items** sont renseignés.



Chaque item est **scoré sur 100** (0 = modalité la plus négative ; 50 = intermédiaire ; 100 = la plus positive).

Le **score global patient (0-100)** correspond à la **moyenne des items**



Les dimensions « **isolement** » et « **contention** » ont été **exclues du score global** afin de préserver la comparabilité (Décision du Groupe de travail). Les distributions sont décrites au **niveau individuel (déciles)**.

Un **score établissement** est calculé pour les structures disposant d'**au moins 30 questionnaires complets exploitables**.

Résultats :

• Score global au niveau patient (N = 6 080 questionnaires complets exploitables) :

- Le **score global d'expérience** en psychiatrie est de **77,1/100**.
- Les scores présentent une **bonne variabilité** au niveau individuel.
- **Distribution des scores** (cf. Tableau) :
 - **Plus de la moitié** des scores sont **> 81/100**.
 - **Moins de 1 %** des scores sont **≤ 20/100**.
- **Cohérence externe élevée** :
 - **37,5 %** des répondants jugent leur séjour « **excellent** ».
 - **56,2 % recommandent** l'établissement.

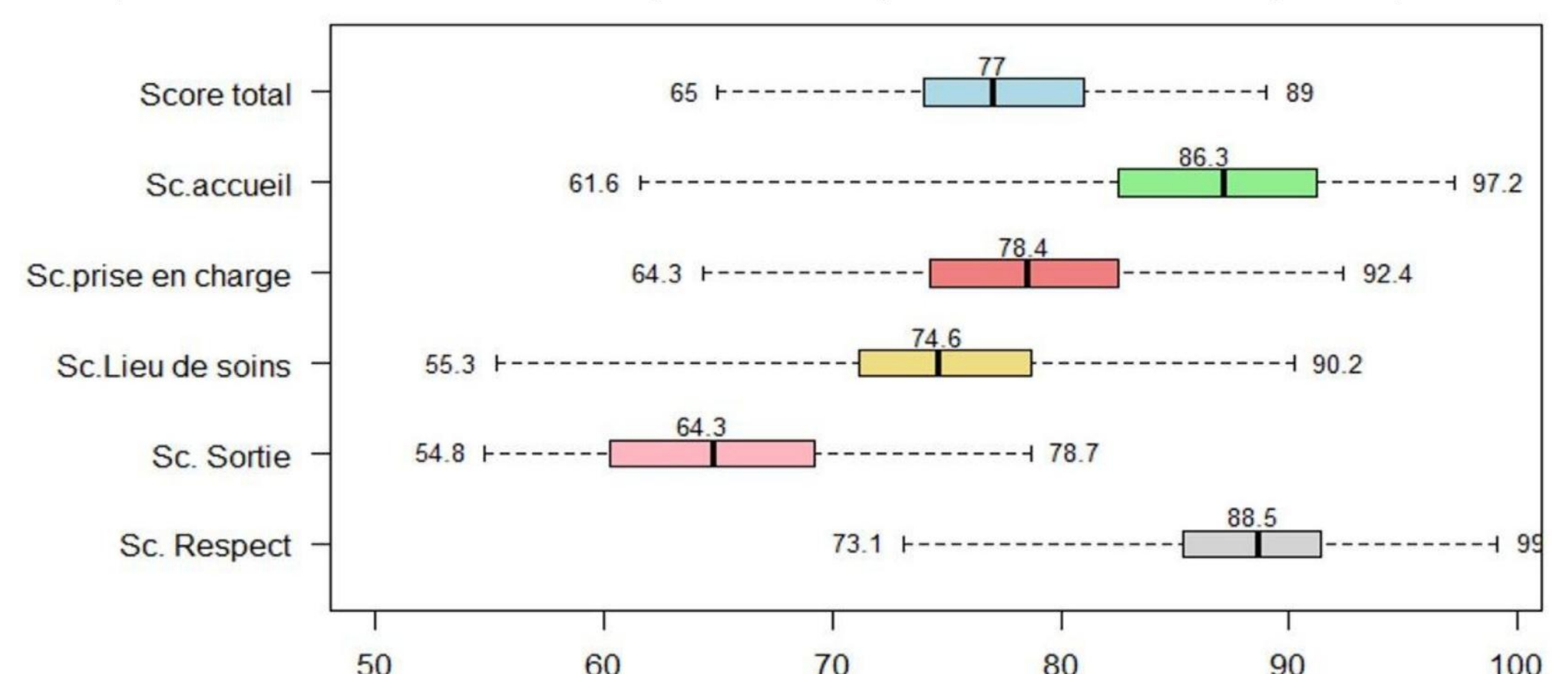
• Score global au niveau établissements (N = 67 établissements ≥ 30 questionnaires) :

- La **moyenne du score** par établissement est de **77/100** (min **65** ; max **89**).
- **Répartition par dimensions** (cf. Figure) : des **leviers différenciés** selon les dimensions, soutenant l'intérêt d'**analyses ciblées** au niveau des services.
- **Verbatim patients** : l'analyse qualitative complémentaire permet de **qualifier** les résultats et de **prioriser** les actions d'amélioration.

Répartition des scores bruts totaux du questionnaire d'expérience en psychiatrie

Score total (sur 100)	Nombre de questionnaire e-Satis PSY (N = 6 080)
0 – 10	7 (0,1%)
11 – 20	30 (0,5%)
21 – 30	71 (1,2%)
31 – 40	161 (2,7%)
41 – 50	306 (5%)
51 – 60	437 (7,2%)
61 – 70	715 (11,8%)
71 – 80	1 145 (18,8%)
81 – 90	1 597 (26,3%)
91 – 100	1 611 (26,5%)
Score moyen	77,1/100

Répartition des scores bruts totaux et par dimension pour les établissements ayant eu plus de 30 réponses.



Conclusion & Perspectives :

Le score global e-Satis PSY constitue un indicateur **synthétique, robuste et lisible**, à interpréter en tenant compte du **profil des répondants** et du **case mix**.

Le score global e-Satis PSY, fondé sur une agrégation simple des items, est **interprétable** et **opérationnel** pour le pilotage local. L'analyse conjointe des **scores** et des **verbatim** apporte une lecture actionnable des résultats et aide à identifier des leviers d'amélioration concrets (information, relation soignante, organisation de la sortie). La distribution observée des scores est compatible avec une exploitation comparative, sous réserve de prendre en compte les différences de profils et de séjours entre structures.

Dans le cadre du **déploiement national**, des analyses complémentaires seront menées afin d'intégrer le **case mix** des patients et des séjours au moyen d'un **modèle d'ajustement**, conduisant au calcul d'un **score ajusté**. Ce score ajusté permettra une **comparaison inter-établissements** avec un classement (A, B, C et D) selon les mêmes modalités que les autres enquêtes du dispositif e-Satis.