



Dispositif national e-Satis

Intégration de l'IA pour mesurer l'expérience patient

Marie Gloanec

Pilote dispositif national e-Satis
Service Evaluation et Outils pour la Qualité et la
Sécurité des Soins

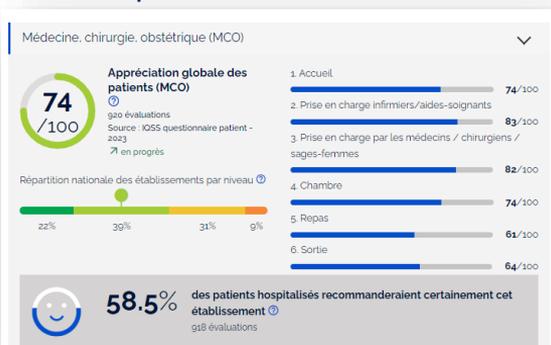
HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

e-Satis, quels objectifs ?

Produire des **indicateurs de résultats issus de l'expérience des patients**
Intégrés au programme national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

Qualiscope



Donner la parole aux patients

Permettre aux établissements de s'améliorer

Informer les usagers

Aider au reporting et au pilotage des politiques nationales et régionales

Associer l'usager aux enjeux d'amélioration du système de soins

Les résultats 2024 nationaux vs Haut de France



e-Satis +48h MCO

926 établissements classés **

>2 millions de mails envoyés

+530 000 réponses

Taux de réponse :
26,5%

Score = 75,2 ↑

Haut de France

81 ES

43 390 réponses*

Score = 75,8 ↑

(2023=75,3)



e-Satis MCO CA

863 établissements classés

>3,4 millions de mails envoyés

+ 760 000 réponses

Taux de réponse :
23,4%

Score = 80 ↑

Haut de France

79 ES

76 215 réponses

Score = 80,5 ↑

(2023=80)



e-Satis SMR

477 établissements classés

>200 000 mails envoyés

+ 49 000 réponses

Taux de réponse :
25,5%

Score = 76 ↑

Haut de France

32 ES

2 760 réponses

Score = 78,1 ↑

(2022=77,7)

Au total en 2024



+ 5,6 millions
e-mails envoyés

+ 1 350 000
réponses patients*

Résultats détaillés transmis aux établissements de santé

Depuis 2016 :

Suivi de participation à l'enquête (mails, répondants)

Exports bruts de données (réponses et verbatim)

Résultats détaillés en continu = questions fermées

Indicateurs annuels à chaque fin de campagne (scores)

HAS e-Satis

ATI
Nos données
au service
de la Santé



....des questions et demandes récurrentes des établissements:

- Demandes de calcul de scores plus réguliers, plus agiles (éviter de devoir re-calculer)
- Demande d'exports plus complets
- Demande d'aide et d'**outil pour analyser les verbatim des patients**

Fin 2022: ambition de créer un nouvel outil de restitution

Souhait d'un **outil gratuit, ouvert à tous les établissements** qui recueillent e-Satis

Développer un **outil numérique qui facilite l'analyse des résultats** pour permettre la mise en place d'actions d'amélioration

Intégration d'IA dans l'outil : pour réaliser **l'analyse automatique des commentaires libres des patients**



Maintenant



Nos données
au service
de la Santé



| Fonctionnalités | Ancien outil (2016) | Nouvel outil (2024) |
|--|---------------------|---------------------|
| Suivi de participation | ✓ | +/- |
| Résultats annuels | ✓ | ✓ |
| Résultats détaillés en continu | ✓ | ✓ |
| Exports bruts | ✓ | ✓ (améliorés) |
| Scores bruts en live | ? | ✓ |
| Page de consultation des verbatim | ? | ✓ |
| Classification automatique des verbatim (IA) | ? | ✓ ✨ |
| Analyses temporelles des données | ? | ✓ |

Les grandes étapes

2023

2024

Ouverture nationale

2025



Phase 1



Définition de la hiérarchie des thèmes et sous-thèmes et annotation manuelle de verbatim



Développement d'un modèle de classification automatique des verbatim

Phase 2



Design du nouvel outil



Développement de l'application Web

Phase 3



Intégration de l'outil dans e-Satis et ouverture du nouveau service aux établissements de santé en septembre 2024

L'IA au cœur du projet

Objectif : Prédire les thématiques abordées par les patients



L'attention des personnels de santé, le confort et la propreté de la chambre, la simplicité des formalités d'entrée et de sortie.

Le patient, écrit le Périètre :

Accueil **Circuit administratif, accueil et admission**

Prise en Charge **Relations humaines**

Prestation hôtelière **Locaux, chambres, sanitaires, box, lieu de vie**

Sortie **Sortie de l'établissement**



Je n'ai pas de compte rendu post opératoire

Le patient, écrit le Périètre :

Sortie **Sortie de l'établissement**



Je suis très satisfaite , l'accueille , le personnels , le chirurgien , l'anesthésiste très agréable et tous avec le sourire et bonne humeur ça fait du bien . **Merci à tous**

Le patient, écrit le Périètre :

Prise en Charge **Relations humaines** **Remerciements, recommandations**



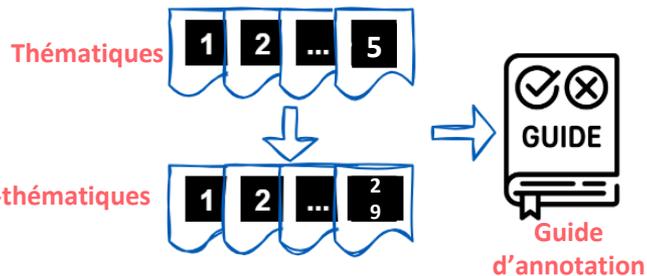
La visite du chirurgien après l'opération a été très courte, moins d'une minute, et je n'ai pas pu lui poser de questions car il était au téléphone

Le patient, écrit — Périètre : 4005

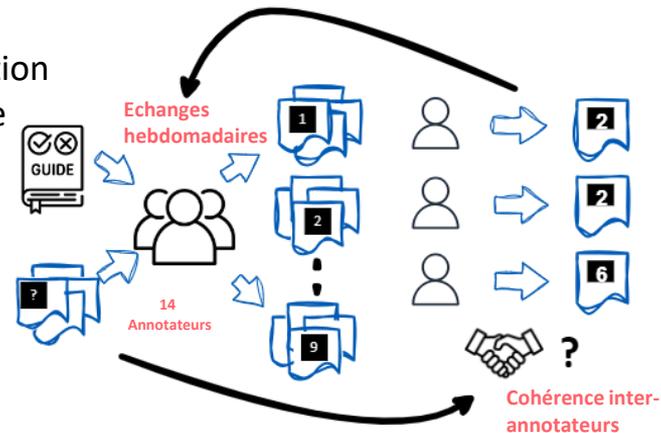
Prise en Charge **Disponibilité des professionnels** **Information / explications**

Méthodologie de développement du modèle d'IA

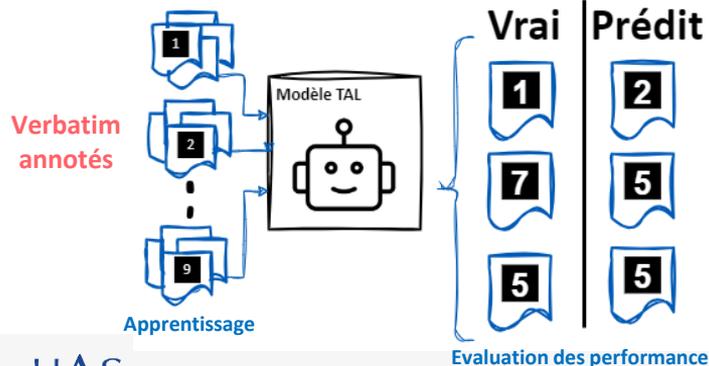
1 Définition des thématiques / sous-thématiques



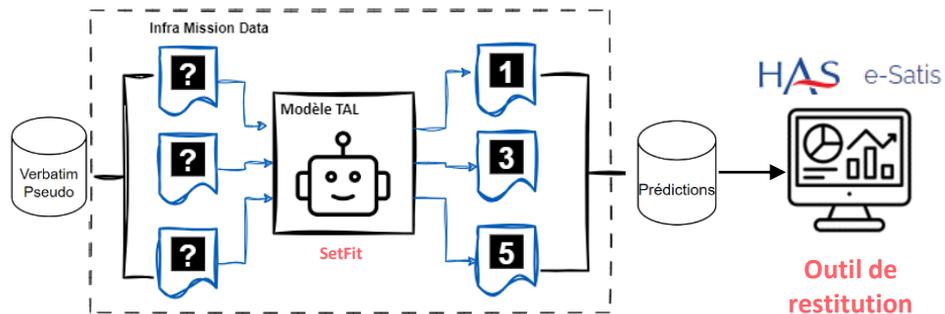
2 Annotation manuelle de verbatims



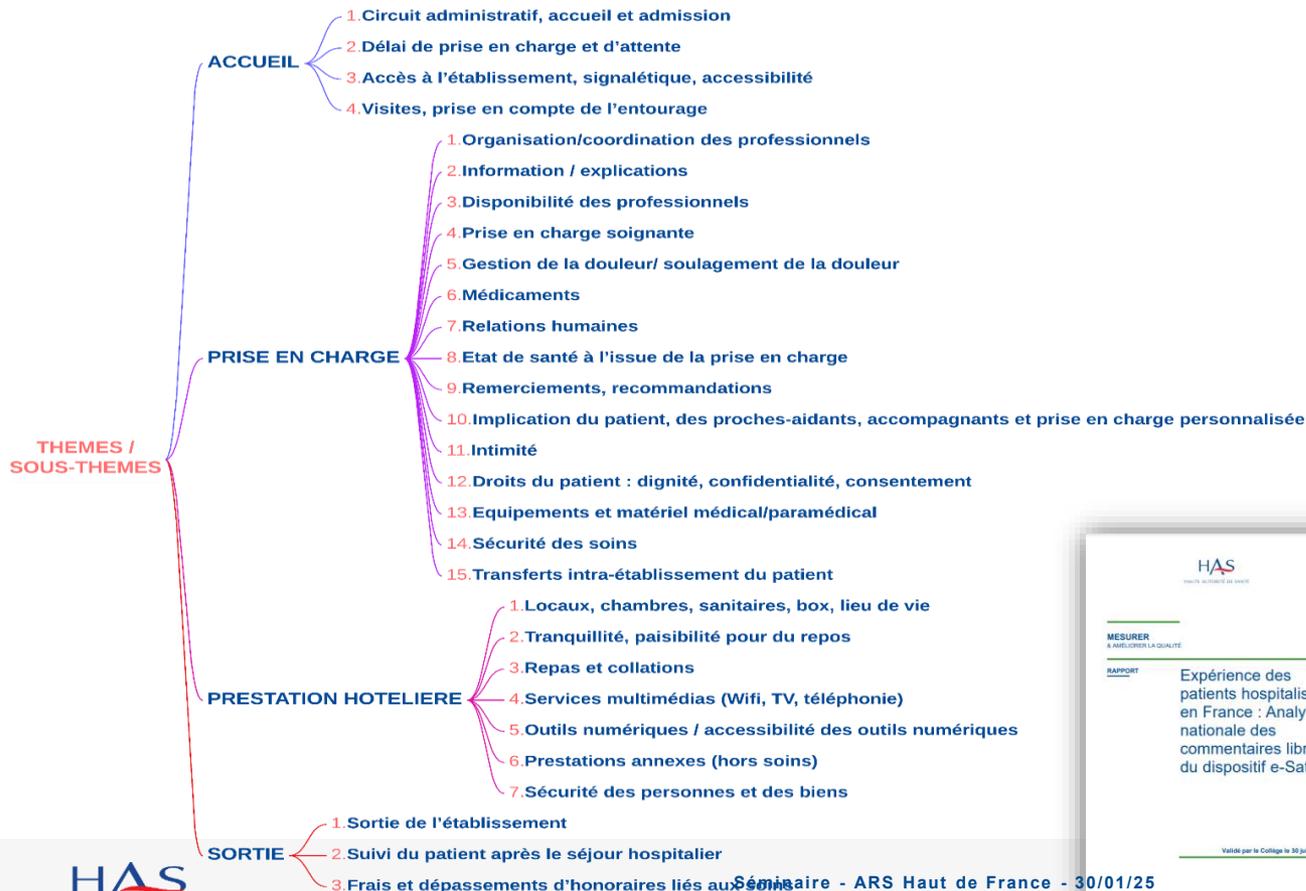
3 Classification automatique supervisée
Entraînement et évaluation des performances



4 Mise en production de l'algorithme de classification automatique dans l'outil



Définir une classification des thématiques qui a du sens



Classification de l'information cohérente avec les autres résultats e-Satis

Issue de l'analyse nationale* des + 2,4 millions commentaires patients

Validée et discutée en groupe de travail avec des professionnels



Tableau de bord

Commentaires patients

Suivi de participation

Résultats annuels

Vue générale

Accueil

Prise en Charge

Prestation hôtelière

Sortie

Scores bruts et taux de recommandation

Score global



↑ 73/100
lors de la dernière campagne
clôturée.

Accueil



↑ 74,6/100
lors de la dernière campagne
clôturée

Prise en charge



↑ 80,9/100
lors de la dernière campagne
clôturée

Prestation hôtelière



→ 68,8/100
lors de la dernière campagne
clôturée.

Sortie



↑ 58,7/100
lors de la dernière campagne
clôturée

Taux de recommandation



↑ 48,4 %
des patients hospitalisés recommanderaient certainement votre établissement.
48,3 % lors de la dernière campagne clôturée

Démonstration

Aide



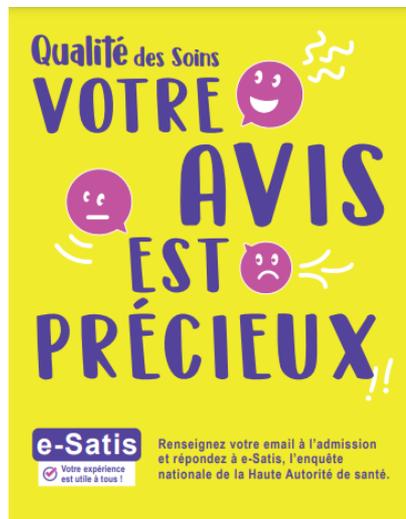
Quelques chiffres d'utilisation

- Chiffres :
 - 2001 utilisateurs distincts (1697 établissements) depuis le lancement
 - Pas de diminution de la fréquentation : environ 200 visiteurs distincts par jour
 - 40% des utilisateurs se connectent plusieurs fois par mois
 - Durée moyenne des sessions environ 11 minutes
- Parcours des utilisateurs
 - Toutes les pages sont consultées : autant les tableaux de bords que les commentaires = complémentarité des informations

Perspectives : évolution de l'outil

- **Intégration des premiers retours utilisateurs : T1 2025**
 - Amélioration des exports
 - Comptabilisation des commentaires classés en « RAS – évaluation globale »
- **Intégration des nouvelles enquêtes généralisées, progressivement**
 - Expérience-patient en santé mentale
 - Hygiène des mains rapportée par les patients
- **Organisation d'un retour utilisateur niveau national**
 - Prioriser les demandes pour la version n°2 de l'outil - fin 2025

Réponses aux questions



Plus d'informations :

Sur [e-Satis](#) :

Établissements et services > Indicateurs > Indicateurs en établissements de santé > IQSS - e-Satis : mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés

Sur la méthodologie IA intégrée à l'outil :

Établissements et services > Indicateurs > Qualité perçue par le patient > IQSS - Développement d'un outil d'analyse des verbatim de patients issus d'e-Satis