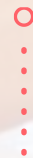




**e-Satis**

**dispositif national de mesure de la  
satisfaction et de l'expérience  
des patients**

Présentation à destination du personnel des  
établissements de santé



**HAS**

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec  
le soutien de

France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers



1

**e-Satis**

**Présentation**

## Un dispositif unique



Dispositif national, commun à tous les établissements de France



Questionnaire adapté au séjour. Recueille l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes de leur prise en charge : humaines, techniques et logistiques.



Séjours de :

- + de 48h en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO) (depuis 2016)
- chirurgie ambulatoire (CA) (depuis 2018)
- soins de suite et de réadaptation (SSR) (depuis 2020).

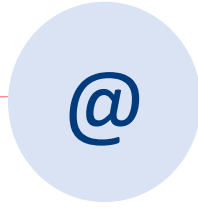


Dispositif opérationnel depuis septembre 2015. 2500 patients y répondent quotidiennement. Ces chiffres augmentent tous les mois.

## Un dispositif simple, rapide, sécurisé et accessible



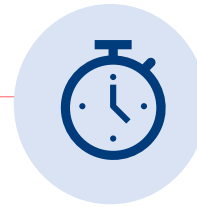
2 semaines  
après  
le retour  
à domicile du  
patient



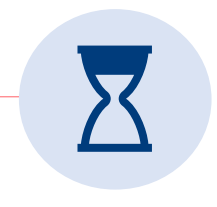
un email est  
envoyé avec un  
lien pour accéder  
directement au  
questionnaire



Le lien est  
sécurisé et le  
questionnaire est  
anonyme



En 10  
minutes, le  
patient donne  
son avis sur  
tous les  
aspects de  
son séjour



Il peut remplir le  
questionnaire  
en plusieurs  
fois et se faire  
aider



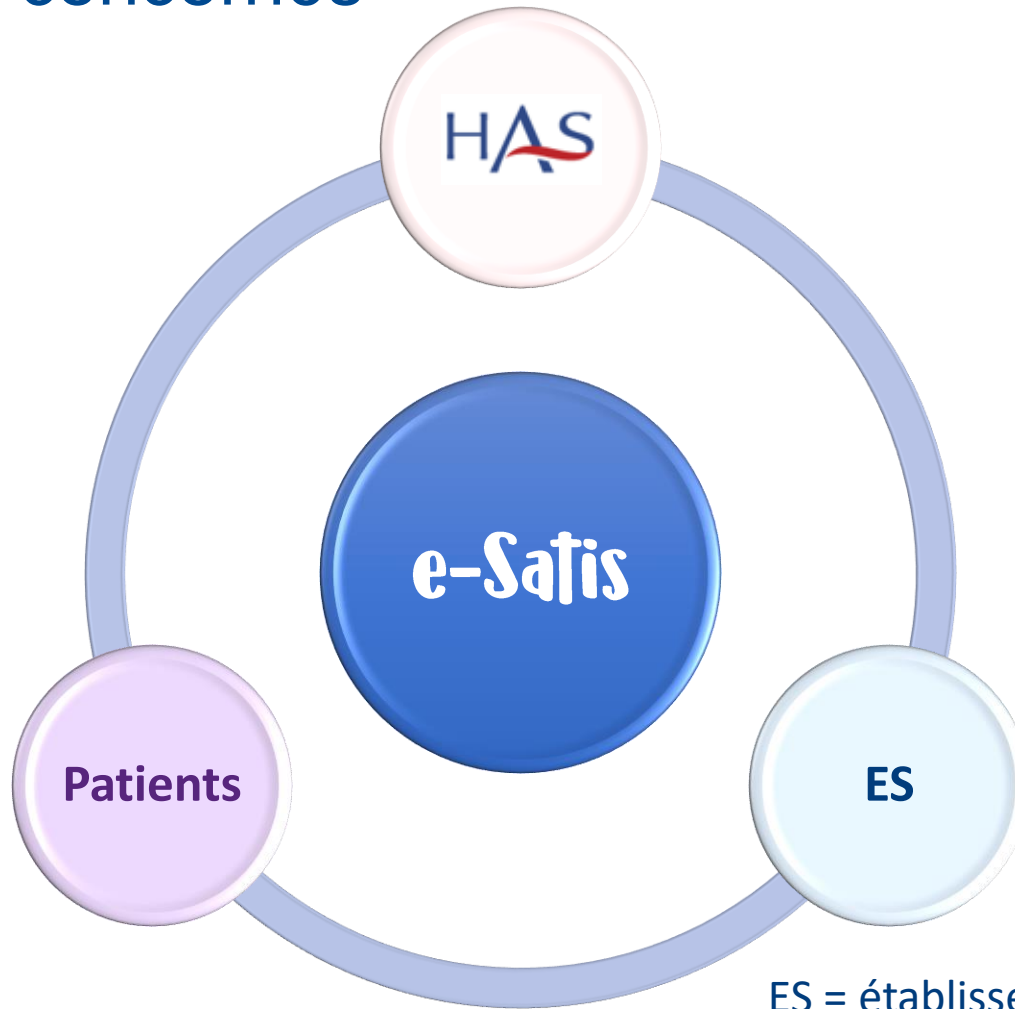
2

**e-Satis**

# Les acteurs et les étapes

# e-Satis

## 3 acteurs concernés



ES = établissement(s) de santé



## Établissement de santé (ES)

- **(In)formation** du personnel
- **Information** des patients
- **Recueil** des e-mails des patients à l'admission ou à la sortie

Plateforme nationale e-Satis dédiée (développée par l'ATIH) :

- **Création d'un compte d'accès à e-Satis**
- **Saisie des emails** collectés dans un fichier « de dépôt »
- **Dépôt régulier** du fichier de dépôt : tous les 15 jours, au minimum une fois par mois.
  
- En continu : **consultation et diffusion** possible des résultats (données brutes, commentaires, tableau de bord, résultats détaillés)



### Patient

- **Est informé** du dispositif
- **Accepte de communiquer son email** durant son séjour
- **Reçoit le questionnaire** 2 semaines après sa sortie
- **Répond au questionnaire** en une dizaine de minutes en cliquant sur le lien sécurisé
- **Reçoit deux relances** : deux semaines et un mois après en cas de non réponse
- **Peut se faire aider** pour répondre

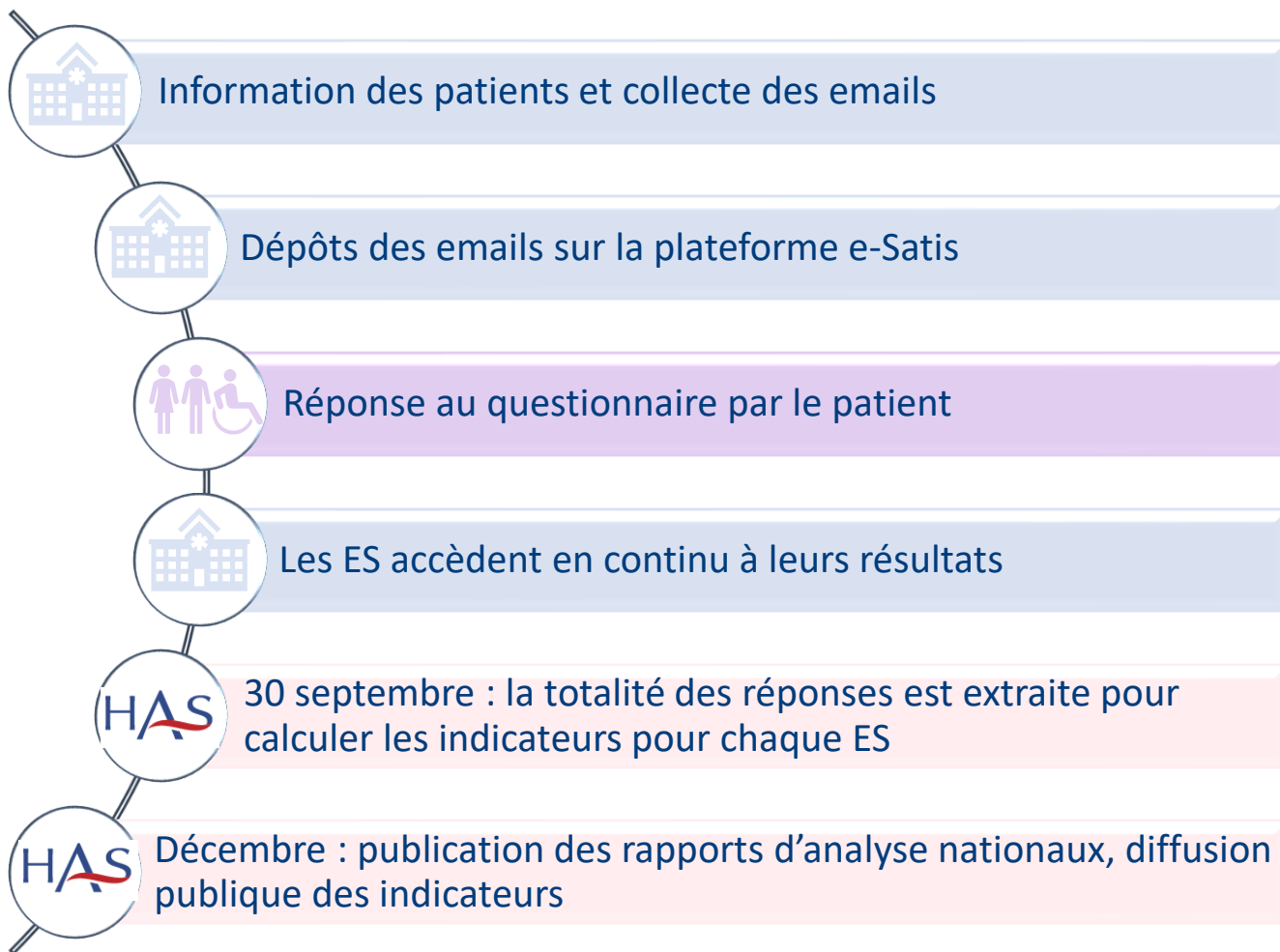




## Haute autorité de santé

- **Conçoit les questionnaires** en concertation avec les ES et les patients
- **Informe** les ES et les patients sur le dispositif
- **Assure le suivi** régulier de l'état d'avancement avec l'ATIH
- **Offre un support** auprès des ES via [contact.iqss@has-sante.fr](mailto:contact.iqss@has-sante.fr) et la [plateforme ATIH AGORA \(FAQ\)](#)
- Prépare et publie les résultats par ES et les rapports d'analyse **sur [scopesante.fr](https://scopesante.fr), sur [has-sante.fr](https://has-sante.fr) et sur [data.gouv.fr](https://data.gouv.fr)**

## Le déroulement



ES = établissement de santé



3

e-Satis

# Planning et déroulé des campagnes

## Déroulé des campagnes annuelles

### En continu :

Recueil des e-mails et réponse des patients

Dépôt des e-mails recommandé tous les 15 jours et au moins une fois par mois

**1<sup>er</sup> octobre**  
Année n

**30 septembre**  
Année n+1

**décembre**  
Année n+1

### Début de la campagne

### Fin de la campagne

### Restitution

- Extraction des réponses des patients
- Production des indicateurs (scores) pour chaque établissement

- Rapports annuels nationaux publiés
- Diffusion publique des indicateurs : [has-sante.fr](http://has-sante.fr), [scopesante.fr](http://scopesante.fr) et [data.gouv.fr](http://data.gouv.fr)



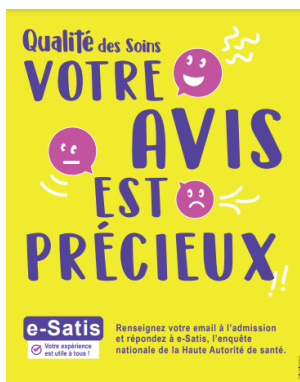
4

**e-Satis**

**Informier et engager les patients**

## Les outils de promotion

- Une **affiche** avec possibilité d'insertion du logo de l'établissement
- Un **flyer** avec possibilité d'insertion du logo de l'établissement
- Une **infographie** pédagogique



affiche



flyer



infographie

- **Une vidéo pédagogique** téléchargeable sur le site de la HAS pour être diffusée sur les écrans des établissements (hall, salle d'attente, chambre ...)
- **Une page dédiée aux usagers** sur le site de la HAS
- **Un espace dédié aux établissements** sur le site de la HAS avec les guides et outils d'information pour tout savoir sur e-Satis



[Téléchargez  
les outils](#)

**Vous disposez déjà d'un argumentaire pour justifier auprès du patient le recueil de son adresse mail (usage qui en sera fait et précautions qui seront prises) ?**



**Si oui**, pensez à ajouter dans cet argumentaire, la possibilité d'utiliser cette adresse mail pour les besoins de l'enquête de mesure de satisfaction et de l'expérience des patients **e-Satis**.



**Si non**, soyez prêts à rassurer un patient qui serait inquiet de l'usage qui sera fait de son adresse mail :

- **Cette adresse mail ne sera communiquée à aucun tiers**, exceptée à l'ATIH pour l'envoi du questionnaire.
- **Les résultats de l'enquête sont anonymes** et ne peuvent pas être reliés à l'adresse mail des patients.

\*agence technique de l'information sur l'hospitalisation



## L'expérience des patients est utile à tous

- ✓ Participe à l'amélioration de la qualité des soins au sein des établissements de Santé
- ✓ Partage aux autres patients des expériences vécues
- ✓ Aide à inscrire le regard des patients au cœur de la stratégie du système de santé
- ✓ Permet le calcul d'indicateurs rendus publics par la HAS. C'est un levier d'amélioration et cela favorise l'émulation entre les établissements de santé.

Consultez les résultats qualité  
des établissements de santé, dont **e-Satis** sur

<https://www.scopesante.fr>

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

