



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

présentation e-Satis

Avec  
le soutien de

France  
Assos  
Santé  
Le voix des usagers



1

**e-Satis**

# Présentation

## Un dispositif unique



### Outil de mesure qui permet :

Amélioration de la qualité et de la sécurité

Comparaison inter-établissements

Aide à la décision (régulation de l'offre de soins)



### Dispositif national

commun à tous les établissements de France  
opérationnel depuis avril 2016



### Questionnaires adaptés au séjour

Mesure la satisfaction et l'expérience des patients sur la  
qualité des différentes composantes de leur prise en  
charge : humaines, techniques et logistiques



### Plusieurs champs du soin

- + de 48h en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO - depuis 2016) ;
- chirurgie ambulatoire (CA - depuis 2018) ;
- soins de suite et de réadaptation (SSR - depuis 2020);
- psychiatrie à temps plein de + de 48h (PSY – 2025).

## Un dispositif simple, rapide, sécurisé et accessible



**L'établissement recueille l'email** du patient pendant son séjour et le dépose sur la plateforme nationale



**2 semaines** après le retour à domicile du patient



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



Le lien est **sécurisé** et le questionnaire est **anonyme**



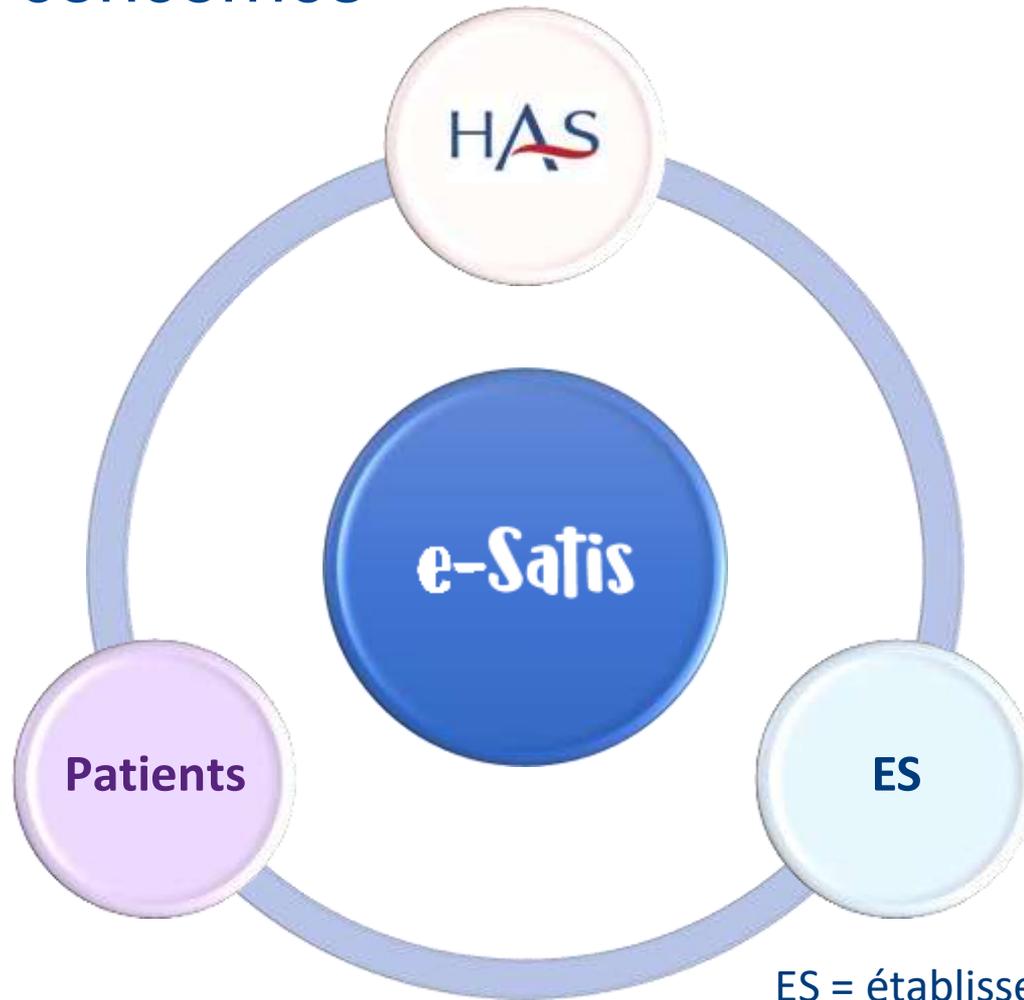
En **10-15 minutes**, le patient donne son avis sur tous les aspects de son séjour.



2

**e-Satis**

# Les acteurs et les étapes



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

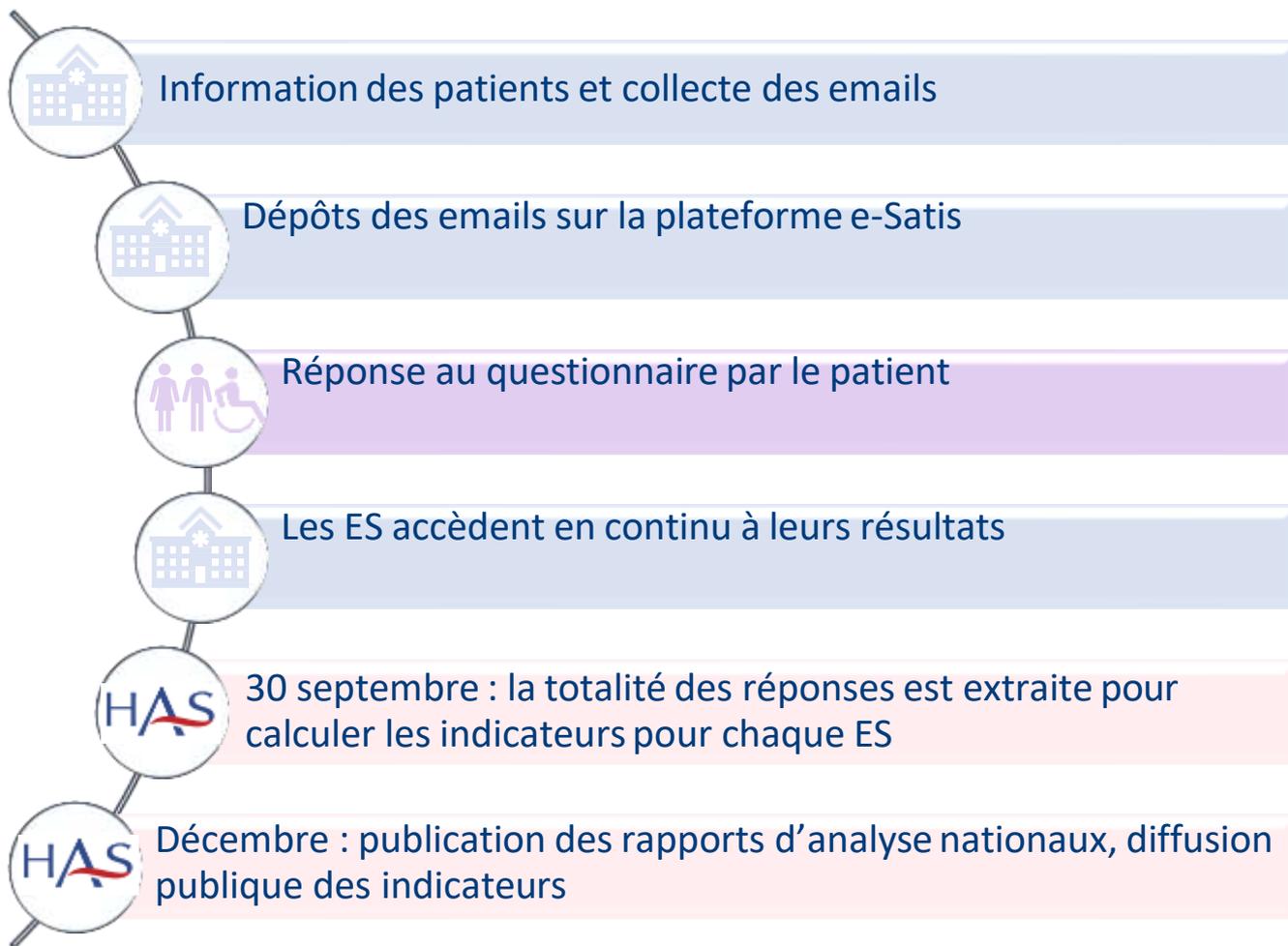
- **Est informé** du dispositif
- **Accepte de communiquer son email** durant son séjour
- **Reçoit le questionnaire** 2 semaines après sa sortie
- **Répond au questionnaire** en une dizaine de minutes en cliquant sur le lien sécurisé
- **Reçoit deux relances** : deux semaines et un mois après en cas 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 et via la plateforme ATIH AGORA
- **Offre** un nouvel outil de restitution des résultats individuels détaillés accessible en continu
- Prépare et publie les résultats par ES et les rapports d'analyse **sur qualiscope, 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)



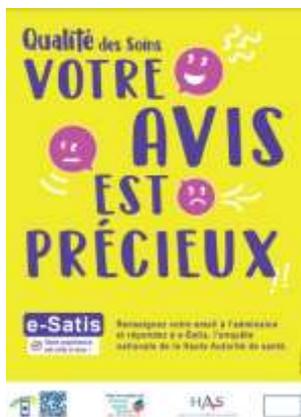
4

**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://e-satis.has-sante.fr>

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

