

Expérience des patients : valorisation et analyse nationale des commentaires des patients recueillis dans le cadre du dispositif national e-Satis

K. Assmann¹, M. Gloanec¹, C. Prunet¹, C. Auger¹, M. Doutreligne², A. Sitruk¹, S. Morin¹, L. May-Michelangeli¹, C. Morgand¹

1. Service évaluation et outils pour la qualité et la sécurité des soins – 2. Mission data

Haute Autorité de Santé - La Plaine Saint-Denis | www.has-sante.fr

INTRODUCTION

La prise en compte et l'amélioration de l'expérience patient sont au cœur de la stratégie nationale de transformation du système de santé. En France, le dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience patient « e-Satis » a permis une restitution nationale d'informations quantitatives sur la base de questionnaires administrés en ligne depuis 2016.

Des commentaires en texte libre sont recueillis *via* ce dispositif mais n'ont jamais fait l'objet d'une analyse au niveau national.

L'objectif de l'étude menée en 2021 était d'identifier et analyser, dans une approche exploratoire, les thématiques fréquemment évoquées dans ces commentaires.

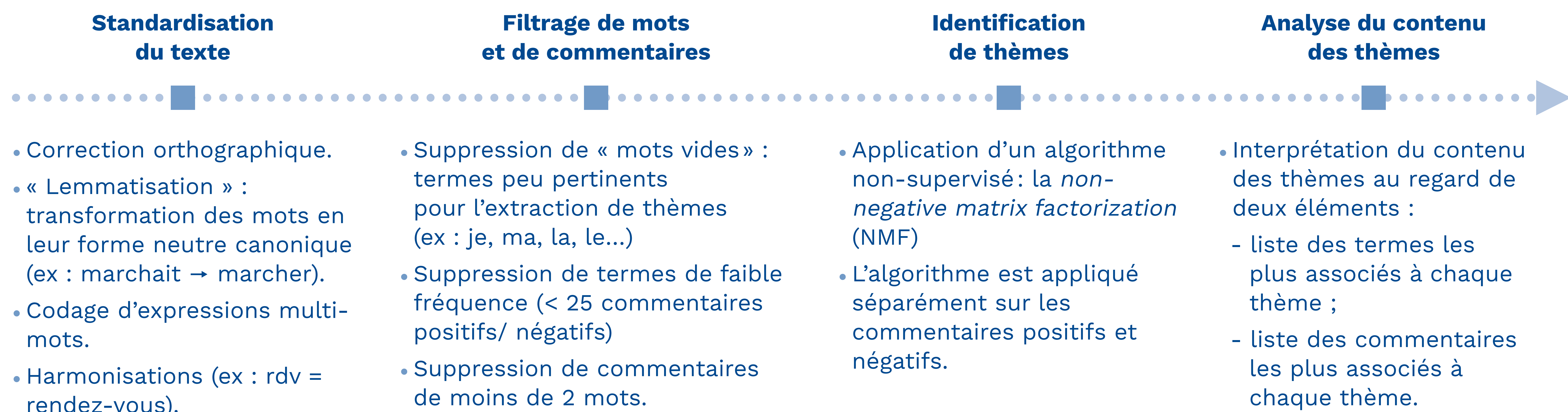
MÉTHODES

Tous les commentaires disponibles de 2016 à 2020 dans les enquêtes portant sur l'hospitalisation de plus de 48 h en MCO et en chirurgie ambulatoire ont fait l'objet du traitement présenté dans la figure 1.

Une première étape était le prétraitement des commentaires, notamment une correction orthographique, une transformation des mots en leur forme neutre canonique (ex : marchait → marcher) et une suppression des commentaires de moins de 2 mots.

À la suite de cette étape de prétraitement, l'identification des thématiques principalement évoquées a été réalisée grâce à l'algorithme NMF (*non-negative matrix factorization*), appliqué séparément aux commentaires déposés dans la case prévue pour les retours positifs et ceux déposés dans la case prévue pour les retours négatifs.

Figure 1. Méthodologie d'analyse



RÉSULTATS

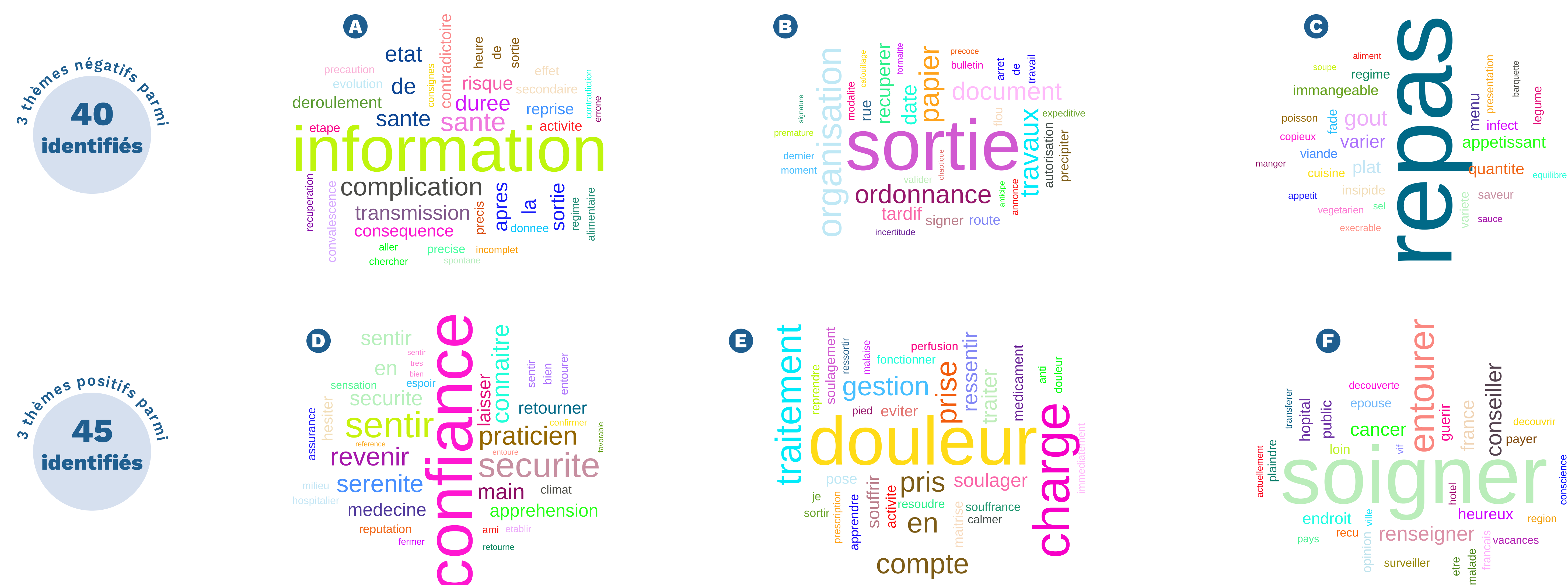
Entre 2016 et 2020, 2 457 823 commentaires ont été déposés par des patients hospitalisés + de 48h en médecine/chirurgie/obstétrique ou ayant bénéficié d'une chirurgie ambulatoire.

Au total, **45 thématiques** ont été identifiées dans les commentaires « positifs » et **40 thématiques** dans les commentaires « négatifs ». Globalement, les thématiques inhérentes à la relation médecin/malade

et aux problématiques de communication ressortent particulièrement au sein des commentaires positifs et négatifs.

La qualité de la prise en charge ressort de manière prégnante dans les commentaires positifs, alors que des thématiques sur les questions de confort (ex : qualité du repas, confort de la chambre) sont plus souvent évoquées au niveau des commentaires négatifs.

Figure 2. Extrait des thèmes négatifs (A-C) et positifs (D-F) identifiés, illustrés par des nuages de mots représentant les termes les plus associés



DISCUSSION

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration des soins centrée sur le patient, il est primordial de connaître les préoccupations des patients en lien avec leur prise en charge en établissement de santé.

Cette première analyse exploratoire des commentaires en texte libre du dispositif e-Satis a mis en évidence les principaux thèmes de préoccupations des patients.

Une analyse sociologique est en cours pour interpréter ces résultats aux vues des enjeux actuels du système de santé français.

Ces travaux compléteront la restitution des résultats quantitatifs issus des réponses des patients aux enquêtes e-Satis mise en place depuis 2016.