L'expérience des patients est utile à tous !!







Retrouvez tous nos travaux et abonnez-vous à l'actualité de la HAS
www.has-sante.fr

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social

Avec le soutien de
France Assos Santé
La voix des usagers

©Haute Autorité de santé 2022

S'engager dans le dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients

e-Satis est le dispositif de la Haute Autorité de santé pour mesurer en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés.

C'est un dispositif national commun à tous les établissements de santé de France.

L'avis des patients est recueilli par des questionnaires conçus par la HAS en concertation avec les établissements de santé et les patients, ils sont adaptés au séjour.

Le rôle des établissements de santé est essentiel dans le recueil des emails des patients pour qu'ils puissent recevoir le questionnaire à leur sortie.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

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.

e-Satis permet de :

- **Mesurer** en continu le point de vue des patients sur tous les aspects de leur séjour
- **Consulter** des résultats détaillés et des commentaires pour savoir ce qui fonctionne et ce qui peut être amélioré
- **Obtenir** des indicateurs pour se comparer aux autres établissements
- **Aider** les patients à s'informer sur la qualité des soins

e. Satis concerne les 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);
- **psychiatrie** à temps plein de + de 48h (PSY – 2025).

Ces indicateurs actualisés une fois par an, sont :

Le score global	de satisfaction et d'expérience des patients à l'issue de leur séjour (/ 100) et la répartition au sein de 4 classes de résultats (de A à D)
Les scores par dimensions du parcours de soin	les questionnaires recueillent l'avis des patients sur la qualité des différentes composantes de leur prise en charge : humaines, techniques et logistiques (score/ 100)
Un pourcentage de recommandation	il traduit la proportion des patients qui recommanderaient certainement l'établissement à l'issue de leur séjour