

FICHE

Manuel d'utilisation

Outil de restitution des résultats e-Satis intégrant l'analyse automatique du verbatim

1er octobre 2024

L'essentiel

- Le nouvel outil e-Satis restitue **l'analyse automatique des verbatim des patients** grâce à **l'intelligence artificielle** (traitement automatique du langage) en classifiant automatiquement les verbatim en thématiques et sous-thématiques
- Le **calcul des scores bruts au fil de l'eau** est désormais possible
- Tous les résultats peuvent être **affinés en sélectionnant une période, ou un périmètre** (service, pôle, etc...)
- Un ou plusieurs services peuvent être sélectionnés pour **filtrer les résultats sur un périmètre donné**
- Les **exports ont été améliorés** pour répondre à la demande des établissements :
 - Exports de données brutes exhaustifs et compilés
 - Exports des résultats dans un format plus ergonomique pour être intégré dans les projets de qualité, sécurité des soins

A propos

En 2022, la HAS a publié une analyse nationale de l'ensemble des verbatim patients recueillis entre 2016 et 2020¹. Cette étude a confirmé l'intérêt de l'analyse des verbatim de patients ainsi que le besoin d'outil pour aider les établissements de santé.

A partir d'une analyse exploratoire non-supervisée, les thématiques principalement mentionnées par les patients dans plus de 2,4 millions de verbatim e-Satis ont été identifiées. Le résultat de cette étude et les thématiques identifiées sont la base du développement de l'analyse automatique supervisée intégrée au nouvel outil de restitution des résultats e-Satis.

Depuis début 2023, la HAS a travaillé à la refonte complète de la restitution des résultats issus des enquêtes e-Satis afin d'aider les établissements de santé à identifier leurs points forts et des actions d'amélioration dans la prise en charge.

Les principaux objectifs sont :

- ➔ D'intégrer le traitement automatique du langage pour permettre à tous les établissements d'analyser par thématiques et sous-thématiques les commentaires de leurs patients,
- ➔ De fournir aux établissements une aide à la navigation dans les verbatim avec un moteur de recherche et l'identification de mots clés récurrents
- ➔ D'augmenter les calculs et résultats disponibles, en intégrant la possibilité de calculer des scores bruts au fil de l'eau et au niveau des services de soins,
- ➔ D'améliorer les exports de données et de résultats afin de les rendre plus accessibles et opérationnels pour une intégration dans les démarches d'amélioration de qualité des soins dans les établissements.

Ce guide d'utilisation est un document opérationnel pour aider la navigation et l'utilisation du nouvel outil de restitution des résultats issus d'e-Satis.

¹ https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-09/iqss_rapport_analyse_commentaires_e_satis_2022.pdf

Sommaire

Table des matières

L'essentiel	1
A propos	2
Sommaire	3
1. Connexion à l'outil de restitution des résultats	4
1.1 Rôle pour se connecter	4
2. Où retrouver les différents types de résultats ?	5
2.1 Pagination principale : sélectionner le type de résultats souhaité	5
2.2 Filtre principal : ajuster les résultats	6
3. Comment fonctionne la page « Tableau de bord » ?	10
3.1 Page « Tableau de bord » - Onglet Vue générale	10
3.2 Page « Tableau de bord » - Onglet « Vue thématique »	12
3.3 Page « Tableau de bord » - Exports	16
4. Page « Commentaires patients »	17
4.1 Consultation des commentaires	19
4.2 Page « Commentaires patients » - Exports	20
5. Page « Suivi de participation »	21
6. Page « Résultats annuels »	22
6.1 Page « Résultats annuels » - Exports	23
Annexe	25
Hierarchie des thématiques et sous-thématiques	Erreur ! Signet non défini.

1. Connexion à l'outil de restitution des résultats

Afin de sécuriser les accès aux données des établissements, la connexion à la plateforme nationale e-Satis est liée à la plateforme nationale de gestion des utilisateurs de l'ATIH : [PLAGE](#).

L'outil de restitution des résultats est intégré à la plateforme nationale e-Satis.

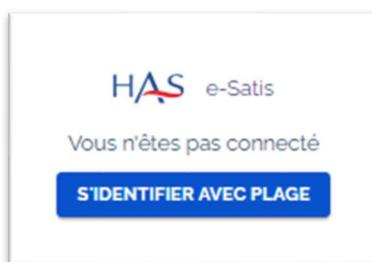
La connexion à cet outil est donc liée à PLAGE pour sécuriser les accès aux résultats et aux données.

Il y a deux chemins pour accéder à l'outil :

- Soit directement sur la [plateforme nationale e-Satis](#), dans les onglets « Résultats et données » et « Résultats annuels » :



- Soit directement à l'outil HAS grâce au lien : <https://e-satis.has-sante.fr>



1.1 Rôle pour se connecter

Pour les utilisateurs dans les établissements de santé, il y a deux cas de figure :

- **Soit l'utilisateur a déjà un rôle** créé sur la plateforme nationale e-Satis : il utilise les mêmes identifiant et mot de passe pour se connecter à l'outil ou pour accéder à l'outil via e-Satis.
- **Soit l'utilisateur n'a pas de rôle** sur e-Satis, dans ce cas, il convient d'en créer un en suivant la notice de l'ATIH en ligne sur le site de la HAS « [Gestion des comptes e-Satis par les établissements](#) ».

Il y a deux rôles de connexion à e-Satis : le rôle de gestionnaire de fichier et le rôle de lecteur.

2. Où retrouver les différents types de résultats ?

Dans l'outil de restitution, l'utilisateur arrive sur une page avec deux bandeaux principaux pour décider de l'affichage et du type de résultats souhaités :



- A gauche : le bandeau qui permet de sélectionner les pages de résultats, et donc **le type de résultat souhaité**.
- En haut : le bandeau qui permet de **filtrer les résultats affichés sur la page** choisie
- Juste en dessous, les **onglets** qui permettent de **naviguer entre les différentes thématiques** des résultats : vue générale, accueil, prise en charge, prestation hôtelière, sortie.

2.1 Pagination principale : sélectionner le type de résultats souhaité



Pour chacune des pages, voici le type de résultats disponibles :

- **Tableau de bord** :
 - Scores bruts et taux de recommandations, résultats issus des commentaires, résultats issus des questions fermées, données descriptives sur l'enquête et les patients répondants
 - La page tableau de bord comprend 5 onglets : une vue générale et une vue par thématiques (Accueil, Prise en charge, Prestation hôtelière et Sortie)
- **Commentaires des patients** :
 - Moteur de recherche et utilisation de la classification automatique des commentaires en thèmes et sous-thèmes, nuage des mots-clés récurrents dans les commentaires
- **Suivi de participation** : renvoi vers le suivi de participation sur la plateforme e-Satis ATIH
- **Résultats annuels** : scores ajustés diffusés publiquement et classement de l'établissement

2.2 Filtre principal : ajuster les résultats

Première connexion

A la première connexion, l'utilisateur doit choisir un numéro Finess géographique et une enquête associée. La liste des numéros FINESS auquel chaque utilisateur a accès, se fait dans le cadre de la gestion des habilitations via le site de l'ATIH [PLAGE](#).

The screenshot shows a form titled "Choix du N° Finess géographique et de l'enquête". It contains a light blue instruction box: "Choisissez un N° Finess géographique et une enquête pour consulter les données." Below this, there is a dropdown menu for "N° Finess géographique" with the selected value "00000001 - Hopital de test". Underneath, there are three radio buttons for "Enquête": "MCO +48h", "MCO CA", and "SMR". A blue "AFFICHER" button is located at the bottom right of the form.

Barre principale de filtres des résultats

La barre principale de filtre des résultats se trouve tout en haut de l'écran de l'outil. Il est possible grâce à cette barre de :

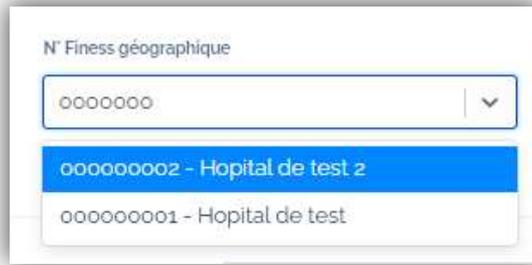
- Choisir un numéro FINESS géographique correspondant à un établissement
- Choisir l'enquête e-Satis (MCO +48H, MCO CA, SMR)
- Filtrer sur une période donnée
- Sélectionner un ou plusieurs services en définissant un périmètre des résultats (**par défaut les résultats sont calculés pour l'ensemble des services de l'établissement de santé sélectionné**)

The screenshot shows the main filter bar with four sections: "N° Finess géographique" (dropdown with "00000001 - Hopital de test"), "Enquête" (dropdown with "MCO +48h"), "Période" (date range "28/09/2022 → 21/05/2024" with a calendar icon), and "Périmètre des résultats" (dropdown with "Sélectionnez...").

N° Finess géographique

Le choix de l'établissement de santé se fait à l'aide d'un menu déroulant.

- ➔ Il est possible de taper le numéro FINESS ou son libellé pour chercher l'établissement souhaité



Enquête

Le choix de l'enquête se fait à l'aide d'un menu déroulant



Période de production des résultats

Les dates sélectionnées sur la période correspondent à la date de sortie du patient (date de sortie mentionnée dans le fichier de dépôt de son adresse e-mail sur la plateforme e-Satis).

Pour le choix de la période, 3 possibilités :

- Le premier choix correspond aux dates de la campagne nationale en cours de recueil
- Le deuxième choix permet une sélection par trimestre
- Le troisième choix propose à l'utilisateur de choisir lui-même ses propres dates



Choix par trimestre :

The image shows two dropdown menus. The first, labeled 'Période', has a selected value of '28/09/2022 → 04/04/2024' and a calendar icon. Below it are options: 'Du 28/09/2022 au 27/09/2023', 'Trimestre', and 'Période personnalisée'. The second, labeled 'Périmètre des résultats', has a selected value of 'Etablissement' and a dropdown arrow. Below it are options: 'Du 28/09/2022 au 27/12/2022', 'Du 28/12/2022 au 27/03/2023', 'Du 28/03/2023 au 27/06/2023', and 'Du 28/06/2023 au 27/09/2023'.

Choix d'une période personnalisée :

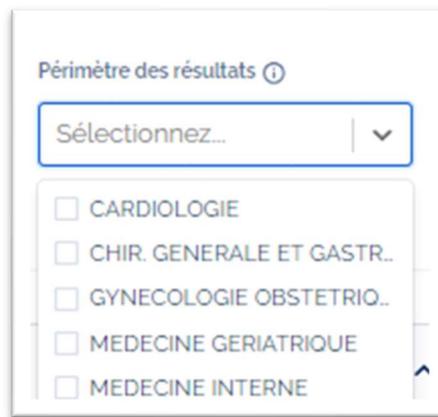
The image shows a dialog box titled 'Période personnalisée'. It contains two date input fields: 'Date de début' with the value '28/09/2022' and 'Date de fin' with the value '04/04/2024'. Both fields have calendar icons. At the bottom, there are two buttons: 'ANNULER' and 'AFFICHER'.

Périmètre des résultats

Si aucun périmètre n'est sélectionné dans ce champ, alors les résultats sont produits au niveau de l'établissement de santé (finess géographique sélectionné).

Le choix d'un ou plusieurs services se fait à l'aide d'une liste déroulante.

- ➔ **Choisissez un ou plusieurs services pour agréger les résultats entre eux**
- ➔ Les services qui s'affichent correspondent à l'ensemble des services référencés dans le fichier dépôt des e-mails. Ce champ étant libre, chaque établissement doit structurer l'information renseignée dans le fichier de dépôt des e-mails. Si un service est écrit avec deux orthographes différentes, l'outil permet de les regrouper pour avoir des résultats cohérents (ex : sélectionner « cardio » et « cardiologie » pour avoir les scores du service de cardiologie)



Attention, il est possible d'avoir dans la liste des « périmètres », des périmètres qui n'ont pas de données pour la période sélectionnée. Le périmètre apparaît dans le menu déroulant car il a été rattaché au moins une fois au finess géographique et à l'enquête choisie.

3. Comment fonctionne la page « Tableau de bord » ?

La page « Tableau de bord » permet à l'utilisateur de croiser les résultats quantitatifs avec les résultats qualitatifs de l'analyse des verbatim patients.

Cette page contient plusieurs onglets :

- Un onglet « Vue générale »
- Plusieurs onglets « Thématiques » pour affiner l'analyse des résultats : Accueil, Prise en charge, Prestation hôtelière, Sortie

La navigation entre les différents onglets se fait à l'aide de la barre ci-dessous :



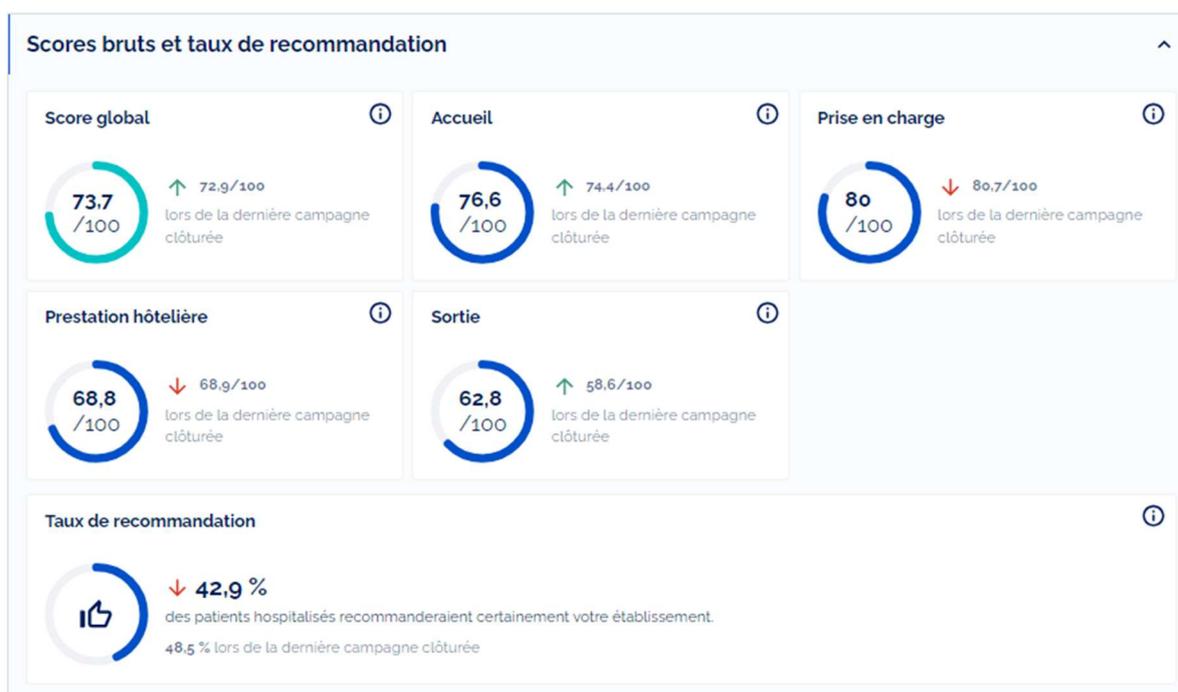
3.1 Page « Tableau de bord » - Onglet Vue générale

L'onglet « Vue générale » de la page tableau de bord contient :

- Des scores bruts calculés pour le périmètre des résultats définis à l'aide de la barre des filtres
- Une analyse « qualitative » des verbatim pour avoir la répartition du nombre de verbatim pour chacune des thématiques.
- Des données descriptives de l'enquête et des patients répondants

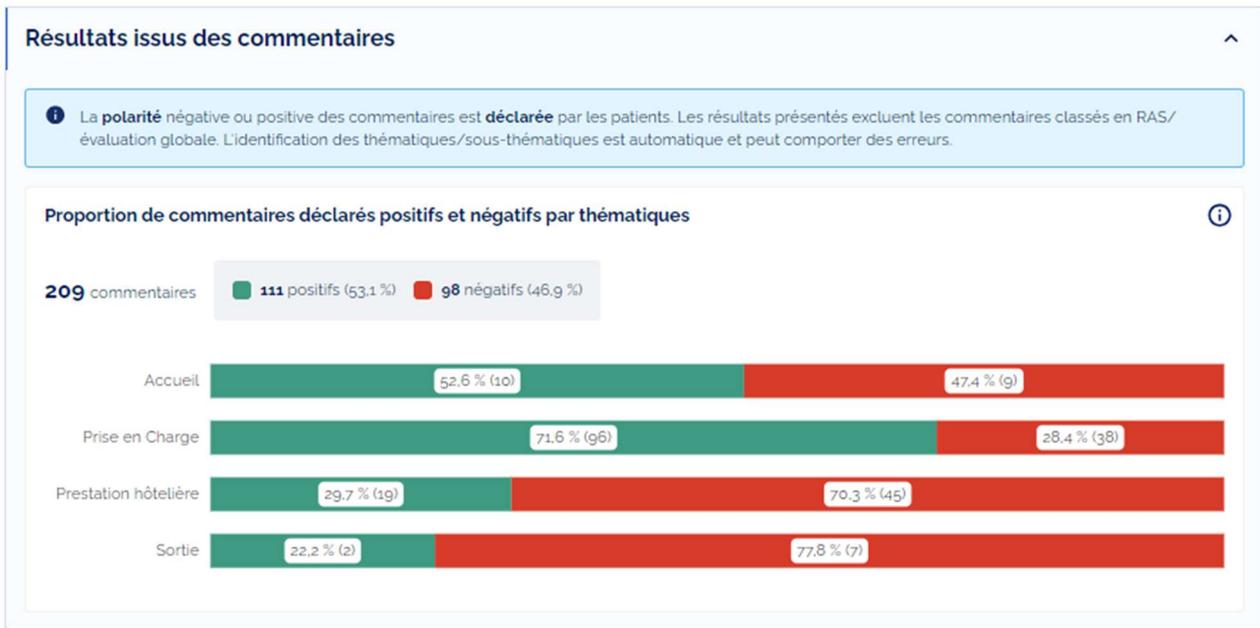
➔ Un certain nombre de composants sont interactifs. Par exemple :

- Cliquer sur le box contenant le score « Sortie » permet d'aller directement sur l'onglet correspondant aux résultats liés à la Sortie

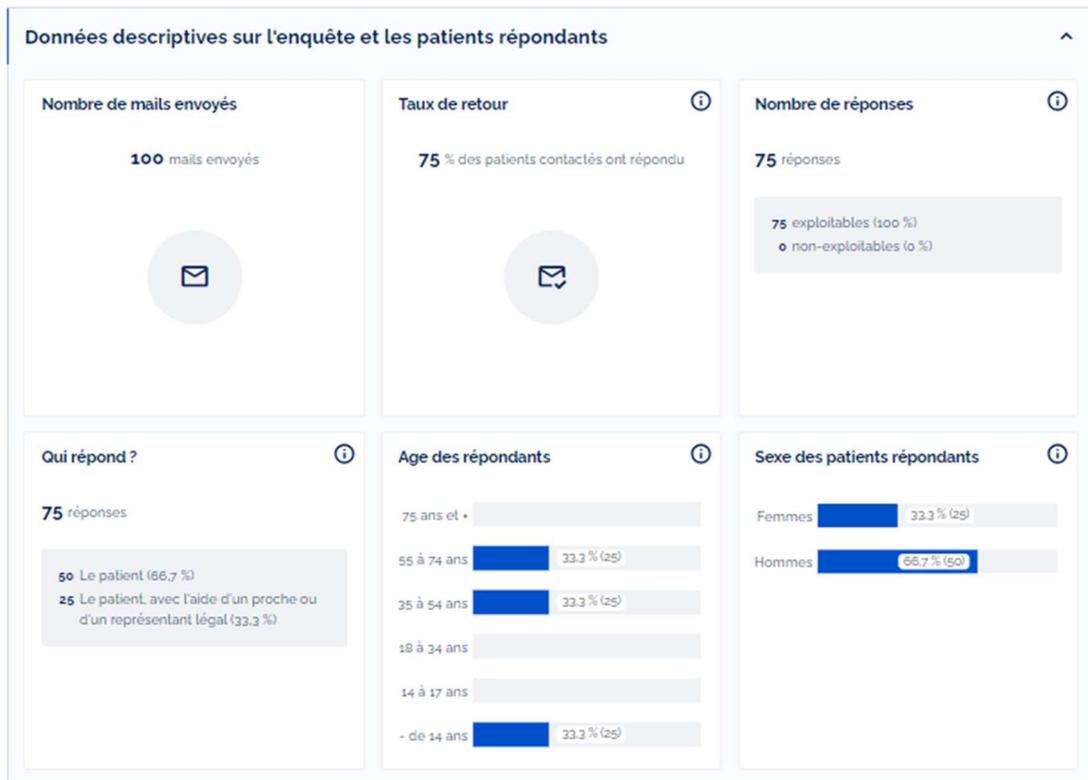


La section « Résultats issus des commentaires » dans l'onglet « Vue générale » permet d'avoir la proportion de commentaires déclarés positifs et négatifs par thématiques, pour le filtre appliqué.

- La notion de « déclarés positifs et négatifs » est importante. C'est le patient lorsqu'il répond au questionnaire e-Satis qui remplit soit le champ positif ou négatif. Cette classification n'est pas réalisée automatiquement par l'algorithme.
- Cliquer sur une des barres de l'histogramme pour une thématique vous permet de naviguer directement vers la page « Commentaires patients » et d'analyser les verbatim associés.



La section « Données descriptives sur l'enquête et les patients répondants » de l'onglet « Vue générale » fournit des statistiques sur le nombre de mails envoyés, le taux de retour et les caractéristiques des répondants (pour le filtre appliqué) :



3.2 Page « Tableau de bord » - Onglet « Vue thématique »

Afin d'affiner l'analyse des résultats, il est possible de naviguer dans les onglets par thématiques :

- ➔ Accueil,
- ➔ Prise en Charge,
- ➔ Prestation hôtelière
- ➔ Sortie.

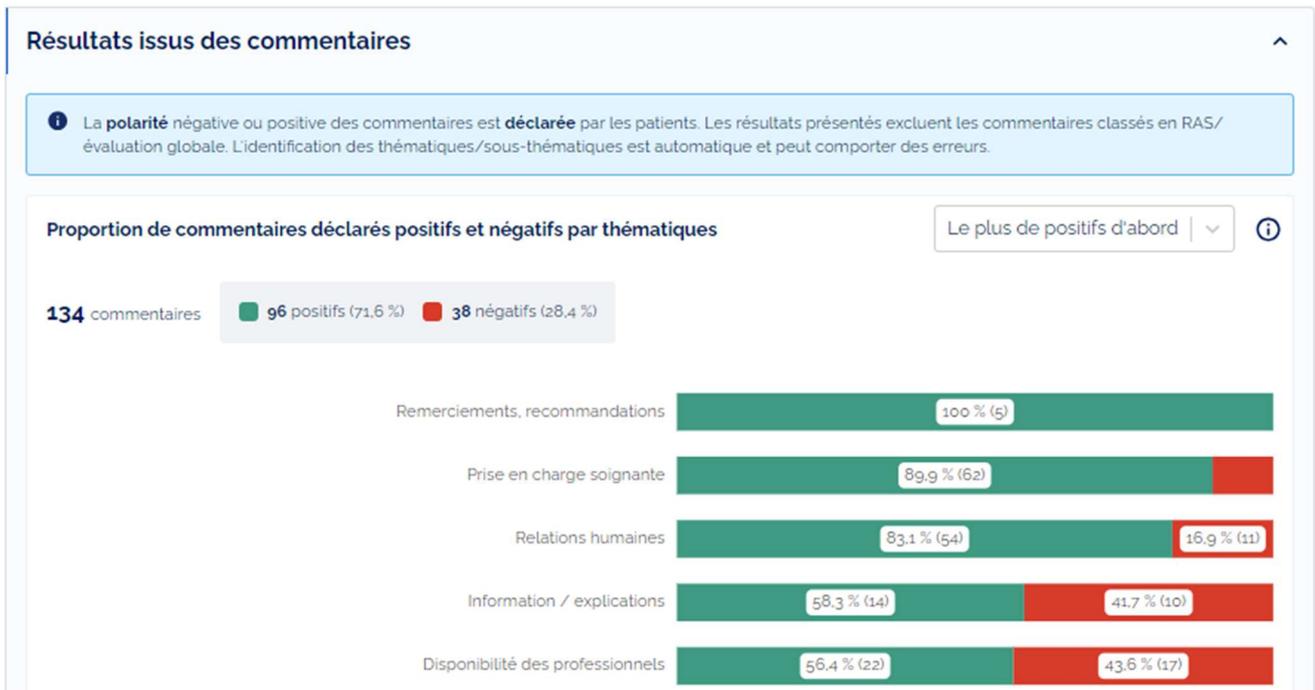
Pour cet onglet « Vue thématique », l'utilisateur de l'outil peut consulter des scores bruts de satisfaction dédié à cette thématique.



Mais aussi une section « Résultats issus des commentaires » qui permet l'analyse qualitative des verbatim à l'aide :

- De la proportion de commentaires déclarés positifs et négatifs pour l'ensemble des sous-thématiques de la thématique concernée.

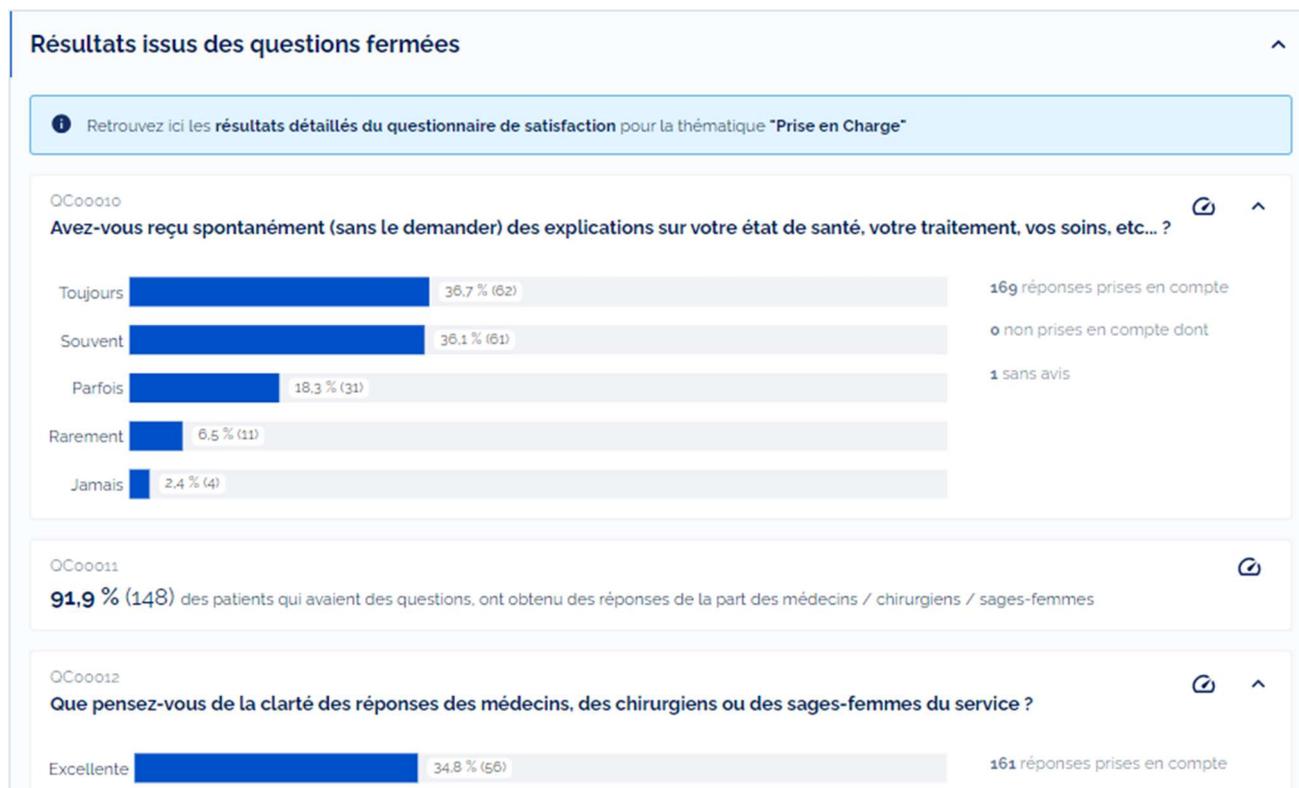
- Un nuage de mots clés récurrents présents dans les verbatim qui concernent cette thématique
- Une évolution dans le temps pour chacune des sous-thématiques du nombre de verbatim positifs et négatifs



- ➔ Cliquer sur une des proportions affichées pour une sous-thématique vous permet de naviguer directement vers la page « Commentaires patients » et d'analyser les verbatim associés
- ➔ Dans le nuage de mots-clés, vous pouvez choisir d'afficher les mots-clés positifs ou négatifs. Le chiffre à côté correspond au nombre de fois où le mot a été cité par les patients dans les verbatim.



Une dernière section de la « Vue thématique » permet d’avoir les résultats par question des questions fermées du questionnaire e-Satis.



3.3 Page « Tableau de bord » - Exports

IMPORTANT : Il existe deux rôles dans PLAGE (lecteur et gestionnaire de fichier). Seul le rôle « gestionnaire de fichier » permet d'effectuer les exports de données brutes décrits ci-dessous.

Les données brutes exportées par un utilisateur ayant le rôle « gestionnaire de fichier » sont à la responsabilité de celui-ci et ne doivent en aucun cas être diffusées/partagées à d'autres personnes non habilitées juridiquement à y accéder.



L'export de données « brutes » correspond à un fichier Excel avec une ligne par réponse aux questionnaires, on y retrouve :

- La réponse à chaque question
- Les scores bruts calculés par questionnaire
- Les verbatim
- Les thématiques et sous-thématiques prédites par le modèle d'IA pour les verbatim associés

Les exports de type « Résultats détaillés » sont des données agrégées qui correspondent aux données présentes dans les graphiques présents sur la page correspondante.

4. Page « Commentaires patients »

La page « Commentaires patients » permet une analyse fine des verbatim patients.

Plusieurs fonctionnalités sont proposées sur cette page :

- Une barre de recherche textuelle pour rechercher les verbatim concernant les termes d'intérêt
- Un filtre par thématiques ou sous-thématiques pour sélectionner un sous-ensemble des verbatim
- Un filtre « Commentaires » qui permet de choisir la polarité des verbatim affichés (Tous, Positifs ou Négatifs)



The screenshot shows a search bar labeled "Recherche dans les commentaires" with an input field. To its right is a dropdown menu labeled "Thématiques" with the text "Sélectionnez...". Further right is another dropdown menu labeled "Commentaires" with the text "Tous". At the end of the row are two buttons: "RECHERCHER" and "EXPORTER".

La barre de recherche a un mode de fonctionnement classique de moteur de recherche. Pour lancer la recherche dans les verbatim, **cliquer sur « Rechercher »**

Recherche dans les commentaires

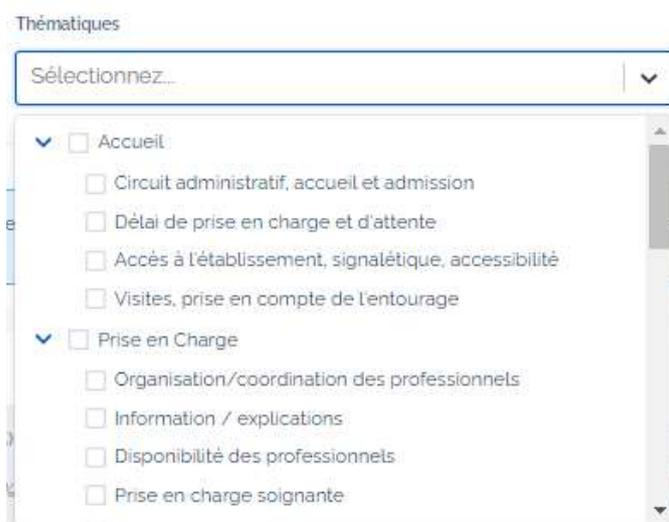


A rectangular input field for entering search terms.

Le filtre par thématiques et sous-thématiques est une liste déroulante qui permet de sélectionner une ou plusieurs sous-thématiques d'intérêt.

Il faut cliquer **sur « Rechercher » pour actualiser les résultats affichés.**

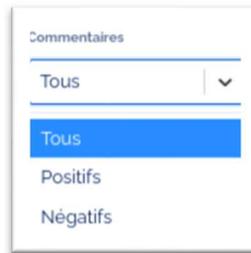
RECHERCHER



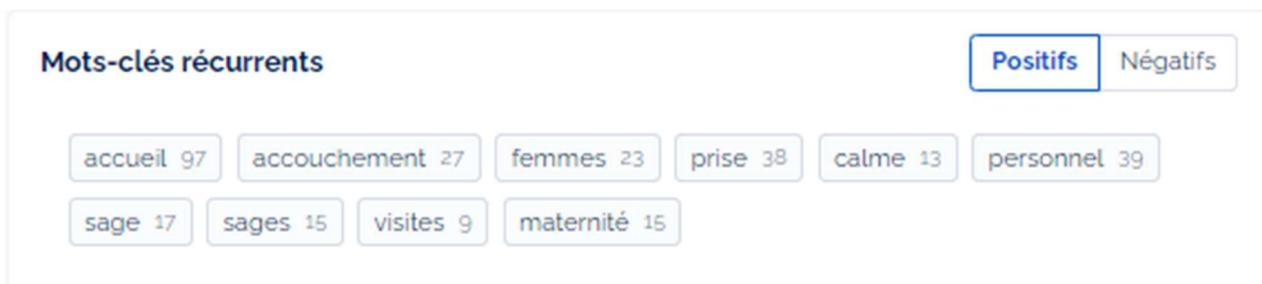
The screenshot shows a dropdown menu titled "Thématiques" with the text "Sélectionnez...". The menu is open, showing a list of categories and sub-categories, each with a checkbox. The categories are "Accueil" and "Prise en Charge". Under "Accueil", there are four sub-categories: "Circuit administratif, accueil et admission", "Délai de prise en charge et d'attente", "Accès à l'établissement, signalétique, accessibilité", and "Visites, prise en compte de l'entourage". Under "Prise en Charge", there are four sub-categories: "Organisation/coordination des professionnels", "Information / explications", "Disponibilité des professionnels", and "Prise en charge soignante".

Lorsqu'aucune sous-thématique n'est sélectionnée dans le menu déroulant, votre page affiche la totalité des verbatim (aucune élection n'est appliquée).

Le choix de la polarité à l'aide du filtre « Commentaires » est un menu déroulant :



Il est possible de filtrer les verbatim qui contiennent des mots clés récurrents présents dans les commentaires à l'aide de l'affichage « Mots-clés récurrents dans les commentaires »



- ➔ Dans le nuage de mots, vous pouvez décider d'afficher les mots-clés récurrents « positifs » ou « négatifs »
- ➔ Le chiffre à côté du mot correspond au nombre de fois où le mot a été cité dans les verbatim sélectionnés.

4.1 Consultation des commentaires

The first screenshot shows a comment with a green box around the text "Un parent ou un proche, écrit le 10/09/2024" and another green box around "Périmètre : 1040". Below the comment are buttons for "Disponibilité des professionnels" and "Locaux, chambres, sanitaires, box, lieu de vie".

The second screenshot shows a comment with a green box around "Le patient, écrit le 09/09/2024" and another green box around "Périmètre : 4010". Below the comment are buttons for "Prise en charge soignante", "Relations humaines", and "Locaux, chambres, sanitaires, box, lieu de vie".

Un verbatim peut contenir plusieurs thématiques et sous-thématiques :

- ➔ Toutes les thématiques et sous-thématiques mentionnées par le patient sont listées en dessous de chaque commentaire
- ➔ **Sous le commentaire, la date mentionnée est la date de rédaction par le patient (écrit le jj/mm/aaaa), et non la date de sortie.**
- ➔ Sous le commentaire, le **périmètre est également indiqué**. Il correspond au service/pôle renseigné pour le patient.

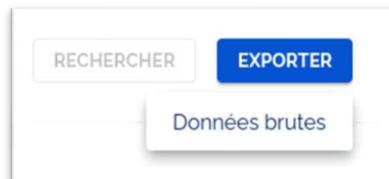
The screenshot shows a comment with a blue box around "hospitalisation" and another blue box around "J'ai beaucoup apprécié d'avoir une chambre simple pour mon". Below the comment are buttons for "Prise en charge soignante", "Relations humaines", and "Locaux, chambres, sanitaires, box, lieu de vie", with the last one highlighted in blue.

- ➔ Il est possible de cliquer sur la sous-thématique, pour surligner la ou les phrases qui concernent la sous-thématique.

4.2 Page « Commentaires patients » - Exports

IMPORTANT : Il existe deux rôles dans PLAGE (lecteur et gestionnaire de fichier). Seul le rôle « gestionnaire de fichier » permet d'effectuer les exports de données brutes décrits ci-dessous.

Les données brutes exportées par un utilisateur ayant le rôle « gestionnaire de fichier » sont à la responsabilité de celui-ci et ne doivent en aucun cas être diffusées/partagées à d'autres personnes non habilitées juridiquement à y accéder.



Le bouton export permet d'exporter les verbatim qui correspondent à la sélection en cours.

L'export de données « brutes » correspond à un fichier Excel avec une ligne par réponse aux questionnaires, on y retrouve :

- Les verbatim
- Les thématiques et sous-thématiques prédites par le modèle d'IA pour les verbatim associés
- Des informations sur le répondant (année de naissance, sexe, patient et/ou proche, date de réponse)

5. Page « Suivi de participation »

La page « suivi de participation » est un renvoi vers la page e-Satis historique de gestion de campagne.

Suivi détaillé de la participation à cette enquête

Retrouvez plus d'informations sur le [suivi de la participation de votre établissement et de vos patients](#).

- Nombre de mails importés sur la plateforme
- Nombre de mails envoyés
- Nombre de mails de relance envoyés (relance N°1 et N°2)
- Nombre de réponses
- Nombre de réponses incomplètes
- Nombre de désinscriptions

6. Page « Résultats annuels »

La page « Résultats annuels » permet de filtrer sur un établissement (parmi ceux pour lesquels l'utilisateur a des droits), une enquête et le choix d'une campagne afin de consulter les résultats officiels qui sont publiés chaque année.

Les résultats affichés sur cette page sont mis à jour une fois par an, en fin d'année, après la cloture de la campagne annuelle qui vient de se dérouler.

N° Finess géographique	Enquête	Campagne
000000001 - Finess de test	MCO CA	Campagne 2020

Les scores affichés correspondent aux scores ajustés² qui sont diffusés publiquement sur Qualiscope.

Les résultats annuels sont calculés par la Haute Autorité de Santé et diffusés publiquement sur [Qualiscope](#).

Retrouvez l'ensemble des rapports annuels sur le site de [La Haute Autorité de Santé](#).

Scores ajustés de satisfaction

Ajustement des scores

Les scores de satisfaction sont **calculés et ajustés par la Haute Autorité de Santé** afin de **comparer et classer les établissements de santé** (classement de A à D).

Le **modèle d'ajustement** tient compte des réponses renseignées par le patient en fin de questionnaire : la satisfaction de la vie en général et l'amélioration de l'état de santé suite au séjour dans l'établissement (variables explicatives du niveau de satisfaction du patient, indépendamment de la qualité).

Classement e-Satis



→ Stable
par rapport à la campagne précédente



Score ajusté global



→ 73.9/100
lors de la dernière campagne clôturée



Pour choisir la campagne qui vous intéresse, utilisez le filtre « Campagne » :

Campagne

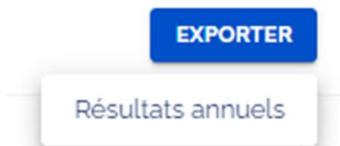
Campagne 2020

- Campagne 2016
- Campagne 2017
- Campagne 2018
- Campagne 2019
- Campagne 2020**
- Campagne 2021
- Campagne 2022
- Campagne 2023

² Chaque score est ajusté, c'est-à-dire qu'il tient compte de réponses renseignées par le patient en fin de questionnaire : la satisfaction vis-à-vis de la vie en général et l'amélioration de l'état de santé suite au séjour dans l'établissement, deux variables explicatives du niveau de satisfaction du patient, indépendamment de la qualité.

6.1 Page « Résultats annuels » - Exports

Il est possible d'exporter les résultats affichés sur cette page à l'aide du bouton « Exporter » :



Dans cet export, vous retrouverez les informations suivantes :

- ➔ Les scores et résultats annuels présentés sur la page « Résultats annuels »

Annexe

Hiérarchie des thématiques et sous-thématiques

Les thématiques et sous-thématiques sont définies dans une arborescence définie dans le cadre d'un travail avec un groupe de travail mené par la HAS et en partenariat avec les Hospices Civiles de Lyon.

L'objectif du modèle d'intelligence artificielle est de prédire les thèmes et sous-thèmes présent dans les verbatim.

Cette hiérarchie est la suivante :



Ce document présente les points essentiels de la publication : Manuel d'utilisation ,

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr