



e-Satis campagne 2016

**Kit d'information à destination
du personnel des Etablissements de Santé**



01

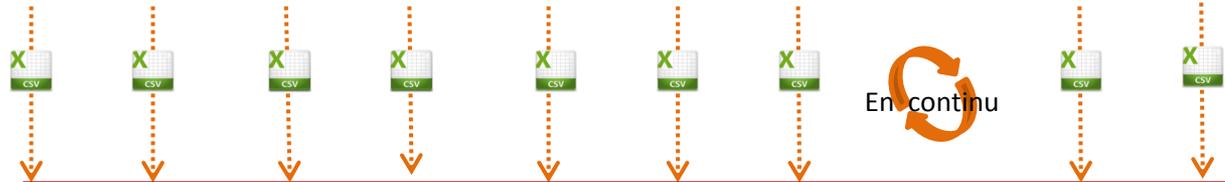
Planning de la campagne nationale e-Satis

Recueil des emails en continu – Dépôt tous les 15 jours, au minimum 1 fois/mois

ES

- **Inscription sur la plateforme (ATIH)**
- Information du personnel de l'ES
- Organisation pour l'information du patient et le recueil des mails à l'admission/sortie
- Préparation du fichier au format prédéfini pour l'extraction

- **Information** des patients
- **Recueil** des e-mails des patients + 48h MCO
- **Extraction** par l'ES des patients éligibles dans un fichier au format prédéfini
- **Dépôt régulier** du fichier contenant les emails sur l'interface ES de la plateforme ATIH (**tous les 15j – au minimum 1 fois par mois**)
- **Téléchargement** des fichiers de résultats (données brutes, verbatim, tableau de bord, résultats détaillés)



- **Préparation et envoi** des mails aux patients + 48h MCO dans un délai de **2 à 10 semaines** après leur sortie contenant un lien unique et sécurisé pour se connecter au questionnaire e-satis
- **Relance** des patients qui n'ont pas encore répondu (envoi d'une relance automatique **2 semaines après le premier envoi**)



- **Extraction** de la base de données pour traitements statistiques
- **Mise à disposition des résultats**

Patient

Communication de mon adresse mail à l'ES, suite à mon information par l'ES de la démarche de la mesure de satisfaction

2 semaines après ma sortie : je reçois un mail contenant un lien. Je clique sur le lien pour répondre au questionnaire e-satis + 48hMCO

Si je n'ai pas répondu, je reçois un mail de relance **2 semaines après le 1^{er} envoi**, pour renseigner le questionnaire e-satis

Si besoin, un numéro vert est à ma disposition pour une assistance technique, des informations complémentaires, ou pour manifester mon refus de participer
0 800 944 955

HAS

- **Information** des ES et des patients
- **Suivi** régulier de l'état d'avancement avec l'ATIH
- **Support** auprès des ES via contact@e-satis.fr et la plateforme ATIH AGORA (FAQ) : <https://applis.atih.sante.fr/agora>

Préparation et publication d'un **indicateur sur Scope Santé**



02

Modalités opérationnelles

Phase 1 : préparation des Etablissements de Santé (ES)



1



2



3



Attribution du rôle « gestionnaire de fichiers » dans le domaine dédié de PLAGE

Information du personnel de l'ES concernant la mesure de la satisfaction des patients hospitalisés **en continu**

Information des patients de l'ES concernant la mesure de la satisfaction des patients hospitalisés **en continu**

Phase 2: recueil de la satisfaction en continu (ES)

4

**ADMISSION /
SORTIE**



5



6



**Recueil en continu des e-mails
des patients par l'ES**

**Extraction par l'ES des patients
éligibles dans un fichier
au format prédéfini**

**Réponses aux questions
obligatoires avant
Dépôt par l'ES du fichier contenant les
e-mails des patients sur la plateforme
ATIH**

<https://e-satis.atih.sante.fr>

Phase 2: recueil de la satisfaction en continu (ATIH /HAS)

7



Réception et **contrôle des fichiers** des ES par l'ATIH

8



Préparation et **envoi des mails aux patients** contenant le lien unique pour se connecter au questionnaire e-Satis. (personnalisation des mails avec le nom de l'ES)

9



Mise en place d'une **hotline** pour les patients (refus /demande d'info ou assistance technique)

Phase 2: recueil de la satisfaction en continu (Patient/ATIH)

10



Le **patient** clique sur le lien présent dans le mail, se **connecte automatiquement** à l'espace e-Satis Patient de la plateforme ATIH (connexion sécurisée en https) et **remplit** en une ou plusieurs fois **le questionnaire e-Satis**

11



Relance par l'ATIH des patients qui n'ont pas encore répondu

Phase 3 : traitement statistique et restitution en continu des résultats de l'établissement (ATI/HAS)

12

Support AGORA ADMIN

Vos coordonnées

Compte Plage: 100001
Identité: Support AGORA ADMIN
Région: Testland
bilansocial-informatique@atih.sante.fr

Votre établi

Finess : 000
Finess E-SA
Raison soci
Type : CH

Résultats e-Satis 2015

Accueil / Résultats

Lexique e-Satis 2015

Export réponses pour le finess géographique 000000001

→ Réponses brutes des patients accompagnées d'un lexique facilitant leurs analyses (avec indication du « Pôle » si renseigné)

Export commentaires pour le finess géographique 000000001

→ Commentaires libres des patients (avec indication du « Pôle » si renseigné)

Bienvenue sur le site e-Satis

Accueil



Réponses des patients analysées par l'ATI/HAS, en continu, et résultats disponibles sur la plateforme e-Satis

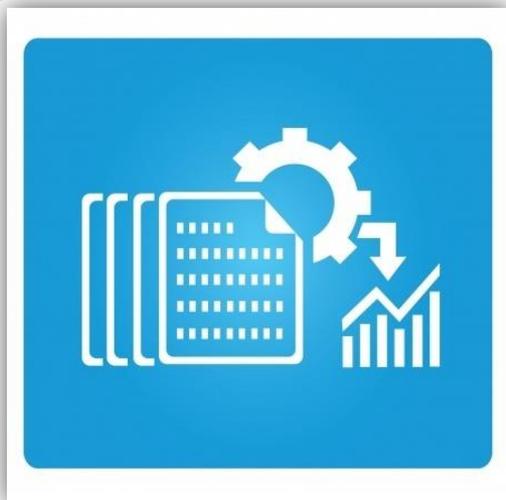


→ Statistiques de la participation des patients

→ Tableau de bord des résultats individuels de l'ES détaillés

Phase 4 : traitement statistique et publication (ATI^H/HAS)

13



Extraction à un instant « t » de la base de données et traitements statistiques

14



Résultats disponibles en fin d'année
Sur l'espace e-Satis ES de la plateforme ATI^H : possibilité d'exporter ses résultats
Sur Scope Santé : diffusion d'un indicateur



03

**Critères d'inclusion et d'exclusion
des patients**

Critères d'inclusion des patients

Concernant l'activité de l'établissement de santé :

- établissement exerçant une activité de court séjour de médecine, de chirurgie ou obstétrique.

Concernant les patients :

- tous les patients résidant en France sortant de l'établissement de santé après une hospitalisation et **ayant donné leur adresse mail**.

Concernant le séjour :

- hospitalisation complète (y compris hospitalisation de semaine) pour une durée minimale de 48 heures (2 nuits consécutives au moins passées en hospitalisation) ;
- dans une unité fonctionnelle de court séjour de médecine, de chirurgie ou obstétrique pour adulte et en pédiatrie ;
- quel que soit le mode d'admission dans l'unité fonctionnelle ou secteur d'activité (direct, en urgence, par mutation interne) et le caractère mono ou multi séjour hospitalier ;
- et dont la destination de sortie est le domicile (dont les maisons de retraite et les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)).

Critères d'exclusion des patients

Concernant les séjours :

- soins de suite et de réadaptation (SSR), unités de soins de longue durée (USLD), unités hospitalières sécurisées interrégionales (UHSI), unités sanitaires et chambres sécurisées ;
- dernière unité fonctionnelle d'hospitalisation avant la sortie est : unités d'hospitalisation de courte durée, zones de surveillance de courte durée, réanimation, soins continus, soins intensifs, néonatalogie (sans passage dans une unité de MCO par la suite au cours de la même hospitalisation) ;
- hospitalisation de jour ;
- hospitalisation à domicile (HAD) ;
- santé mentale.

Concernant les patients :

- patient n'ayant pas donné son adresse mail (refus ou pas d'adresse mail) ;
- patient décédé pendant le séjour ;
- patient ne résidant pas en France ;
- nouveaux nés hospitalisés en maternité quand ceux-ci sont enregistrés séparément de leur mère dans le système d'information hospitalier (SIH) ;
- hospitalisation anonyme ou confidentielle (accouchement sous X, etc.) ;
- destination de sortie : transfert externe de l'entité juridique vers un autre établissement de santé.



04

Format du fichier des mails patients

Format du fichier pour dépôt par l'ES sur la plateforme

<https://e-satis.atih.sante.fr>



Les informations doivent être contenues dans un fichier de type .csv, sans ligne d'entête, avec une ligne par patient.

Les informations doivent être :

- séparées par des points virgules
- ne pas contenir d'espace
- ne pas être entre guillemets

Attention aux fichiers csv générés par Excel qui peut tronquer certaines données, notamment les 0 en début des numéros fins.

Exemple de contenu du fichier_mail.csv :

123456789;toto@atih.sante.fr;1980;1;17/06/2015;20/06/2015;pole1

567891000;titi@atih.sante.fr;1946;2;29/05/2015;02/06/2015;pole1

Structure du fichier attendu :

Nom de la variable	Taille	Commentaire
Finess Géographique où le patient a été hospitalisé	9	Format : 9 caractères
Adresse e-mail du patient	100	Format : xxx@xxx.xx
Année de naissance du patient	4	Format : aaaa
Sexe du patient	1	Format : 1=homme ; 2=femme
Date d'entrée du patient dans l'établissement de santé	10	Format : jj/mm/aaaa
Date de sortie du patient dans l'établissement de santé	10	Format : jj/mm/aaaa
Pole ou service	100	Texte libre sans point virgule pouvant rester vide

Un contrôle des informations contenues dans le fichier est effectué. Une erreur entraîne la non prise en compte de l'information.

La liste des contrôles effectuée est la suivante:

- Respect des formats
- Existence du finess géographique
- Durée de séjour (date sortie – date entrée supérieure ou égale à 2 nuits)



05

Argumentaire « RECUEIL ADRESSE MAIL PATIENT »

Recueil de l'adresse mail du patient

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 e-Satis.

Si non, soyez prêts à rassurer un patient qui serait inquiet de l'usage qui sera fait de son adresse mail. Voici deux messages que vous pouvez lui communiquer:

- **seul l'établissement de santé pourra utiliser cette adresse mail, notamment pour mesurer la satisfaction des patients hospitalisés;**
- **cette adresse mail ne sera pas communiquée à des tiers, et sera, **exclusivement, utilisée par l'établissement de santé**, notamment pour l'enquête de mesure de satisfaction e-satis.**



06

**Modèles « INFORMATION AUX PATIENTS »
Affiche – Éléments à communiquer**

**Venez partager
votre expérience d'hospitalisation
et votre niveau de satisfaction**

**Venez participer à l'amélioration
de la qualité des soins
par les établissements de santé !**

Pour cela, 2 gestes simples :

@ Donnez votre mail lors de votre admission

✓ Répondez au questionnaire national e-Satis

que vous recevrez par mail après votre hospitalisation

Votre opinion nous intéresse !

Le recueil de la satisfaction est en marche !

Le dispositif e-Satis mesure la satisfaction des patients hospitalisés en court séjour en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO). Pour la première fois, un dispositif national, coordonné et permanent est mis à votre disposition pour recueillir votre expérience et votre satisfaction.

Grâce à ce dispositif opérationnel depuis septembre 2015, ce sont tous les jours, plus de 500 patients qui répondent en ligne au questionnaire e-satis. Ces chiffres augmentent tous les mois, la démocratie sanitaire est en marche.

Le questionnaire e-Satis permet de recueillir, établissement par établissement, l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge.

En moins de 10 minutes, vous pourrez ainsi donner votre avis sur la qualité de service concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

Donner son avis, c'est :

- **participer à l'amélioration de la qualité des soins des Établissements de Santé,**
- **inscrire la satisfaction des patients au cœur de la stratégie du Système de Santé,**
- **faire sa part pour la Santé de tous !**

Vos avis permettent le calcul d'un indicateur national, rendu public sur le site internet Scope Santé de la HAS, ce qui constitue ainsi un levier d'amélioration et favorise l'émulation entre les Établissements de santé.

Votre opinion nous intéresse !

Concrètement, ce que cela signifie pour vous ?

- **2 semaines après votre sortie**, vous serez **invités par mail** à donner votre point de vue sur **la qualité de votre prise en charge** via le questionnaire e-Satis en ligne.
- Il vous suffira de **cliquer sur le lien** pour répondre au questionnaire de satisfaction. Participer à l'enquête via internet présente deux avantages:
 1. vous répondez quand vous voulez;
 2. vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois.
- Ce questionnaire est totalement **anonyme** et ne vous prendra que quelques minutes.
- Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre **accueil**, votre **prise en charge**, votre **chambre** et vos **repas** ainsi que **l'organisation de votre sortie**.
- Si vous rencontrez des difficultés de connexion, ou si vous souhaitez obtenir et/ou transmettre des renseignements complémentaires, le numéro vert suivant est mis gratuitement à votre disposition (depuis un poste fixe) : **0 800 944 955**
- Si vous tentez de répondre plus de **12 semaines** après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire.

07

Contenu du mail envoyé aux patients

Expéditeur : e-Satis 2016

Titre du mail : campagne nationale de satisfaction copilotée par le Ministère chargé de la Santé et la HAS

Madame, Monsieur,

Suite à votre séjour dans notre établissement, nous souhaitons recueillir votre opinion sur votre hospitalisation.

Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de notre service aux patients.

Ce dispositif de mesure de la satisfaction est national. Il est mis en place par la Haute Autorité de Santé et les résultats de tous les établissements concernés seront diffusés sur le site Scope Santé,

Si vous êtes d'accord pour répondre au questionnaire, cliquez sur le lien ci-dessous :

<https://e-satis.fr/enquete/accueil/...> (lien actif 12 semaines après votre sortie)

A l'attention des parents ayant eu leur enfant hospitalisé :

Si votre enfant est âgé de moins de 14 ans, vous pouvez répondre au questionnaire à sa place en prenant en compte son hospitalisation.

Si votre enfant a entre 14 et 17 ans, vous pouvez répondre à sa place ou répondre avec lui.

Les parents/proches peuvent répondre à la place ou avec une personne en incapacité de le faire (sans email, personne âgée, personne diminuée physiquement, psychiquement, ...).

Pour plus d'information, vous pouvez utiliser le **numéro vert 0 800 944 955 : (appel gratuit depuis un poste fixe) ou envoyer un mail à la Haute Autorité de Santé à l'adresse contact@e-satis.fr**

Par avance merci de votre participation.

Si vous ne souhaitez pas répondre au questionnaire, [cliquez ici](#)

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant auprès de l'ATIH : [Désinscription](#)

08

Résultats individuels à disposition

Résultats individuels e-Satis +48h MCO

Résultats e-Satis 2015

[Accueil](#) / [Résultats](#)



 Lexique e-Satis 2015
 Export réponses pour le finess géographique 000000001
 Export commentaires pour le finess géographique 000000001
 Export réponses pour le finess géographique 000000002
 Export commentaires pour le finess géographique 000000002

- **Données 'brutes' réponses au questionnaire ***
- **Verbatim patients positifs & négatifs***
- **Statistiques de participation des patients**
- **Tableau de bord et résultats détaillés de satisfaction et d'expérience**

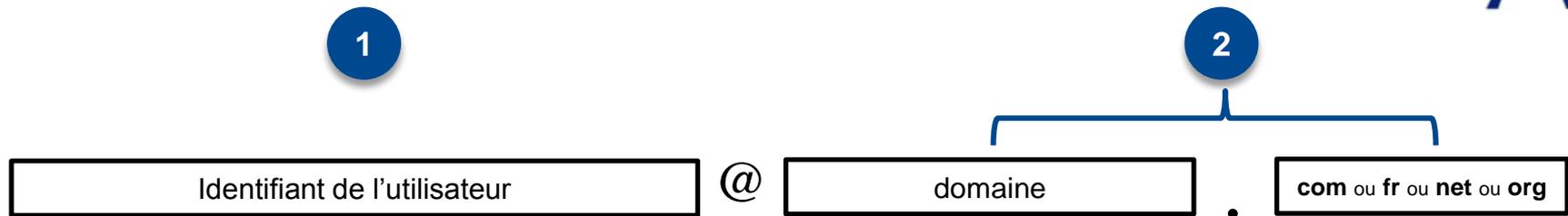


Pour vous permettre de piloter l'amélioration de la prise en charge des patients au sein de l'établissement (EG)

** par pôle, si renseigné dans fichier dépôt e-mails*

09

**Quelques conseils pour améliorer la qualité de saisie
des adresses mail**



1

- L'identifiant de l'utilisateur (le texte qui se situe avant l'arobase @) contient fréquemment le nom et le prénom
 - Saisir l'adresse mail avec le nom et le prénom de la personne sous les yeux. Cela évite bien des erreurs d'orthographe telles que les doubles consonnes.
- Attention aux séparateurs (.) et surtout (-) ou (_)
 - Faire préciser : tiret du 6 - ou tiret du 8 _

2

Limiter les erreurs sur les noms de domaine :

Contrôler les noms de domaine des FAI (Fournisseurs d'Accès Internet) les plus fréquents :

@aliceadsl.fr	@aol.com	@bbox.fr
@cegetel.net	@club-internet.fr	@free.fr
@gmail.com	@hotmail.com	@hotmail.fr
@laposte.net	@live.fr	@neuf.fr
@noos.fr	@numericable.fr	@orange.fr
@sfr.fr	@voila.fr	@wanadoo.fr
@yahoo.com	@yahoo.fr	

Les 20 FAI qui composent 95% des domaines des adresses mail des particuliers français.

L'enquête e-Satis répond aux exigences CNIL

- 1. L'enquête nationale e-Satis a fait l'objet d'une déclaration CNIL simplifiée par la HAS sous la responsabilité de notre correspondante CNIL**
- 2. L'ES peut trouver dans ce document les informations utiles à partager aux patients.**
- 3. Dans le mail envoyé aux patients « éligibles e-Satis » par l'établissement, à savoir patients concernés hospitalisés plus de 48h MCO, deux mentions seront précisées comme "consentement du patient" :**
 - je suis d'accord pour répondre à l'enquête e-Satis avec clic sur "lien d'accès au questionnaire de satisfaction"
 - je ne souhaite pas répondre à ce questionnaire clic "ici "
- 4. La phrase suivante est ajoutée à la fin du mail comme pour toute enquête :**
"Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant... *Vous désinscrire* "