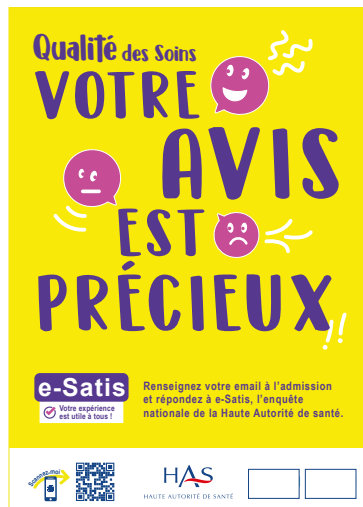


# L'expérience des patients est utile à tous !!



Retrouvez tous nos travaux et abonnez-vous à l'actualité de la HAS

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



# 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.

## 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-Safis** 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-Safis** 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).

**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