

L'apport de l'IA dans l'analyse de la satisfaction de l'expérience des patients



Marie Gloanec, Service Evaluation et Outils pour la Qualité et la Sécurité des Soins, HAS

Viktor Jarry, Mission Data, HAS

Marion Lanly, Cheffe du Service Expérience et Partenariat Patient, APHP

Dispositif français de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients « e-Satis »

Analyse des verbatim des patients à l'aide de l'intelligence artificielle

Marie Gloanec, Service Evaluation et Outils pour la Qualité et la Sécurité des Soins

Viktor Jarry, Mission Data

Haute Autorité de Santé

Service Evaluation et outils pour la qualité et la sécurité de soins

Indicateur de qualité et de sécurité des soins (IQSS) = outil de mesure qui permet :

- L'amélioration de la qualité et de la sécurité
- La comparaison inter-établissements
- L'aide à la décision (régulation de l'offre de soins)

Plusieurs sources d'information pour calculer les IQSS



Questions aux établissements



Dossier patient



Bases médico-administratives



Questionnaires adressés aux patients

→ Dispositif national e-Satis

Dispositif national e-Satis

Mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients



Dispositif national

commun à tous les établissements de France

opérationnel depuis avril 2016



Patients hospitalisés :

- + de 48h en médecine, chirurgie et obstétrique (**MCO**) (depuis 2016)
- chirurgie ambulatoire (**CA**) (depuis 2018)
- soins médicaux et de réadaptation (**SMR**) (depuis 2020).



Questionnaires adaptés au séjour

Mesure l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes de leur prise en charge : humaines, techniques et logistiques

Questions fermées + commentaires libres



Quelques chiffres

- + de 2,4 millions répondants à +48h en MCO
- + de 2,8 millions répondants à e-Satis Chir Ambu
- Env. 100 000 répondants à e-Satis SMR
- **9 patients sur 10** qui débutent la saisie du questionnaire le remplissent entièrement
- **70% des patients** écrivent un **commentaire** libre

Résultats transmis aux établissements de santé

Depuis 2016 :

Suivi de participation à l'enquête (mails, répondants)

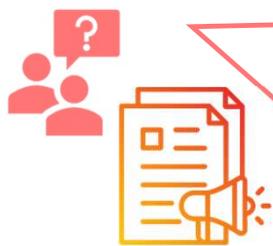
Exports bruts de données (réponses et verbatim)

Résultats détaillés en continu = questions fermées

Indicateurs annuels à chaque fin de campagne (scores)

HAS e-Satis

ATI
Nos données
au service
de la Santé



....des questions et demandes récurrentes des établissements:

- Demandes de calcul de scores plus réguliers, plus agiles (éviter de devoir re-calculer)
- Demande d'exports plus complets
- Demande d'aide et d'**outil pour analyser les verbatim des patients**

Fin 2022 : développer un nouvel outil de restitution des résultats

Développer un **outil numérique qui facilite l'analyse des résultats** pour permettre la mise en place d'actions d'amélioration

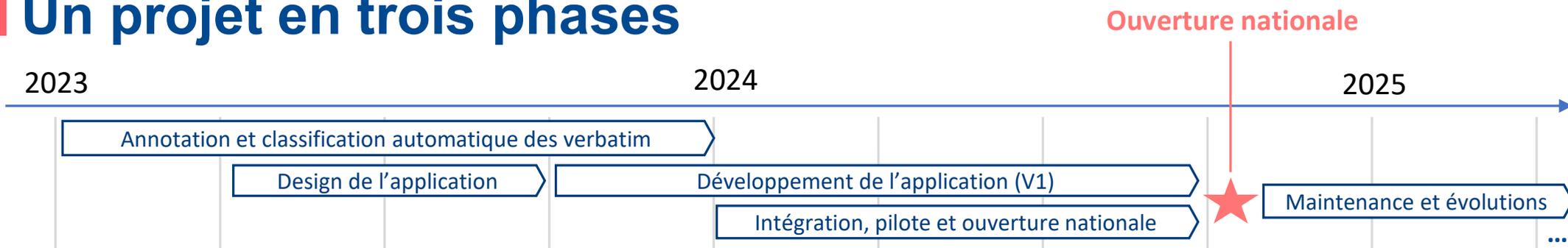
Souhait d'un **outil gratuit, ouvert à tous les établissements** qui recueillent e-Satis

Intégration d'IA dans l'outil : pour réaliser **l'analyse automatique des commentaires libres des patients**



Ouvert en septembre 2024

Un projet en trois phases



Phase 1



- Définition de la hiérarchie des thèmes et sous-thèmes et annotation manuelle de verbatim



- Développement d'un modèle de classification automatique des verbatim

Phase 2



- Design d'e-Satis restitution



- Développement de l'application Web

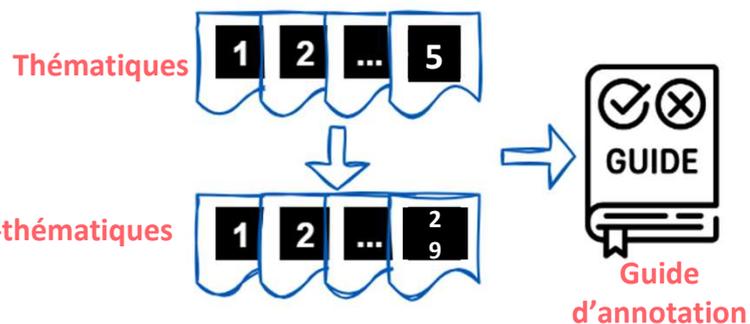
Phase 3



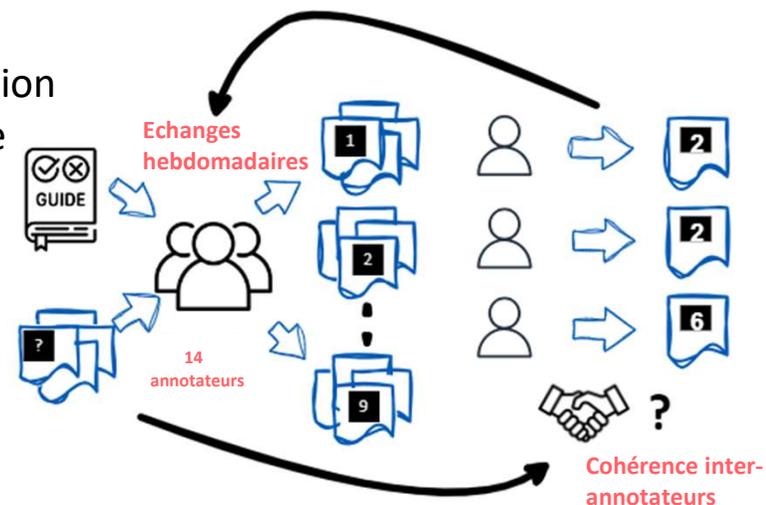
- Intégration de l'outil dans e-Satis et ouverture du nouveau service aux établissements de santé en septembre 2024

Méthodologie de développement du modèle d'IA

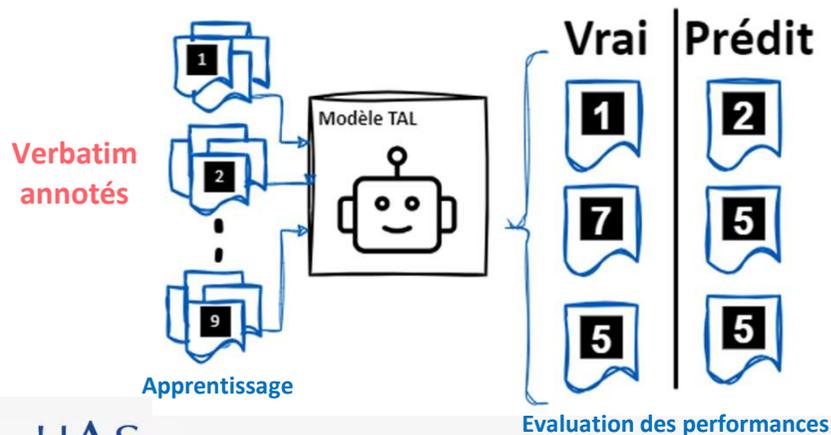
1 Définition des thématiques / sous-thématiques



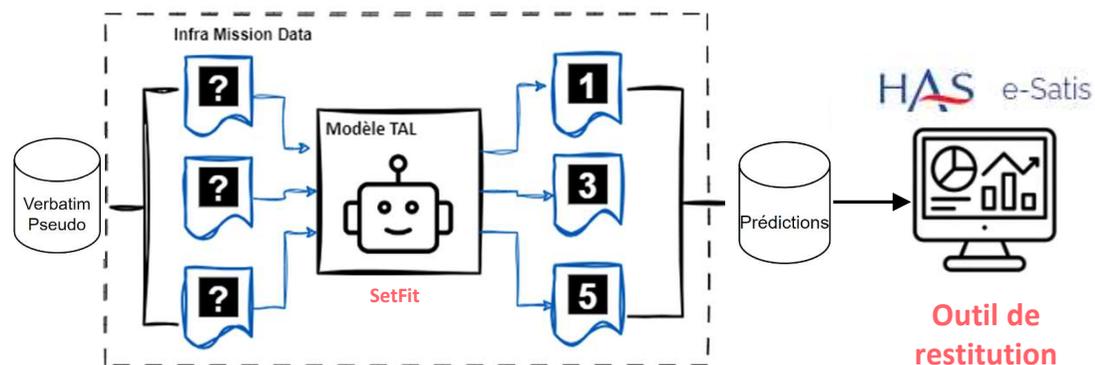
2 Annotation manuelle de verbatims



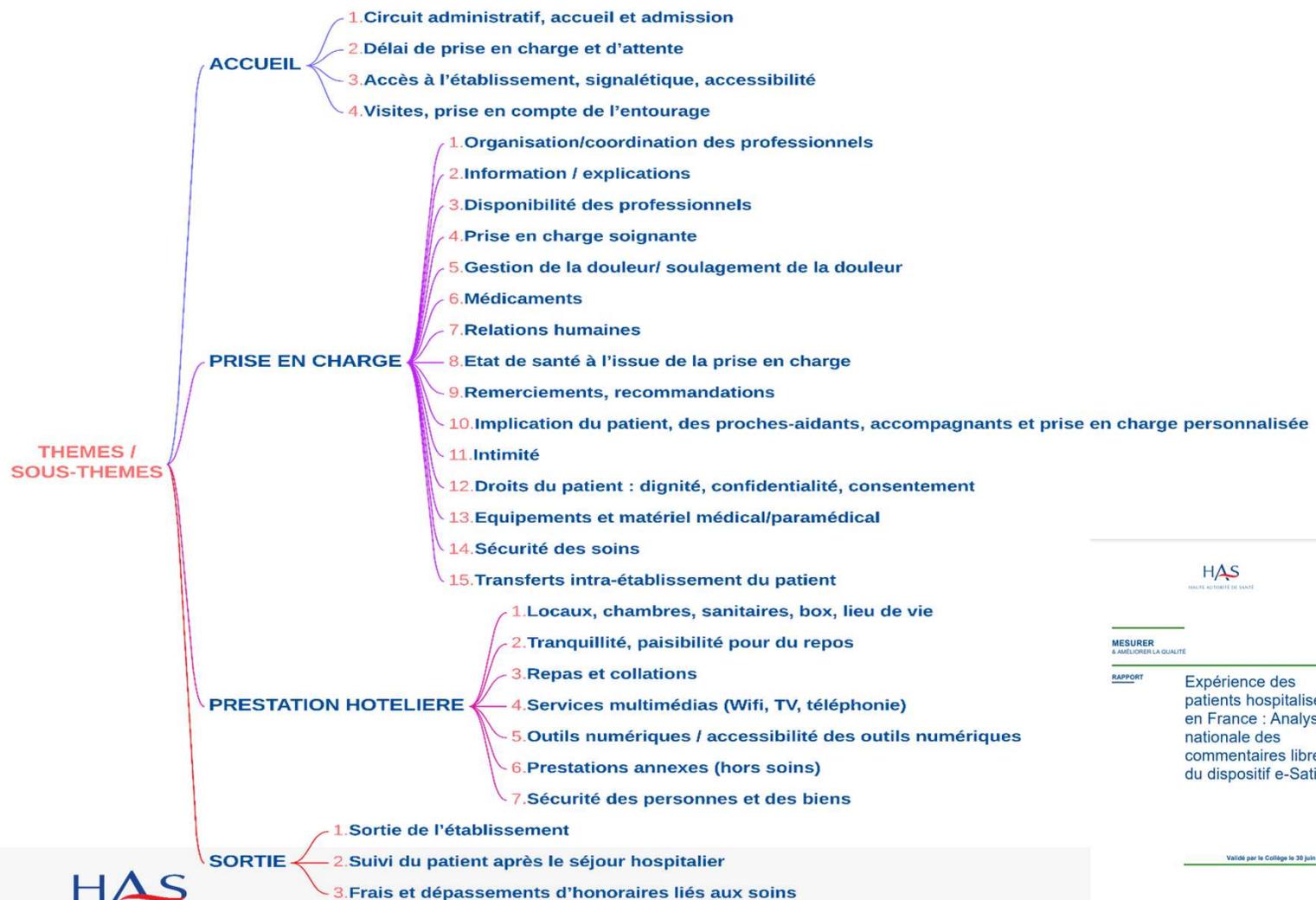
3 Classification automatique supervisée
Entraînement et évaluation des performances



4 Mise en production de l'algorithme de classification automatique dans l'outil



La classification des verbatim dans l'outil



Classification de l'information cohérente avec les autres résultats e-Satis

Issue de l'analyse nationale* des + 2,4 millions commentaires patients

Validée et discutée en groupe de travail avec des professionnels

N° Finess géographique

Enquête

Période

Périmètre des résultats

Vue générale

Accueil

Prise en Charge

Prestation hôtelière

Sortie

Scores bruts et taux de recommandation

Score global



↑ 73/100
lors de la dernière campagne
clôturée.

Accueil



↑ 74,6/100
lors de la dernière campagne
clôturée.

Prise en charge



↑ 80,9/100
lors de la dernière campagne
clôturée.

Prestation hôtelière



→ 68,8/100
lors de la dernière campagne
clôturée.

Sortie



↑ 58,7/100
lors de la dernière campagne
clôturée.

Taux de recommandation



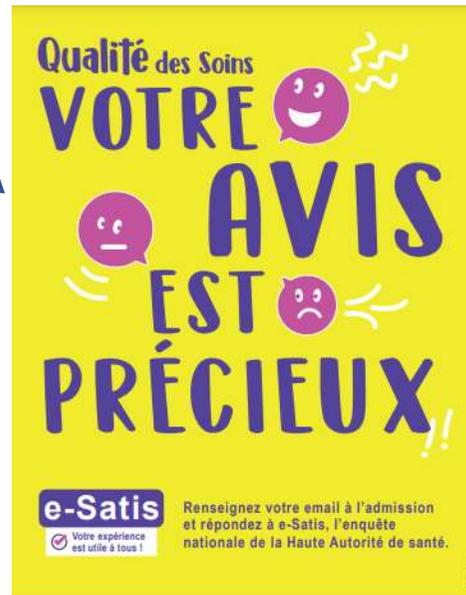
↑ 48,4 %
des patients hospitalisés recommanderaient certainement votre établissement.
48,3 % lors de la dernière campagne clôturée.

Démonstration

e-Satis : évolution du dispositif national

Interroger des nouveaux patients, sur des nouvelles thématiques

Hygiène des mains
Santé mentale
Maternité
Urgences



Nouvel outil de restitution intégrant l'analyse des commentaires libres



Webinaire national le 5 novembre
Retour utilisateurs prévus en 2025



La satisfaction patient et l'analyse des verbatim

Assistance Publique – Hôpitaux de paris



4 octobre 2024

Marion Lanly–Cheffe service expérience et partenariat patient –
Direction Qualité Partenariat Patient – siège Ap-HP

OCTOBRE 2024

Le dispositif en place à l'APHP sur 5 enquêtes



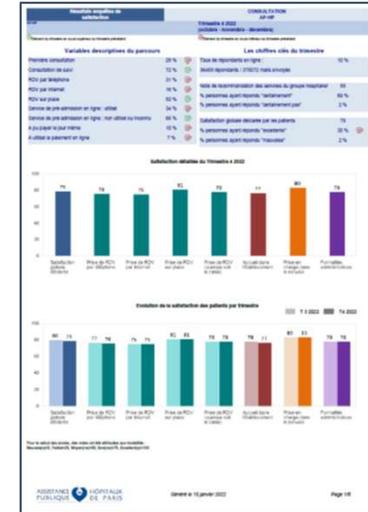
- Hospitalisation ≥ 48h
- Chirurgie Ambulatoire
- SMR
- Consultations
- HAD

Qualitest

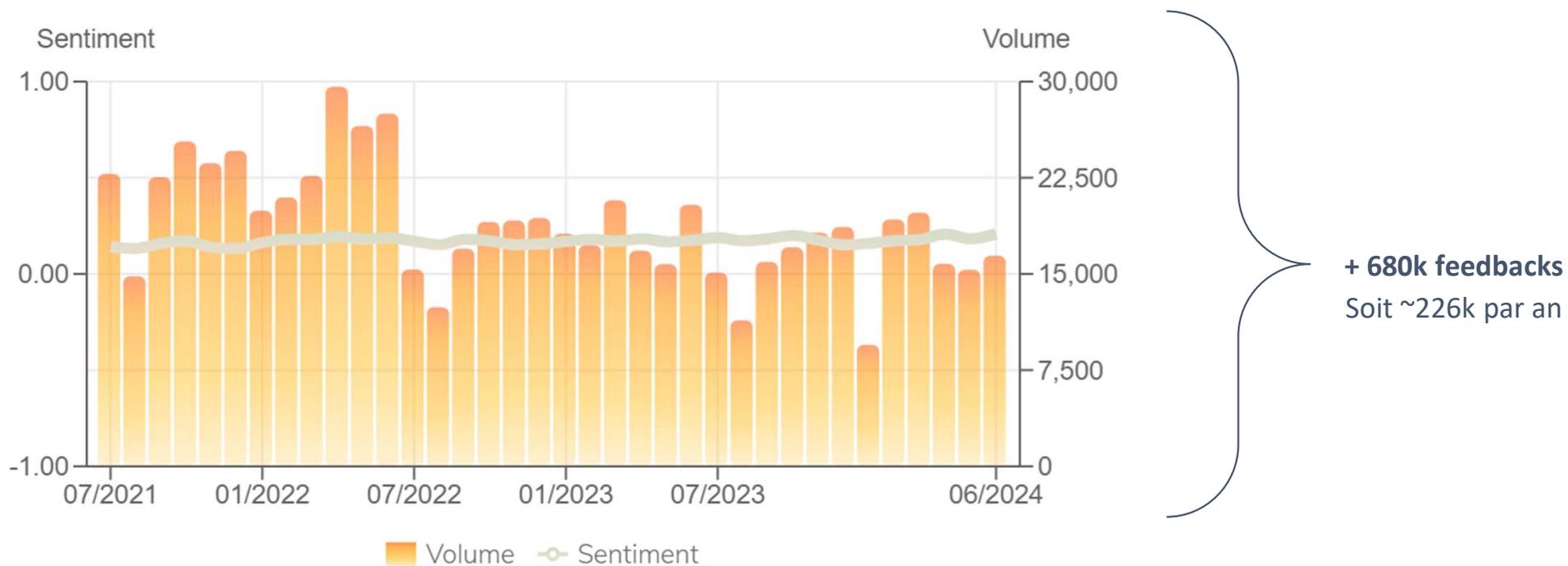
Administration questionnaires AP-HP et restitution des **résultats « quanti »** (questions fermées) des 5 enquêtes



Better World
Analyse par Intelligence Artificielle de **verbatim patients** (questions **ouvertes** / 5 enquêtes)



Verbatim : Plus de 680 000 feedbacks unitaires extraits par Better World depuis juillet 2021



Crafted by Better World 

Quelques exemples de cas d'usage



Animation d'un séminaire avec les responsables de DMU sur l'amélioration de l'expérience patient

Animation de la satisfaction patients auprès d'équipes non couvertes par les enquêtes

Ex : les équipes d' « admission », le biomédical en charge de l'achat des matelas



Création de plans d'actions sur l'expérience patient qui concernent des **thématiques données** (recherche par thématique de l'ontologie ou par mots clés) :

- La nuit
- La prise de rendez-vous
- Le contact de l'établissement par téléphone, etc.



Partage **d'alertes** permettant la mise en place de plans de correction rapides (ex : « erreur médicale », « maltraitance »)



Alimentation de **routines de pilotage** de l'expérience patient grâce à la mise en place **d'indicateurs avancés**



MERCI POUR VOTRE ATTENTION !