

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

Marie GLOANEC – Viktor JARRY – HAS & Marion LANLY – AP-HP, France

Utiliser les grands modèles de langage à bon escient: étude de cas pour classifier les retours d'expérience patients

La mesure de l'expérience des patients est un levier essentiel pour l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

La HAS pilote depuis 2016 un dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience patient, e-Satis. Il permet d'intégrer le point de vue des patients dans les processus d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Concrètement, des enquêtes en ligne sont menées auprès de tous les patients après une hospitalisation, avec des questionnaires adaptés en fonction du type d'hospitalisation (chirurgie ambulatoire, courts séjours, séjours en réadaptation). Les questions portent sur la perception de l'accueil, de la prise en charge, des prestations hôtelières et de la sortie. Les questionnaires sont composés de questions structurées et d'une zone de commentaire libre.

Jusqu'alors, la HAS restituait des résultats quantitatifs aux établissements à partir des réponses aux questions fermées mais ne fournissait pas d'analyse des verbatims. Les établissements pouvaient télécharger la totalité des commentaires libres, mais il était difficile de les analyser sans un outil adapté pour les trier et les visualiser.

Fin 2022, la HAS, en partenariat avec les Hospices Civils de Lyon, a initié le développement d'un nouvel outil, offrant des visualisations graphiques et des capacités d'analyse avancée. Une classification composée de thématiques et sous-thématiques a été définie pour analyser les verbatims. Un algorithme de traitement automatique du langage (intelligence artificielle) a ensuite été développé pour classer automatiquement les verbatims dans ces thématiques, et offrir ainsi dans l'application des fonctionnalités de filtre et d'analyse aux établissements de santé. Cet outil est destiné aux établissements de santé concernés par le dispositif e-Satis et aux professionnels de santé qui y exercent.

Lors du congrès, la HAS a réalisé une démonstration de l'outil numérique qui est mis gratuitement à disposition de tous les établissements de santé depuis fin septembre.

En deuxième partie de session, l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris a présenté la façon dont elle analyse ses commentaires libres de patients au sein de ses établissements.

L'AP-HP mesure les enquêtes nationales du dispositif e-Satis, plus deux enquêtes supplémentaires sur l'évaluation de la satisfaction des patients en consultations et sur l'hospitalisation à domicile.

Plus de 680 000 retours de patients (depuis 2021) ont été analysés par une solution qui intègre également de l'intelligence artificielle pour classer automatiquement les commentaires des patients et indiquer des scores de sentiment.

Il s'agit de la même technologie de traitement automatique du langage que celle intégrée à l'outil de la HAS.

Pendant la session, l'AP-HP a présenté des exemples concrets d'actions mise en place à partir de l'analyse de ces retours qualitatifs de patients : alimentation de routines de pilotage de l'expérience patient grâce à la mise en place d'indicateurs avancés, création de plans d'actions autour de thématiques précises (recherche par mots clés), animation de la satisfaction auprès d'équipes dont l'activité n'est pas directement couverte par les enquêtes de satisfaction, outil d'animation de séminaire, etc.