



Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation

SIRET n° 180 092 298 00017 – code APE : 8411Z

117, boulevard Marius Vivier Merle
69329 LYON CEDEX 03

Joindre le support technique :

Agora <https://applis.atih.sante.fr/agora>
Sous-thème Logiciels >I-Satisfaction

Manuel d'utilisation du logiciel ISatisfaction 1.x (enquête 2011)

Nous vous conseillons de prendre le temps de bien vérifier vos données avant d'exporter le fichier à transmettre à l'institut de sondage. L'import des données des patients est stocké temporairement dans la base de données, si vous quittez l'application ISatisfaction, vous perdez votre saisie en cours (notamment les refus des patients). Les données des patients qui sont conservées en base correspondent aux patients transmis à l'institut de sondage lors d'un export.

Sommaire

1. PRESENTATION GENERALE	3
2. FONCTIONNALITES	4
LES PERIODES D'INCLUSION	5
DESCRIPTION DU PROCESSUS D'EXPORT DES DONNEES	5
LE FICHER D'IMPORT DES DONNEES DES PATIENTS	5
LA SAISIE DES REFUS DES PATIENTS DE PARTICIPER AU SONDAGE	5
GENERATION DU FICHER D'EXPORT	6
SAISIE DU MOT DE PASSE POUR L'EXPORT	6
HISTORIQUE DES EXPORTS	6
3. ANNEXES	8
INSTALLATION DU LOGICIEL ISATISFACTION	9
FORMAT DU FICHER POUR L'EXTRACTION	10
LES RAPPORTS DE LOG ET D'ERREUR DE L'IMPORT	12

1. Présentation générale

Le logiciel ISatisfaction est un logiciel fourni par l'ATIH dans le cadre de l'enquête de satisfaction effectuée dans les établissements de santé ayant une activité de médecine-chirurgie ou obstétrique (MCO).

Il permet d'effectuer une sélection, par tirage au sort, de patients hospitalisés qui seront susceptibles de répondre au sondage mis en place. Les données patients sont importées selon un format de fichier défini.

Vous trouvez toutes les informations sur la démarche, concernant cet indicateur de satisfaction, à l'adresse Internet suivante :

<http://www.sante.gouv.fr/indicateur-de-mesure-de-la-satisfaction-des-patients-hospitalises-generalisation-au-sein-des-etablissements-de-sante.html>

Les modalités techniques sont disponibles dans le document suivant :

[Modalités techniques des enquêtes téléphoniques annuelles de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés](#)

2. Fonctionnalités

Voici l'écran principal de l'application ISatisfaction :

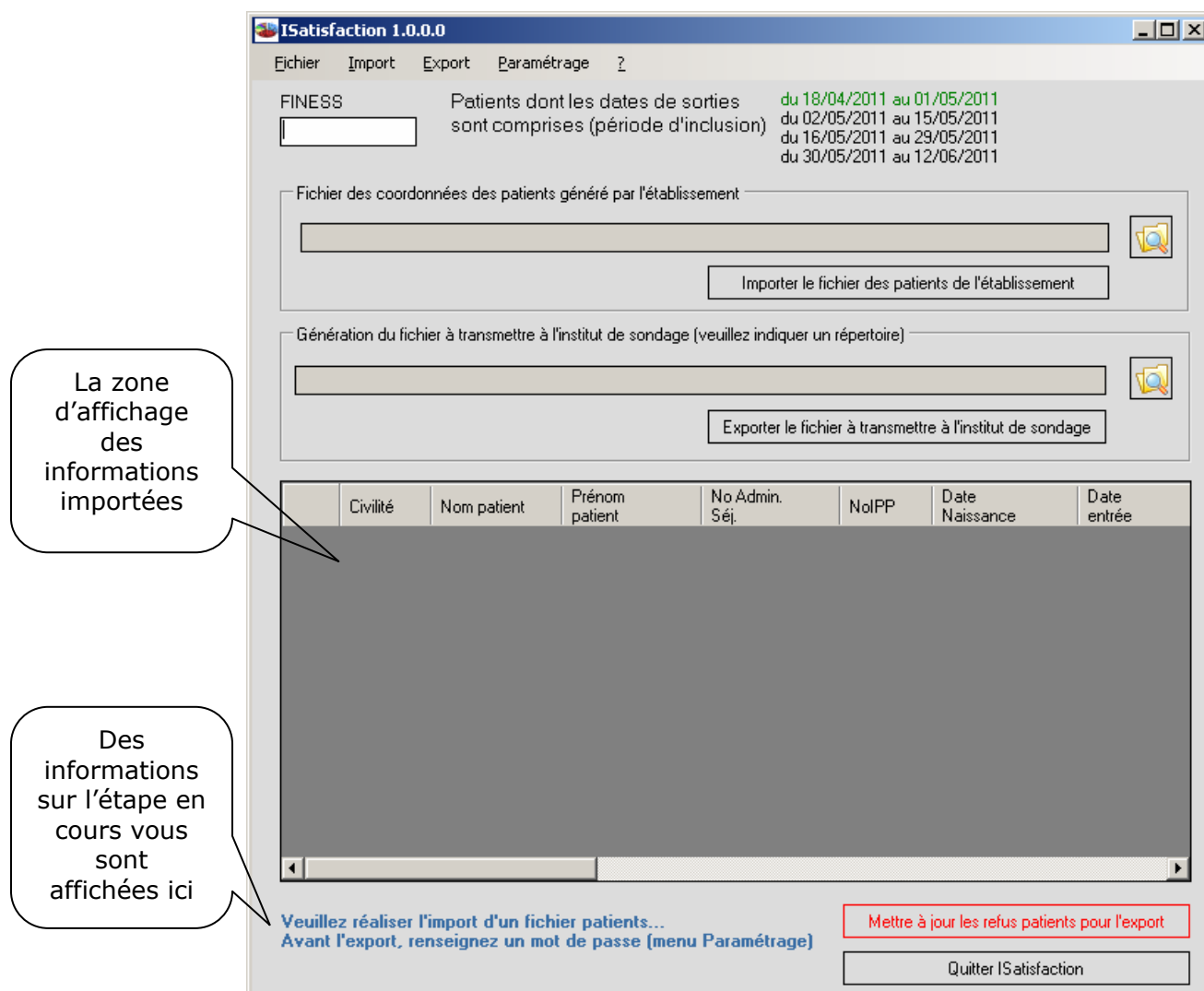


Figure 1 : l'interface principale ISatisfaction

Vous pouvez trier chaque colonne de la liste d'affichage, en cliquant sur l'intitulé de la colonne. Par exemple, pour trier par Nom de patient, il vous suffit de cliquer sur l'en-tête Nom patient. Cette fonctionnalité remplace la Recherche telle qu'elle a été définie dans le cahier des charges du logiciel ISatisfaction.

Un code couleur (vert-rouge) a été défini pour l'affichage des périodes d'inclusion. La période en vert est celle qui fait l'objet de l'import-export. Les périodes qui seront affichées en rouge sont celles qui auront fait l'objet d'un export. Vous ne pouvez plus revenir sur l'export des périodes affichées en rouge.

Vous pouvez utiliser jusqu'à 4 périodes d'inclusion, afin d'exporter un maximum de 240 enregistrements patients.

Vous pouvez utiliser la fenêtre ISatisfaction en plein écran.

L'utilisation du logiciel ISatisfaction est décrite ci-après.

Les périodes d'inclusion

Les périodes d'inclusion, telles que définies dans les modalités techniques, peuvent être paramétrées par l'établissement, à partir du menu Paramétrage – Périodes d'inclusion. Le paramétrage de ces périodes est laissé au libre choix de l'établissement. Le logiciel ISatisfaction n'effectue pas de vérification sur les périodes qui peuvent être saisies par l'établissement. Il conviendra donc de vous assurer de la saisie cohérente de ces informations, si vous modifiez ce paramétrage.

Les périodes d'inclusion, par défaut, sont les suivantes :

- Période 1 (P1) : du 18 avril 2011 au 01 mai 2011 inclus
- Période 2 (P2) : du 2 mai 2011 au 15 mai 2011 inclus
- Période 3 (P3) : du 16 mai 2011 au 29 mai 2011 inclus
- Période 4 (P4) : du 30 mai 2011 au 12 juin 2011 inclus

Description du processus d'export des données

Afin d'effectuer un export des données patients, destiné à l'institut de sondage, il convient de :

- **paramétrer les périodes d'inclusion, si nécessaire (il est préférable de laisser les périodes par défaut)**
- **renseigner votre n° de FINESS établissement**
- **importer les données des patients**
- **cocher et mettre à jour, éventuellement, les refus patients**
- **renseigner un mot de passe**
- **exporter le fichier à transmettre à l'institut de sondage**

Le fichier d'import des données des patients

Le type de fichier attendu par l'application est un fichier « csv » (les champs sont séparés par le caractère `;`). Les données de ce fichier sont présentées dans l'annexe 10 du cahier des charges. Ce fichier est également décrit en annexes de ce document : « Format de fichier pour l'extraction ».

Vous trouvez dans le menu le rapport de log, ainsi que le rapport des erreurs d'import. Si des enregistrements ne sont pas importés (patients exclus car sortis hors de la période d'inclusion, enregistrement incomplet, etc..), ceux-ci seront indiqués dans ce rapport. Vous trouverez les contrôles effectués en annexe (cf : « *Lecture des rapports d'erreur* »).

NOTE : Les patients correspondant aux enregistrements avec des erreurs ne sont pas affichés dans la liste de la fenêtre principale. Ces patients ne sont pas importés dans la base de données de ISatisfaction.

Suite aux remarques de certains établissements, nous avons assoupli les critères d'import des numéros de téléphone. Ces numéros peuvent être importés, stockés et exportés sous la forme de chaînes de 30 caractères maximum.

La saisie des refus des patients de participer au sondage

Pour les patients concernés, il vous suffit de cocher la colonne Refus patient, puis de cliquer sur le bouton [Mettre à jour les refus patients pour l'export]

Il est toujours possible de revenir sur votre décision en décochant la zone Refus patient et en cliquant de nouveau sur le bouton [Mettre à jour les refus patients pour l'export].

NOTE IMPORTANTE : A chaque import, vous devez systématiquement renseigner les refus des patients, si ceux-ci sont de nouveau importés dans la liste d'affichage.

Génération du fichier d'export

Après vérification des données présentent dans la liste qui vous est affichée, vous pouvez générer le fichier d'export en cliquant sur le bouton [Exporter le fichier à transmettre à l'institut de sondage]. Le fichier portera le nom suivant : FINESS_Px.exp.zip. Px correspond à la période d'inclusion exportée (P1 : période 1, etc...)

Vous avez la possibilité de visualiser le fichier d'export dans un fichier de sauvegarde disponible à cet endroit : « C:\Documents and Settings\profil\Application Data\ATIH\ISatisfaction2011\sauvegarde ». Pour des raisons de traçabilité, il est contre-indiqué d'ouvrir directement le fichier exporté mais d'en faire une copie.

Si vous avez atteint le nombre maximum de 240 patients à exporter, vous ne pourrez plus réaliser d'export.

N'oubliez pas de paramétrer un mot de passe pour la génération du fichier d'export et de transmettre ce mot de passe à l'institut de sondage OBLIGATOIREMENT par téléphone.

RAPPEL :

Nous vous rappelons que le tirage au sort effectue une extraction totale de 240 patients. Si cette extraction ne se fait pas en une fois, il vous sera possible de faire d'autres tirages sur les autres périodes d'inclusion jusqu'à obtention de ce quota.

Saisie du mot de passe pour l'export

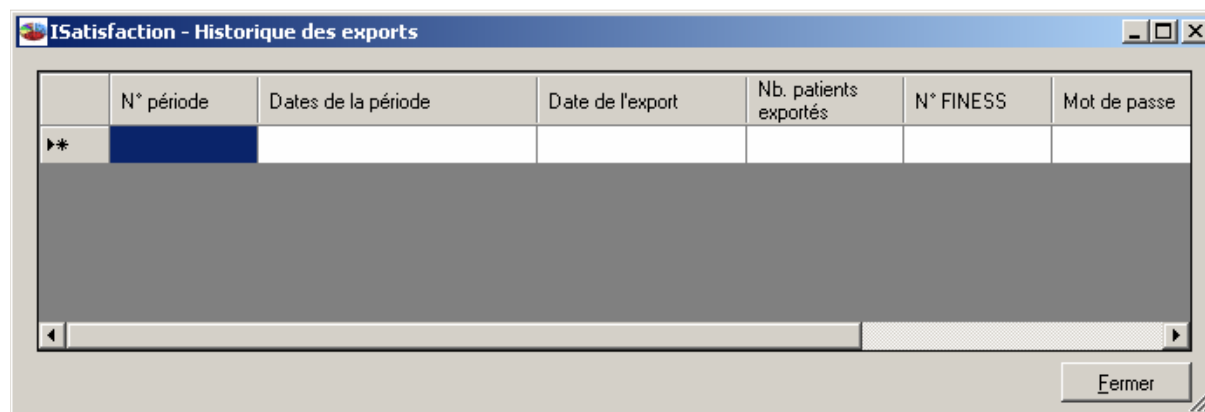
Le fichier d'export, destiné à l'établissement de sondage, est protégé par un mot de passe. La saisie de ce mot de passe est effectuée via le menu {Paramétrages > Mot de passe}. Celui-ci peut être modifié à chaque export d'une période d'inclusion. Par défaut, il s'agira du dernier mot de passe renseigné.

NOTE :

- Le mot de passe doit contenir que des caractères alphanumériques (lettres de 'A' à 'Z' ou 'a' à 'z' et des chiffres de '0' à '9')
- La taille du mot de passe doit être comprise entre 6 et 12 caractères.

Historique des exports

Vous avez accès à un historique des exports effectués, via le menu {Export > Historique des exports}.



	N° période	Dates de la période	Date de l'export	Nb. patients exportés	N° FINESS	Mot de passe
▶*						

Figure 2: l'historique des exports

Vous trouvez les informations suivantes :

- la période d'inclusion concernée
- la date de l'export
- le nombre de patients exportés
- le n° FINESS de l'établissement
- le répertoire d'export utilisé

3. Annexes

Installation du logiciel ISatisfaction

Accédez à la plateforme de téléchargement en tapant l'adresse suivante : <http://download.atih.sante.fr/index.php?lettre=TOUT>.

Dans la liste, vous sélectionnez le logiciel ISatisfaction. Enregistrez ou exécutez le fichier d'installation. **Vous trouverez le raccourci ISatisfaction sur votre Bureau ou bien dans le menu Démarrer > Programmes > ATIH > ISatisfaction.**

Format du fichier pour l'extraction

Nom de la variable	Taille	O/F (*)	Commentaire
N° FINESS de l'établissement	9	O	FINESS utilisé dans QUALHAS
Raison sociale de l'établissement	50	O	
Civilité	5	O	MR / MME / MLLE
Nom d'usage du patient	30	O	incluant le nom marital au besoin
Nom de naissance du patient	30	F	si différent du nom d'usage
Prénom du patient	30	O	
Date de naissance	8	O	format: jjmmaaaa
Sexe du patient	1	O	format : 1=homme ; 2=femme
Nom d'usage du parent/responsable si âge<18 ans	30	F/O	(incluant le nom marital au besoin) (format : en toute lettre) OBLIGATOIRE si âge < 18 ans
Nom de naissance du parent/responsable légal si l'âge du patient<18 ans	30	F	si différent du nom d'usage
Prénom du parent/responsable si âge<18 ans	30	F	si différent du nom d'usage
Numéro de téléphone fixe du patient ou du parent/responsable	10	O/F	0xxxxxxxx sans signe entre les différents chiffres Au moins un n° de téléphone présent
Numéro de téléphone portable du patient ou du responsable	10	F/O	06xxxxxxxx sans signe entre les différents chiffres ou 07xxxxxxxx sans signe entre les différents chiffres Au moins un n° de téléphone présent
Adresse 1	30	O	
Adresse 2	30	F	
Code postal	5	O	
Ville	30	O	
N° administratif du séjour	20	O	
Numéro identifiant patient permanent (IPP)	20	O	
Date d'entrée du patient dans l'établissement de santé	8	O	format : jjmmaaaa
Date de sortie du patient dans l'établissement de santé	8	O	format : jjmmaaaa
Mode de sortie (Décès / transfert / Domicile)	1	O	1 : si décès ou transfert 2 : autre
Dernière unité fonctionnelle d'hospitalisation	1	O	Unité fonctionnelle de sortie : 1: si Réanimation / Soins intensifs / Surveillance continue/ Néonatalogie / Urgences (lits portes/ UHCD) (excluante) 2 : si autre

(*) Champ à caractère obligatoire ou facultatif

Les tailles des champs sont des tailles maximum.

Tous les champs doivent être présents même s'ils sont vides. Tous les caractères significatifs doivent être présents y compris les zéros significatifs à gauche.

Les rapports de log et d'erreur de l'import

A chaque import, un rapport de log et un rapport d'erreur sont générés. Ces rapports sont accessibles à partir du menu Import.

Le rapport d'erreurs se présente sous la forme suivante :

- le numéro de ligne, du fichier d'import, concernée par le(s) erreurs(s)
- la liste des codes erreurs séparées par le caractère `;`

La liste des codes erreurs renvoyés, lors du contrôle des données, est la suivante :

Code	Contrôles
C0	- Format de ligne incorrecte
C1	- N° FINESS de l'établissement non renseigné
C2	- N° FINESS ne correspond pas au FINESS paramétré ou non valide
C3	- Raison sociale de l'établissement non renseignée
C4	- Raison sociale de l'établissement non valide
C5	- Civilité du patient non renseignée
C6	- Civilité du patient non valide
C7	- Nom d'usage du patient non renseigné
C8	- Nom d'usage du patient non valide
C9	- Nom de naissance du patient non renseigné
C10	- Nom de naissance du patient non valide
C11	- Prénom du patient non renseigné
C12	- Prénom du patient non valide
C13	- Date de naissance du patient non renseignée
C14	- Date de naissance du patient non valide
C15	- Sexe du patient non renseigné
C16	- Sexe du patient non valide
C17	- Nom d'usage du parent non renseigné (âge du patient <18 ans)
C18	- Nom d'usage du parent non valide (âge du patient <18 ans)
C19	- Nom de naissance du parent non renseigné (âge du patient <18 ans)
C20	- Nom de naissance du parent non valide (âge du patient <18 ans)
C21	- Prénom du parent non renseigné (âge du patient <18 ans)
C22	- Prénom du parent non valide (âge du patient <18 ans)
C23	- Téléphone fixe non valide (vérification si champ vide)
C24	- Téléphone portable non valide (vérification si champ vide)
C25	- Les deux champs (Tel fixe) et (Tel portable) non renseignés
C26	- Adresse1 non renseignée
C27	- Adresse1 non valide
C28	- Adresse2 non valide
C29	- Code postal non renseigné
C30	- Code postal non valide
C31	- Champ Ville non renseigné
C32	- Champ Ville non valide
C33	- N° administratif de séjour non renseigné
C34	- N° administratif de séjour non valide
C35	- IPP du patient non renseigné
C36	- IPP du patient non valide ou déjà existant
C37	- Date d'entrée du patient non renseignée
C38	- Date d'entrée du patient non valide
C39	- Date de sortie du patient non renseignée

C40	- Date de sortie du patient non valide
C41	- Date de sortie du patient n'est pas incluse dans la période
C42	- Durée de séjour du patient inférieure à 2 jours
C43	- Mode de sortie du patient non renseigné
C44	- Mode de sortie du patient non valide
C45	- Dernière unité fonctionnelle d'hospitalisation non renseignée
C46	- Dernière unité fonctionnelle d'hospitalisation non valide
C47	- IPP déjà transmis à l'institut de sondage
C48	- IPP en doublon dans le fichier d'import (sélection sur la date de sortie max.)