Donnez son avis sur son séjour à l’hôpital, est-ce vraiment une bonne idée ?

7 décembre 2021

E-Satis, un questionnaire objectif ?

Désormais, tout patient hospitalisé peut faire part de son opinion sur son passage à l’hôpital, il suffit de remplir le formulaire en ligne e-Satis.
L’idée d’un questionnaire de satisfaction n’est pas nouvelle, cela existe également à la SNCF, à la RATP…
Malgré tout, restons extrêmement prudent sur l’usage qui peut en être fait et les conclusions qui en sont tirées.
Il suffit de regarder le fameux classement établi chaque année par un mensuel connu qui se base sur des critères très subjectifs. Ainsi un grand établissement avec un budget conséquent se retrouve régulièrement en haut de la feuille comparativement à un petit établissement de province avec des ressources plus modestes…

E-Satis, c’est quoi ?

Depuis 2016, toute personne prise en charge dans un hôpital ou une clinique est invitée à remplir un questionnaire d’expérience et de satisfaction en ligne. Mis au point par la Haute autorité de santé (HAS), cet outil a pour objectif d’évaluer et d’améliorer la qualité et la sécurité des soins.
En cinq ans, près d’un million de personnes hospitalisées plus de 48 heures, en court séjour, en médecine, chirurgie, exploration et obstétrique, ont rempli entièrement le dit questionnaire, sur les 3,7 millions qui l’ont reçu. En 2020, le taux de participation a été de 34,5 %.
L’enquête rassemble soixante-trois questions autour de l’accueil, de la prise en charge, du confort et de l’organisation de la sortie, qui a été la moins bien notée. Pour donner son avis, il suffit de disposer d’une adresse mail. Environ 15 minutes

sont nécessaires pour répondre à toutes les questions.
La HAS compile de manière anonyme toutes les réponses auxquelles les établissements de soins ont accès.
Elle établit également un score global, consultable sur « scopesante« .

Détournement de données de santé : quels sont les risques potentiels ?

La circulation de données de santé nominatives ou mal sécurisées peut conduire à des conséquences funestes et discriminatoires, si elle est utilisée dans un autre but que celui recherché au départ. Par exemple, si des données de santé parviennent à une compagnie d'assurance ou bancaire, cela pourrait avoir des conséquences pour le patient telles que des difficultés à obtenir un prêt (ou alors à un taux d'intérêt élevé), la modulation des cotisations d'assurance en fonction de l'état de santé, etc.
Les compagnies d'assurance se montrent très intéressées par ce type de données, quand bien même la loi Évin interdit encore la tarification basée sur des données médicales.
Les multinationales du web pourraient aussi s'approprier les données de santé. Les objets connectés permettent, en effet, de récolter un grand nombre d'informations et les Gafa détiennent la technologie adéquate pour traiter ces données. Elles ont également les moyens financiers, humains et technologiques pour lancer des projets de grande ampleur.
Google, via sa filiale Calico, annonce vouloir prolonger la vie en traitant les maladies associées au vieillissement. Verily, filiale d'Alphabet, s'estime capable de réaliser un bilan cardiovasculaire à partir d'une photo de fond d'œil. Alors que nous sommes focalisés, à juste titre, sur les Gafa pour qu'elles payent leurs impôts, il ne faut pas oublier le danger qu'elles vont représenter dans les années à venir dans le domaine de la santé et pour la vie privée des utilisateurs.

Des réponses manipulables

Si une partie des associations d'usagers soutiennent cette initiative, d'autres, comme l'Indecosa-CGT, la trouvent trop réductrice et facilement manipulable.
En effet, on ne peut pas résumer la qualité du service médical rendu à un indice de satisfaction. De nombreux facteurs doivent être pris en compte comme la réduction du nombre de lits, les conditions de travail dégradées avec un manque de personnel criant, des infrastructures vieillissantes, des services gratuits

devenus payants…
Au-delà de ce questionnaire, des représentants des usagers sont présents dans les établissements et ont la possibilité de faire remonter les observations et réclamations à la Commission des usagers (CDU). Pour cela, vous pouvez compter sur une centaine de mandatés Indecosa CGT répartis sur le territoire métropolitain.

Pour INDECOSA-CGT Arnaud FAUCON

L'Hôpital de DAX en partie paralysé par une attaque informatique l'hivers dernier

Un logiciel malveillant avait bloqué, en février dernier, le fonctionnement du système informatique de l'hôpital landais, le rendant inaccessible, tout comme celui du centre de vaccination contre la Covid-19. Cela s'est traduit par un arrêt de l'informatique et du standard téléphonique. Le personnel avait dû se résoudre à repasser au stylo et au papier. Si les données ne semblent pas avoir été volées, elles sont restées sur les serveurs de manière cryptée et donc plus du tout accessibles. L'attaque a eu des conséquences fâcheuses sur les soins, en raison des dysfonctionnements consécutifs sur des outils de stérilisation. Le centre de vaccination contre la Covid-19 de l'hôpital a, lui aussi, été contraint de fermer ses portes, l'ensemble des informations nécessaires à la vaccination étant numérisées.
Ces types d'attaques se sont multipliées ces dernières années en visant le plus souvent des entreprises, mais aussi des collectivités locales et parfois des hôpitaux. Le fonctionnement du CHU de Rouen avait été très fortement perturbé, en 2019, à la suite d'une attaque similaire. En décembre 2020, les centres hospitaliers de Narbonne (Aude) et d'Albertville Moûtiers (Savoie) avaient également été touchés par des rançongiciels.

Article paru dans VIE NOUVELLE N° 226 – Novembre-Décembre 2021 le journal des retraités CGT.