



Résultats enquêtes de satisfaction 2023 (HAD)

Référence : SSV-VERIF-CR23-001

Version : 001

Page 2

Structure HAD

Mise en application : 26/03/2024

Type de document : Compte rendu 2023

Processus : SSV

93%

SATISFACTION GLOBALE



2022 : 93.05% Satisfaction Globale

30.43%

TAUX DE RETOUR



2022 : 44.53% de taux de retour

De 0 à 10, quelle est votre appréciation sur l'ensemble de votre prise en charge en HAD ?

Moyenne :	Excellent	Très bon			Bon			Mauvais		Très Mauvais	
8.84/10	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

98% des personnes interrogées recommanderaient l'établissement à leur entourage

TAUX DE SATISFACTION PAR THEMATIQUE DU QUESTIONNAIRE

MISE EN PLACE DE L'HAD

de l'entretien avec l'infirmier coordonnateur pour préparer votre admission ?	97%
des informations relatives au fonctionnement de l'HAD avant votre admission ?	95%
des informations reçues sur le déroulé de votre prise en charge ?	94%
de la réponse apportée par le professionnel au téléphone ?	96%

96%

Des patients interrogés sont satisfaits du déroulement de la mise en place de l'HAD.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

de la coordination à votre domicile des différents intervenants ?	92%
---	-----

92%

Des patients interrogés sont satisfaits de la coordination de la prise en charge

LOGISTIQUE

de la mise en place du matériel à votre domicile ?	96%
du délai d'installation du mobilier médical ?	97%

97%

Des patients interrogés sont satisfaits de la logistique.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

de la façon dont vos douleurs ont été prises en charge (information, traitement...) ?	95%
---	-----

95%

Des patients interrogés sont satisfaits de la gestion de la prise en charge de la douleur.

TRANSPORT

de l'organisation des transports sanitaires ?	87%
---	-----

87%

Des patients interrogés sont satisfaits de la gestion des transports.

DECHETS	
Du traitement des déchets de soins (fréquence de collecte, rapidité, qualité) ?	91%

91%

Des patients interrogés sont satisfaits de la gestion des déchets

DEROULE DE LA PRISE EN CHARGE	
de l'accueil téléphonique (délai et qualité de l'information délivrée)?	95%
de l'écoute et de la disponibilité du personnel soignant ?	97%
de la discrétion et du respect de la confidentialité du personnel soignant ?	100%
du respect de votre dignité et de votre intimité par le personnel soignant ?	99%
des informations reçues sur votre état de santé et vos traitements ?	95%
de votre implication dans les décisions prises concernant votre prise en charge ?	96%

97%

Des patients interrogés sont satisfaits du déroulé de la prise en charge.

PRISE EN CHARGE SOCIAL	
De la prise en charges de vos difficultés sociales ?	95%

95%

Des patients interrogés sont satisfaits de la prise en charge sociale.

AUTRES INTERVENANTS	
De la prise en charge des autres intervenants (psychologue, diététicienne, autres...) ?	90%

90%

Des patients interrogés sont satisfaits de la prise en charge sociale.

SORTIE	
De l'organisme de votre sortie (information, relai libéral si nécessaire) ?	91%

91%

Des patients interrogés sont satisfaits de l'organisation de la sortie en HAD.