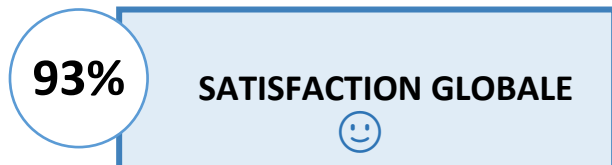
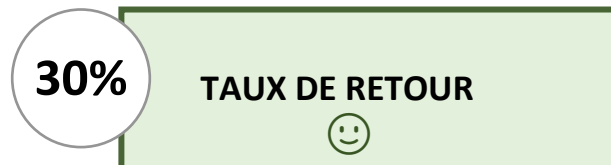
	Résultats enquêtes de satisfaction 2025 (HAD)	Référence : SSV-QGR-CR25-008
		Version : 001
		Page 2
		Structure HAD
		Mise en application : 21/01/2026
Type de document : Compte Rendu 2025		Processus : Qualité et Gestion des Risques



2024 : 93% Satisfaction Globale



2024 : 30% de taux de retour

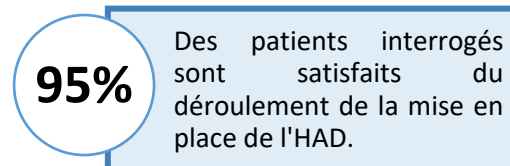
De 0 à 10, quelle est votre appréciation sur l'ensemble de votre prise en charge en HAD ?

Moyenne :	Excellent	Très bon			Bon			Mauvais		Très Mauvais	
8.49/10	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

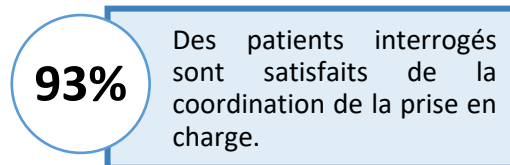
95% des personnes interrogées recommanderaient l'établissement à leur entourage

TAUX DE SATISFACTION PAR THEMATIQUE DU QUESTIONNAIRE

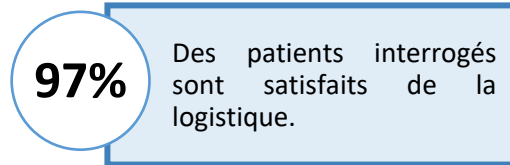
MISE EN PLACE DE L'HAD	
de l'entretien avec l'infirmier coordonnateur pour préparer votre admission ?	97%
des informations relatives au fonctionnement de l'HAD avant votre admission ?	95%
des informations reçues sur le déroulé de votre prise en charge ?	94%
de la réponse apportée par le professionnel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



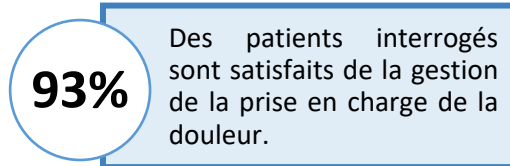
COORDINATION DES INTERVENANTS	
de la coordination à votre domicile des différents intervenants ?	93%



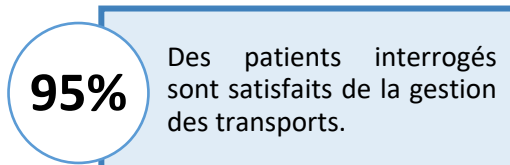
LOGISTIQUE	
de la mise en place du matériel à votre domicile ?	96%
du délai d'installation du mobilier médical ?	97%



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	
de la façon dont vos douleurs ont été prises en charge (information, traitement...) ?	93%



TRANSPORT	
de l'organisation des transports sanitaires ?	95%





Résultats enquêtes de satisfaction 2025 (HAD)

Référence : SSV-QGR-CR25-008

Version : 001

Page 2

Structure HAD

Mise en application : 21/01/2026

Type de document : Compte Rendu 2025

Processus : Qualité et Gestion des Risques

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)?	96%
de l'écoute et de la disponibilité du personnel soignant ?	97%
de la discrétion et du respect de la confidentialité du personnel soignant ?	98%
du respect de votre dignité et de votre intimité par le personnel soignant ?	98%
des informations reçues sur votre état de santé et vos traitements ?	94%
de votre implication dans les décisions prises concernant votre prise en charge ?	95%

96%

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

PRISE EN CHARGE SOCIALE

De la prise en charge de vos difficultés sociales ?	91%
---	-----

91%

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

AUTRES INTERVENANTS

De la prise en charge des autres intervenants (psychologue, diététicienne, autres...) ?	89%
---	-----

89%

Des patients interrogés sont satisfaits de la prise en charge des autres intervenants.

SORTIE

De l'organisme de votre sortie (information, relai libéral si nécessaire) ?	90%
---	-----

90%

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

IMPORTANT :

L'ensemble des thématiques ayant un Score de Satisfaction inférieur à 90% devront faire l'objet d'une attention particulière et de la mise en place d'actions d'amélioration en vue d'améliorer ce Score de Satisfaction durant l'année 2026.