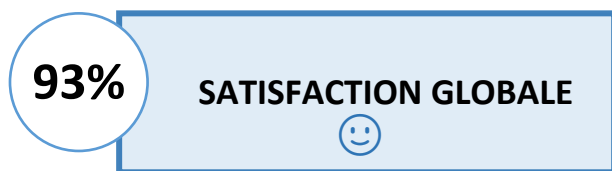
	<b>Résultats enquêtes de satisfaction 2024 (HAD)</b>	Référence : SSV-VERIF-CR24-003
		Version : 001
		Page 2
		Structure HAD
		Mise en application : 30/01/2025
Type de document : Compte rendu 2024		Processus : SSV



2023 : 93% Satisfaction Globale



2023 : 30% de taux de retour

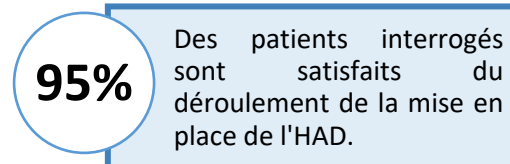
**De 0 à 10, quelle est votre appréciation sur l'ensemble de votre prise en charge en HAD ?**

Moyenne :	Excellent	Très bon			Bon			Mauvais	Très Mauvais		
<b>8.51/10</b>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

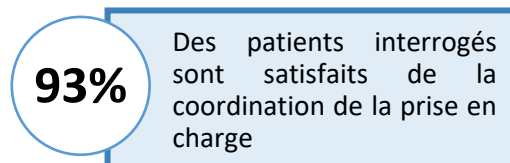
**96% des personnes interrogées recommanderaient l'établissement à leur entourage**

### TAUX DE SATISFACTION PAR THEMATIQUE DU QUESTIONNAIRE

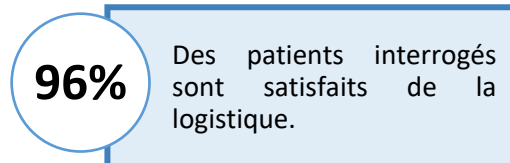
MISE EN PLACE DE L'HAD	
de l'entretien avec l'infirmier coordonnateur pour préparer votre admission ?	97%
des informations relatives au fonctionnement de l'HAD avant votre admission ?	95%
des informations reçues sur le déroulé de votre prise en charge ?	94%
de la réponse apportée par le professionnel au téléphone ?	93%



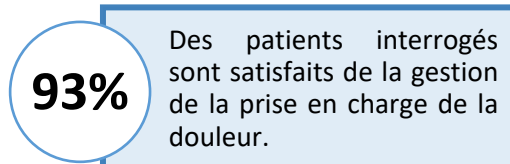
COORDINATION DE LA PRISE EN CHARGE	
de la coordination à votre domicile des différents intervenants ?	93%



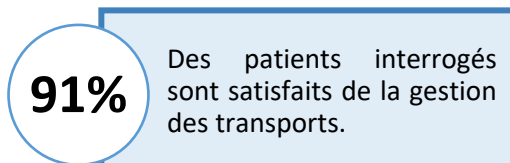
LOGISTIQUE	
de la mise en place du matériel à votre domicile ?	96%
du délai d'installation du mobilier médical ?	97%



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 ?	91%





## Résultats enquêtes de satisfaction 2024 (HAD)

Référence : SSV-VERIF-CR24-003

Version : 001

Page 2

Structure HAD

Mise en application : 30/01/2025

Type de document : Compte rendu 2024

Processus : SSV

### 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 ?	99%
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 ?	94%
de votre implication dans les décisions prises concernant votre prise en charge ?	94%

**96%**

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...) ?	93%
---	-----

**93%**

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

### SORTIE

De l'organisme de votre sortie (information, relai libéral si nécessaire) ?	92%
---	-----

**92%**

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