



SANTÉ ET SOLIDARITÉ DU VAR
www.sante-solidarite-var.fr
Association Loi 1901

COMPTE RENDU 12/2021

ENQUETES SATISFACTION PATIENTS, 2021

HAD LA GARDE-HYERES

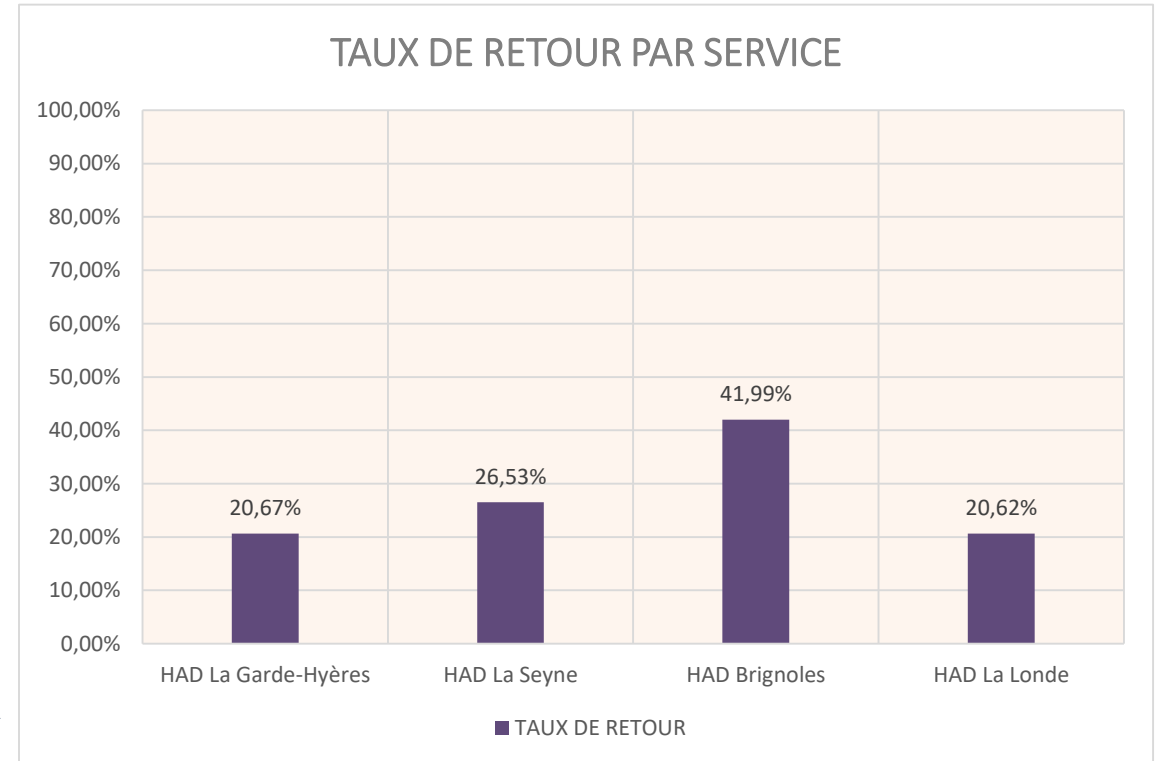
HAD LA SEYNE

HAD BRIGNOLES

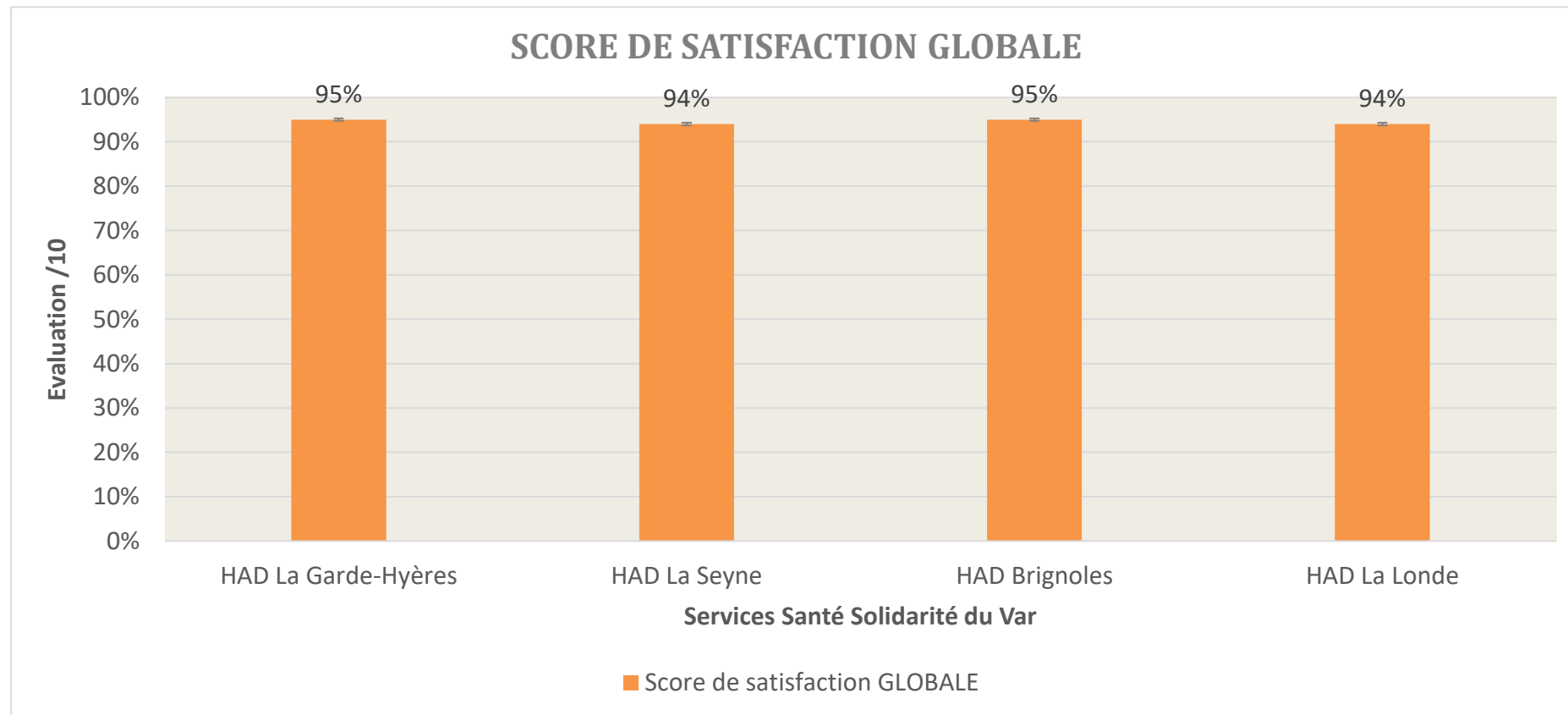
HAD LA LONDE

DONNÉES GÉNÉRALES

Services	Nb de questionnaires envoyés	Nb de questionnaires renseignés	Evolution par rapport au mois M-1	Taux de retour
HAD La Garde/Hyères	716	148	NC	20,67 %
HAD La Seyne	475	126	NC	26,53%
HAD Brignoles	148	62	NC	41,99 %
HAD La Londe	257	53	NC	20,62%
TOTAL TAUX DE RETOUR 2021				27,45%
TOTAL TAUX DE RETOUR 2020				7,3%



DONNÉES GÉNÉRALES



2. L'accueil

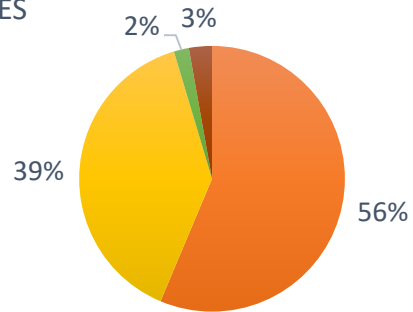
Critères	La Seyne	La Londe	Brignoles	La Garde-Hyères
L'accueil téléphonique	97%	98%	98%	97%
Le 1° contact avec l'infirmier coordinateur	97%	98%	98%	97%
La rapidité de notre réponse à votre demande de prise en charge	99%	98%	97%	99%
L'accueil réservé à votre entourage	95%	98%	99%	99%
L'information sur vos droits et devoirs	95%	98%	97%	95%
Les informations pratiques (matériel, horaires et fonctionnement)	95%	94%	95%	95%
TOTAL SATISFACTION :	97%	97%	97%	98%

* % Satisfaction sur patient concernés

2. L'accueil

L'ACCUEIL

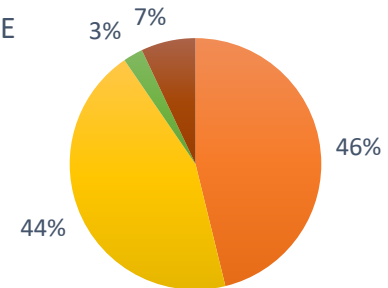
HAD LA GARDE-HYERES



■ % Très Satisfait ■ % Satisfait ■ % Insatisfait ■ % Non Concerné

L'ACCUEIL

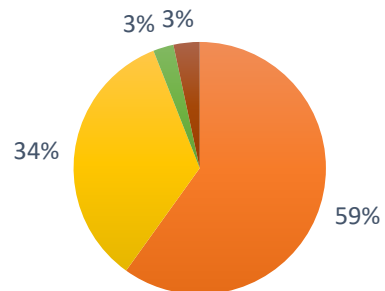
HAD LA LONDE



■ % Très Satisfait ■ % Satisfait ■ % Insatisfait ■ % Non Concerné

L'ACCUEIL

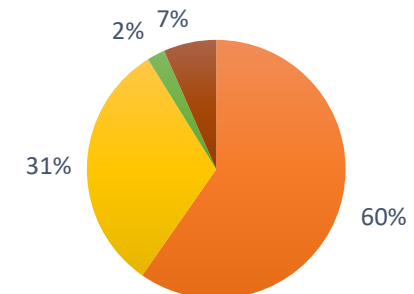
HAD LA SEYNE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

L'ACCUEIL

HAD BRIGNOLES



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

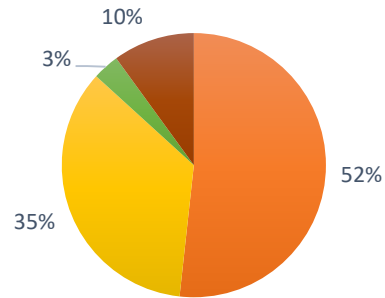
2. L'équipe médicale & soignante

Critères	La Seyne	La Londe	Brignoles	La Garde-Hyères
La disponibilité de la cellule de coordination	94%	100%	99%	94%
Le lien avec le médecin traitant	90%	90%	89%	94%
La qualité des soins réalisés par notre équipe soignante	98%	98%	98%	97%
L'écoute et la disponibilité de l'équipe	99%	98%	97%	97%
Le respect de votre intimité et de votre dignité	99%	100%	99%	99%
Le respect de vos habitudes de vie	98%	100%	97%	94%
Le respect de votre handicap éventuel	100%	100%	97%	99%
La discrétion	100%	100%	98%	98%
L'amabilité	99%	100%	97%	97%
La prise en compte de votre entourage	98%	98%	97%	97%
Les horaires de visites	96%	98%	95%	91%
Le délai d'intervention de l'équipe soignante	99%	96%	98%	95%
Le délai d'intervention de l'infirmier de nuit	/	/	99%	95%
La durée des soins	93%	95%	98%	97%
<u>TOTAL SATISFACTION :</u>	97%	97%	96%	96%

2. L'équipe médicale & soignante

LES EQUIPES MEDICALES ET SOIGNANTES

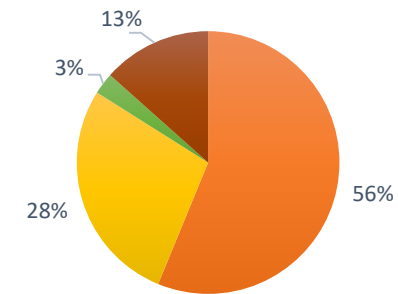
LA GARDE-HYERES



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LES EQUIPES MEDICALES ET SOIGNANTES

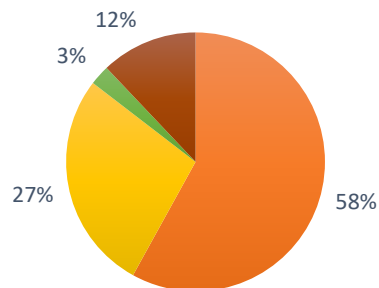
BRIGNOLES



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LES EQUIPES MEDICALES ET SOIGNANTES

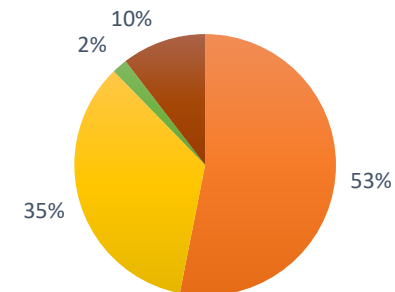
LA SEYNE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LES EQUIPES MEDICALES ET SOIGNANTES

LONDE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

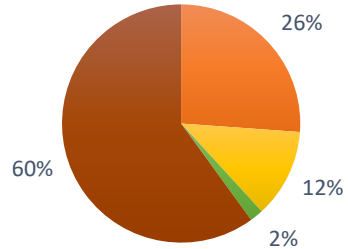
3. L'équipe psycho-sociale

Critères	La Seyne	La Londe	Brignoles	La Garde-Hyères
La disponibilité de la psychologue	96%	100%	93%	98%
L'écoute de la psychologue	97%	100%	95%	100%
La disponibilité de l'assistante sociale	98%	100%	96%	97%
Les actions engagées pour vous par l'assistante sociale	98%	94%	98%	97%
<u>TOTAL SATISFACTION :</u>	97%	97%	95%	97%



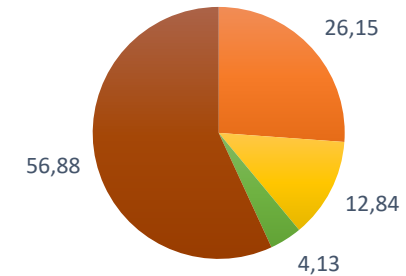
3. L'équipe psycho-sociale

L'EQUIPE PSYCHO SOCIALE
LA GARDE-HYERES



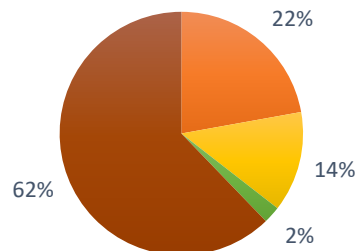
■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

L'EQUIPE PSYCHO SOCIALE
BRIGNOLES



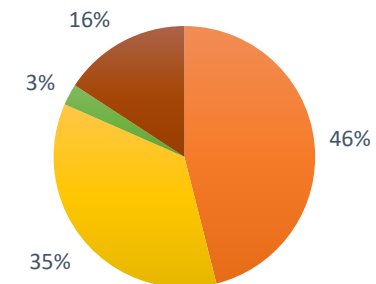
■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

L'EQUIPE PSYCHO SOCIALE
LA SEYNE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

L'EQUIPE LOGISTIQUE
LA LONDE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

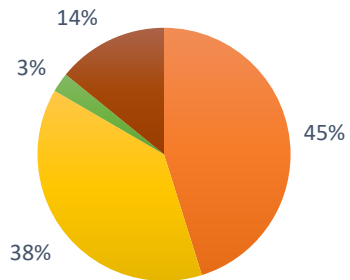
4. L'équipe logistique

Critères	La Seyne	La Londe	Brignoles	La Garde-Hyères
Le confort et la qualité du matériel installé	95%	94%	98%	97%
La rapidité d'installation	95%	98%	99%	99%
Les délais d'intervention en cas de dysfonctionnement (pannes)	95%	100%	99%	95%
<u>TOTAL SATISFACTION :</u>	95%	97%	98,6%	97%

4. L'équipe logistique

L'EQUIPE LOGISTIQUE

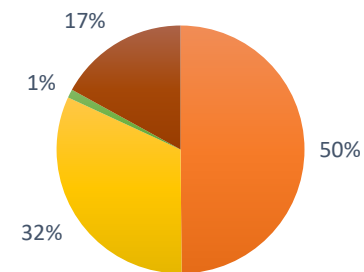
LA GARDE-HYERES



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

L'EQUIPE LOGISTIQUE

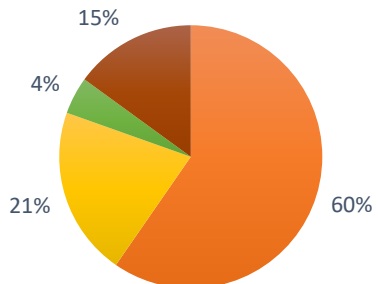
BRIGNOLES



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

L'EQUIPE LOGISTIQUE

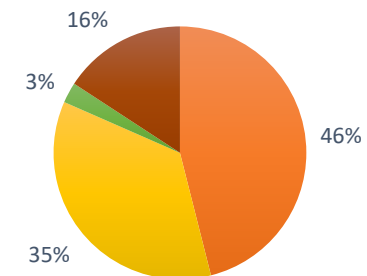
LA SEYNE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

L'EQUIPE LOGISTIQUE

LA LONDE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

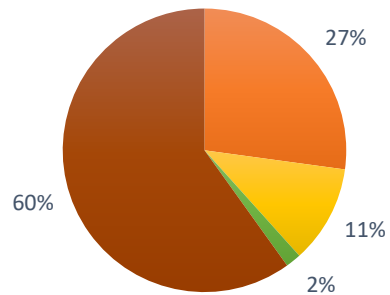
5. Qualité des soins réalisés par les intervenants

Critères	La Seyne	La Londe	Brignoles	La Garde-Hyères
Infirmier	98%	98%	100%	97%
Kinésithérapeute	96%	97%	97%	97%
Orthophoniste	100%	100%	100%	98%
Psychologue	98%	100%	96%	97%
Sage-femme	100%	100%	100%	98%
Ergothérapeute	100%	100%	100%	98%
<u>TOTAL SATISFACTION :</u>	98%	99%	98%	97,5%

5. Qualité des soins réalisés par les intervenants

LES INTERVENANTS LIBERAUX

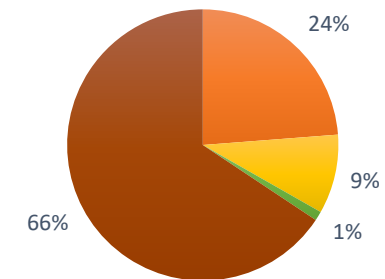
LA GARDE-HYERES



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LES INTERVENANTS LIBERAUX

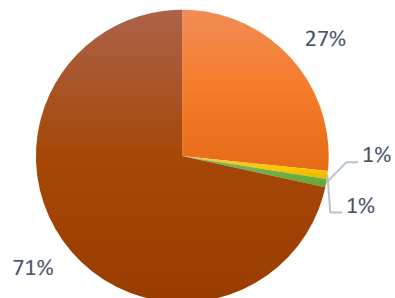
BRIGNOLES



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LES INTERVENANTS LIBERAUX

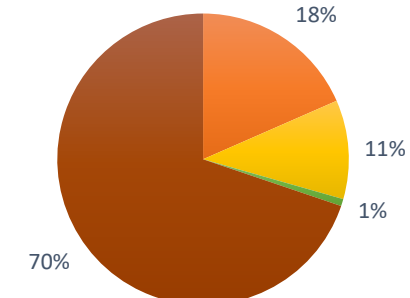
LA SEYNE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LES INTERVENANTS LIBERAUX

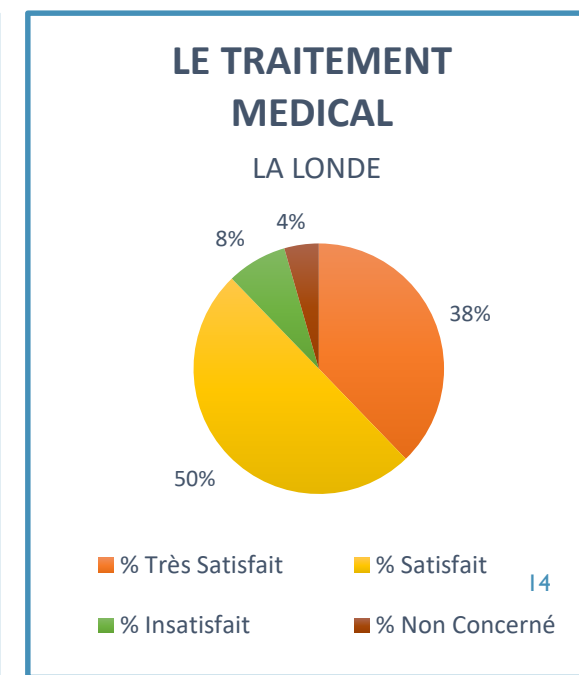
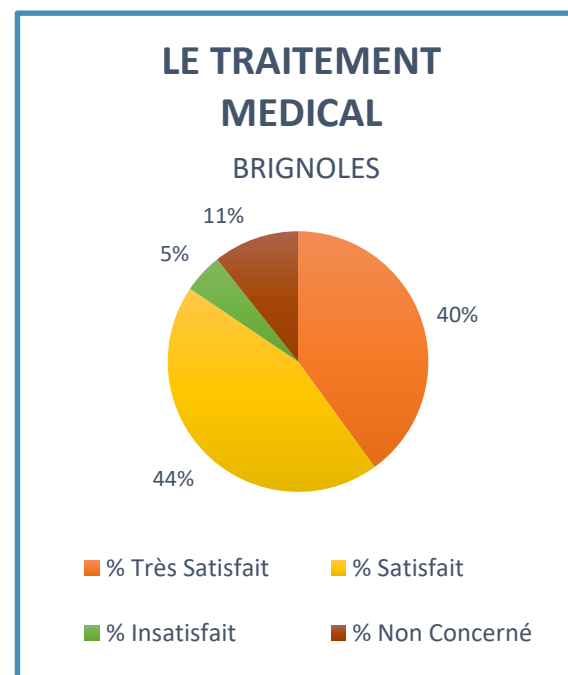
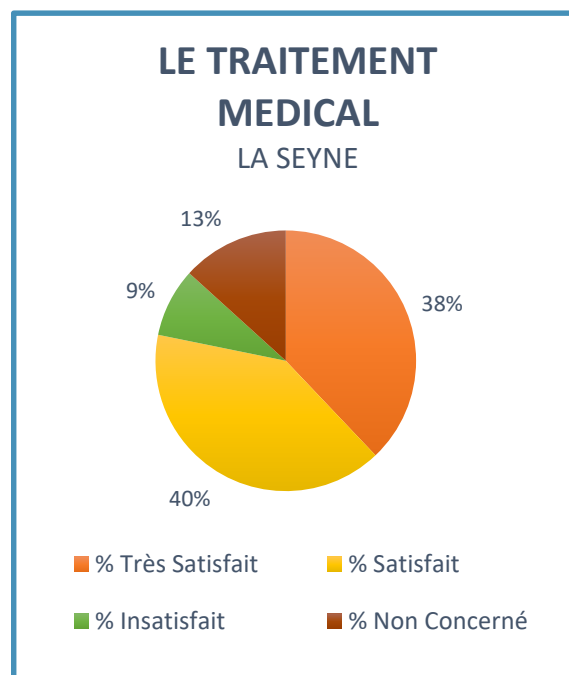
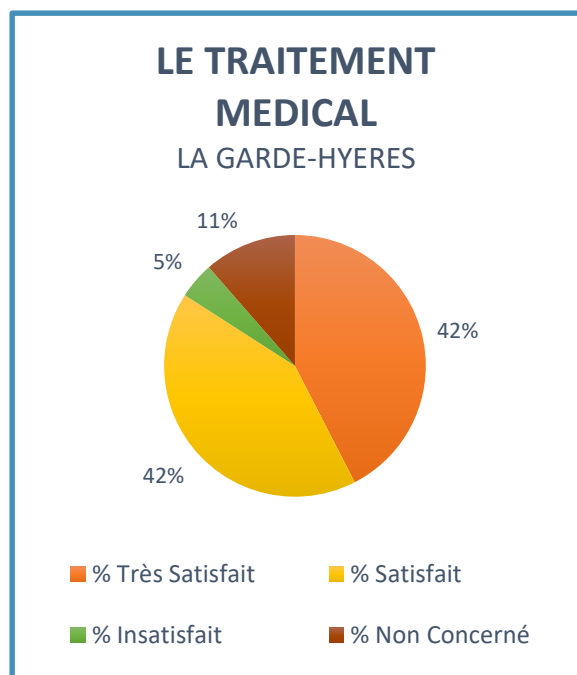
LA LONDE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

6. Le traitement médical

Critères	La Seyne	La Londe	Brignoles	La Garde-Hyères
L'information sur votre état de santé	90%	95%	94%	95%
L'information sur votre traitement médical	92%	89%	95%	95%
TOTAL SATISFACTION :	91%	92%	94,5%	95%

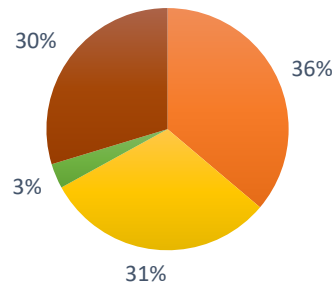


7. La prise en charge de la douleur

Critères	La Seyne	La Londe	Brignoles	La Garde-Hyères
La qualité des informations contenues dans le contrat d'engagement	97%	95%	98%	97%
Les informations communiquées par le personnel soignant	97%	93%	98%	98%
La PEC de votre douleur par votre médecin	64%	97%	64%	96%
La PEC de votre douleur par le personnel de l'HAD SSV	97%	93%	99%	96%
La rapidité avec laquelle votre douleur a été traitée par votre médecin	93%	95%	93%	96%
La rapidité avec laquelle votre douleur a été traitée par l'HAD SSV	96%	95%	70%	94%
<u>TOTAL SATISFACTION :</u>	90%	94%	87%	96%

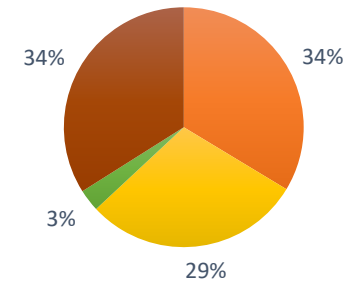
7. La prise en charge de la douleur

LA PEC DE LA DOULEUR
LA GARDE-HYERES



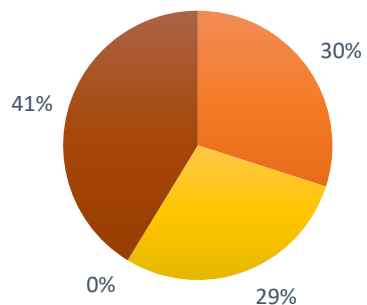
■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LA PEC DE LA DOULEUR
BRIGNOLES



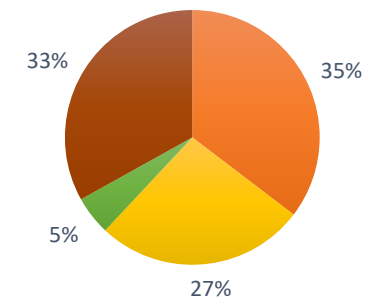
■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LA PEC DE LA DOULEUR
LA SEYNE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LA PRISE PEC DE LA DOULEUR
LA LONDE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

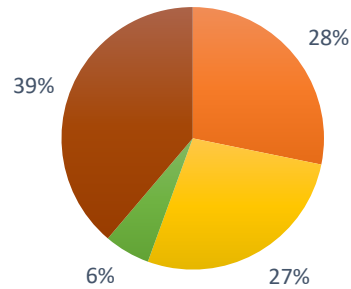
8. Les transports sanitaires

Critères	La Seyne	La Londe	Brignoles	La Garde-Hyères
La qualité du transport réalisé par notre prestataire	93%	97%	96%	92%
L'écoute et la disponibilité	99%	100%	95%	97%
Le respect de votre intimité	100%	100%	97%	98%
L'amabilité	99%	100%	97%	97%
Les délais d'attente	89%	97%	90%	86%
<u>TOTAL SATISFACTION :</u>	96%	98%	89%	94%

8. Les transports sanitaires

LES TRANSPORTS SANITAIRES

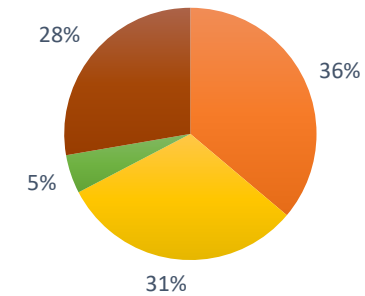
LA GARDE-HYERES



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LES TRANSPORTS SANITAIRES

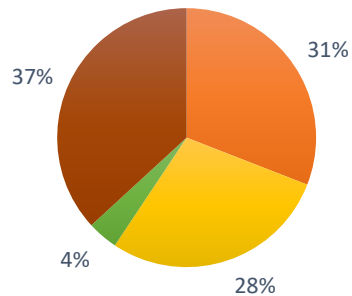
BRIGNOLE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LES TRANSPORTS SANITAIRES

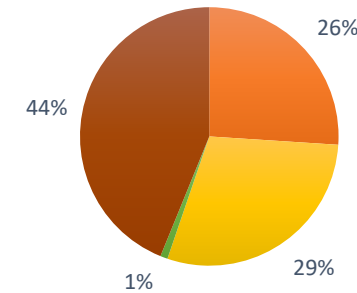
LA SEYNE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

LES TRANSPORTS SANITAIRES

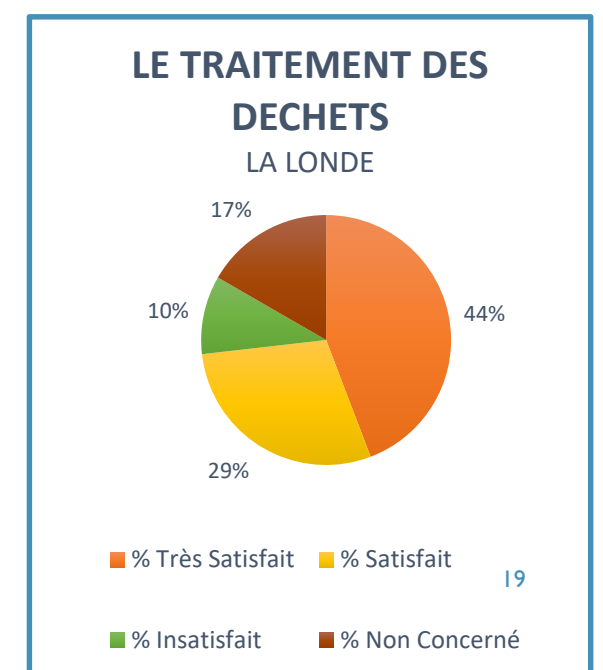
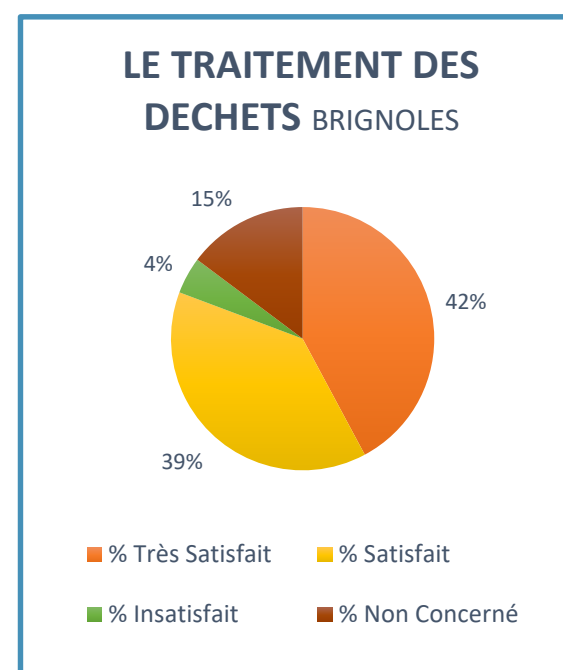
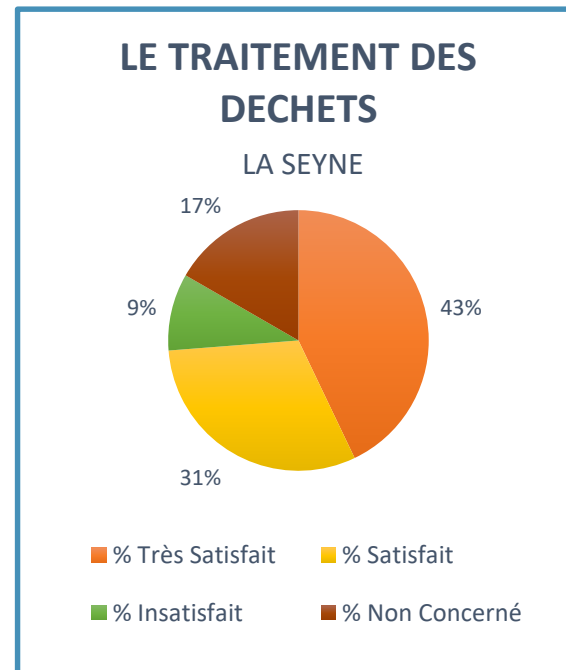
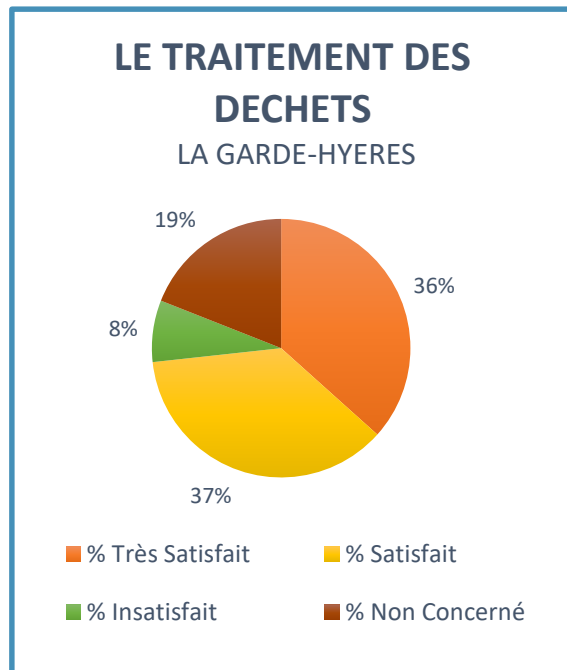
LA LONDE



■ % Très Satisfait... ■ % Satisfait... ■ % Insatisfait... ■ % Non Concerné

9. Le traitement des déchets liés à notre activité de soins

Critères	La Seyne	La Londe	Brignoles	La Garde-Hyères
La qualité de la prestation	95%	91%	97%	92%
La rapidité	87%	89%	94%	91%
La fréquence	87%	88%	94%	92%
TOTAL SATISFACTION :	89%	89%	95%	91%



COMMENTAIRES LIBRES

Unités	Commentaires positifs 😊	Axes d'améliorations ☹️
HAD La Garde-Hyères	De nombreux commentaires concernent des remerciements à l'équipe soignante et valorisent l'écoute et la gentillesse du personnel. Une prise en charge satisfaisante et rapide.	<u>Continuité des soins</u> : compte rendu non transmis aux professionnels (ex : médecin, cardiologue ...).
HAD La Seyne		<p><u>Organisation des soins</u> : service proposé non mis en place ; service de nuit et de garde à améliorer;</p> <p><u>Continuité des soins</u> : manque de suivi à la suite du 1^{er} contact ; Manque de transmission des comptes rendu au médecin traitant en vue des RDV ; Aucunes informations transmises après la fin de la PEC par l'HAD ; Poursuite de PEC hebdomadaire non réalisée.</p> <p><u>Amabilité</u> : interlocuteur/trice HAD pas toujours « aimable » ;</p> <p><u>Informations médicamenteuse</u> : Manque d'informations sur les traitements prescrits ; prendre en compte l'entourage pour le traitement médicamenteux ;</p>
HAD Brignoles		<p><u>Organisation des soins</u> : au regret de la non intervention du kinésithérapeute dans la PEC ; rdv non honoré ; défaut de facturation ; Souhait de 2 AS pour les toilettes pour manipuler une personne paraplégique ; Intervention du Psychologue trop tardive ; rdv prise de sang non respectés ;</p> <p><u>Continuité des soins</u> : Résultats d'analyse non communiqués au patient et à son médecin traitant ; Demande de dossier médical non remis malgré demande ;</p> <p><u>Communication</u> : pas d'échange avec l'HAD; 1^{er} contact peu aimable avec manque d'explications ;</p> <p><u>Informations médicamenteuse</u> : manque d'explication pour le traitement</p>
HAD La Londe		<u>Organisation des soins</u> : consultation à domicile du médecin non réalisé malgré demande.