

**COMPTE RENDU
QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENTS
TRANSMIS SUR L'ANNEE 2014**

Mars 2015
Service Qualité

SANTE ET SOLIDARITE DU VAR

DTQ-OPC-O/018-04



BILAN

Questionnaires de
satisfaction patients
HAD SSV
Année 2014



INFORMATION GENERALE

Ce dossier présente les retours de questionnaires patient en HAD SSV transmis tout au long de l'année 2014 par les secrétaires. Pour consultation, les questionnaires sont disponibles dans le bureau de Mme Aurélia Hébert Assistante Qualité et chargée de communication.

**TABLEAU RECAPITULATIF
DU NOMBRE D'ENVOI ET DE RETOUR DES QUESTIONNAIRES EN 2014**

	STRUCTURE HAD SSV	REPARTITION PAR ANTENNE		
		LA GARDE + HYERES	LA SEYNE	BRIGNOLES
NOMBRE DE QUESTIONNAIRE ENVOYE	267	144	80	43
NOMBRE DE RETOUR	84	48	27	9
TAUX DE RETOUR 2013	33%	36%	36%	21%

- **Plus de 98%** des patients sont satisfaits du service HAD SSV.
- **Près de 96%** nous recommandent à leur entourage.



- **+ de 92 %** des patients nous ont adressés une note générale sur la qualité de leur séjour, au sein de SSV, comprise entre 8 et 10 sur 10.

Tableau récapitulatif de la satisfaction des patients par catégories de 2012 à 2013











	PATIENT SATISFAIT 			EVOLUTION
	2012	2013	2014	2012 à 2014
ACCUEIL	98%	99%	99%	
EQUIPES MEDICALES ET SOIGNANTES	95%	99%	99%	
EQUIPE PSYCHO SOCIALE	95%	98%	97%	
EQUIPE LOGISTIQUE	99%	98%	98%	
INTERVENANTS LIBERAUX	91%	96%	98%	
TRAITEMENT MEDICAL	91%	97%	98%	
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	94%	97%	98%	
TRANSPORTS SANITAIRES	92%	95%	95%	
TRAITEMENT DES DECHETS	84%	91%	99%	

Tableau récapitulatif du taux de satisfaction par critères

ITEM	Critères	2012	2013	2014
ACCUEIL	L'accueil téléphonique	99%	100%	100%
	Le 1er contact avec l'infirmier coordinateur	100%	99%	100%
	La rapidité de notre réponse à votre demande de prise en charge	98%	99%	99%
	L'accueil réservé à votre entourage	98%	100%	99%
	L'information sur vos droits et devoirs	95%	99%	99%
	Les informations pratiques (matériel, horaires, fonctionnement)	97%	99%	97%
EQUIPES MEDICALES ET SOIGNANTES	La disponibilité de la cellule de coordination		97%	99%
	Le lien avec le médecin traitant	94%	95%	97%
	La qualité des soins réalisés par notre équipe soignante	95%	100%	100%
	L'écoute et la disponibilité de l'équipe	94%	100%	99%
	Le respect de votre intimité	95%	98%	99%
	Le respect de vos habitudes de vie	95%	99%	100%
	Le respect de votre handicap éventuel	97%	99%	98%
	La discrétion	96%	99%	100%
	L'amabilité	98%	100%	100%
	La prise en compte de votre entourage	95%	100%	100%
	Les horaires des visites	91%	99%	97%
	Le délai d'intervention de l'équipe soignante	94%	99%	100%
	Le délai d'intervention de l'infirmier de nuit	97%	95%	98%
	La durée des soins	93%	100%	100%
EQUIPE PSYCHO SOCIALE	La disponibilité de la psychologue	97%	100%	97%
	L'écoute de la psychologue	97%	100%	97%
	La disponibilité de l'assistante sociale	94%	98%	98%
	Les actions engagées pour vous par l'assistante sociale	93%	94%	98%
EQUIPE LOGISTIQUE	Le confort et la qualité du matériel installé	100%	98%	99%
	La rapidité d'installation	100%	99%	99%
	Les délais d'intervention en cas de dysfonctionnements (pannes)	94%	97%	96%

**Tableau récapitulatif du taux de satisfaction par critères
(Suite)**

ITEM	Critères	2012	2013	2014
INTERVENANTS LIBERAUX	Infirmier	96%	98%	99%
	Kinésithérapeute	90%	92%	96%
	Orthophoniste	86%	100%	100%
	Psychologue	92%	100%	100%
	Sage femme	75%	100%	100%
	Ergothérapeute	33%	100%	100%
TRAITEMENT MEDICAL	L'information sur votre état de santé	92%	96%	97%
	L'information sur votre traitement médical	91%	98%	98%
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	Infos contenues dans le contrat d'engagement	93%	99%	96%
	Infos communiquées par le personnel soignant	91%	99%	100%
	La prise en charge de la douleur par le médecin du patient	96%	96%	98%
	La prise en charge de la douleur par le personnel de l'HAD SSV	92%	97%	98%
	La rapidité avec laquelle la douleur a été traitée par le médecin du patient	98%	95%	98%
	La rapidité avec laquelle la douleur a été traitée par le personnel de l'HAD SSV	91%	97%	98%
TRANSPORTS SANITAIRES	La qualité du transport réalisé par notre prestataire	90%	94%	93%
	L'écoute et la disponibilité	92%	97%	96%
	Le respect de votre intimité	90%	95%	98%
	L'amabilité	94%	97%	98%
	Les délais d'attente		91%	91%
TRAITEMENT DES DECHETS	La qualité de la prestation	89%	94%	100%
	La rapidité	82%	90%	99%
	La fréquence	82%	90%	99%

SANTE ET SOLIDARITE DU VAR

	Points Forts	Points à améliorer
ACCUEIL	<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil téléphonique - Le 1er contact avec l'infirmier coordinateur 	Les informations pratiques (matériel, horaires, fonctionnement)
EQUIPES MEDICALES ET SOIGNANTES	<ul style="list-style-type: none"> - La qualité des soins réalisés par notre équipe soignante - Le respect des habitudes de vie <ul style="list-style-type: none"> - La discrétion - L'amabilité - La prise en compte de l'entourage - Le délai d'intervention de l'équipe soignante 	<ul style="list-style-type: none"> - Le lien avec le médecin traitant - Les horaires des visites
EQUIPE LOGISTIQUE	La rapidité d'installation, le confort et la qualité du matériel installé	Les délais d'intervention en cas de dysfonctionnements (pannes)
INTERVENANTS LIBERAUX	La qualité des soins réalisés par les infirmiers, orthophonistes, psychologues, sages femmes et ergothérapeute libéraux	La qualité des soins réalisés par les kinésithérapeutes libéraux
TRAITEMENT MEDICAL	L'information sur le traitement médical du patient	L'information sur l'état de santé du patient
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	<ul style="list-style-type: none"> - Infos communiquées par le personnel soignant 	Les informations contenues dans le contrat d'engagement
TRANSPORTS SANITAIRES	<ul style="list-style-type: none"> - Le respect de l'intimité du patient - L'amabilité 	Les délais d'attente
TRAITEMENT DES DECHETS	La qualité de la prestation	Néant

Quelques Commentaires



La Seyne:

- *« Merci à toute l'équipe qui a été d'un grand soutien pour mon marie et moi-même »*
- *« L'ensemble du personnel est très aimable et courtois. »*
- *« Nous avons que des remerciements à faire pour les bons soins reçus. Merci à tous mille fois.»*

Brignoles :

- *« Un grand merci à tous. »*
- *« Super équipe. Merci pour tout. »*

La Garde / Hyères :

- *« Bravo à toute l'équipe. »*
- *« Je voulais vous écrire pour vous remercier de tout mon cœur pour vous tous. »*
- *« Grâce à l'HAD, ma mère a pu passer plus d'an chez elle; et grâce aux soins, elle a même pu remarcher plusieurs mois. »*
- *« Heureusement que ma mère a pu bénéficier de vos services, elle serait encore en vie, elle vous dirait milles mercis. L'HAD devrait se répandre de plus en plus... Encore merci pour tout. »*
- *« Entièrement satisfaite des soins effectués à mon époux. Je recommande à 100% l'HAD. Merci à toute la magnifique équipe. »*
- *« Merci à tous pour votre accompagnement médical comme humain! »*
- *« Nous remercions vivement toute l'équipe pour son professionnalisme et sa gentillesse. »*

CONCLUSION



SSV peut être fière des résultats des questionnaires de satisfaction des patients sur l'année 2014.

Les résultats sont le reflet du professionnalisme et de la qualité du travail effectués par chacun.

SSV espère pérenniser une aussi bonne satisfaction des patients.

Un grand bravo à toute l'équipe de SSV.

Axes d'amélioration principaux pour 2015

- **Optimiser la gestion et le traitement des déchets grâce à la nouvelle organisation**
- **Pérenniser les réunions de suivi au sujet des événements indésirables avec nos prestataires**