

ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS EN HAD

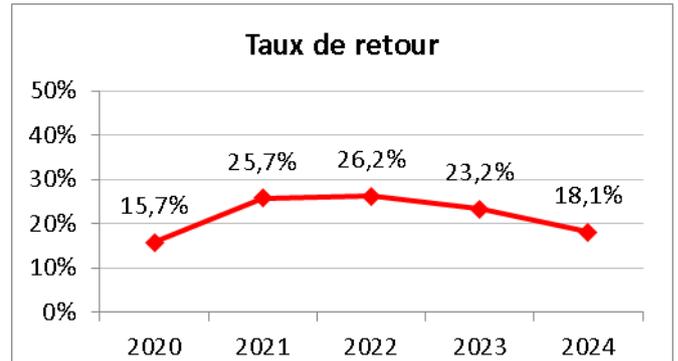
Résultats 2024

Le questionnaire révisé entièrement en 2023 comportait 14 évaluations de la satisfaction. En 2024, le nombre de questions est passé à 15, avec un nouvel élément d'évaluation portant sur la livraison des médicaments et du matériel de soins.

TAUX DE RETOUR

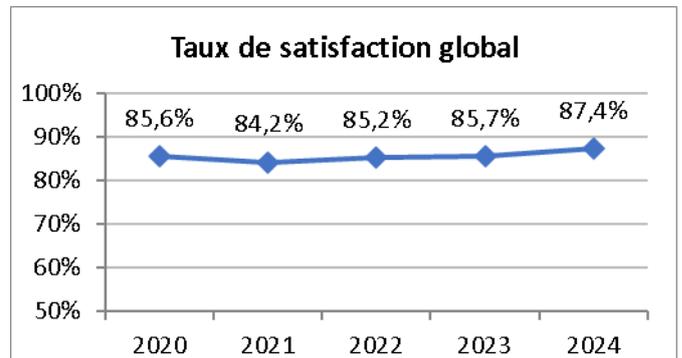
Un questionnaire de sortie est remis à tous les patients admis en HAD depuis 2005.
 Nombre de questionnaires reçus/nombre de questionnaires distribués : 187/1036.

Le taux de retour baisse de -5,2 points en 2024.



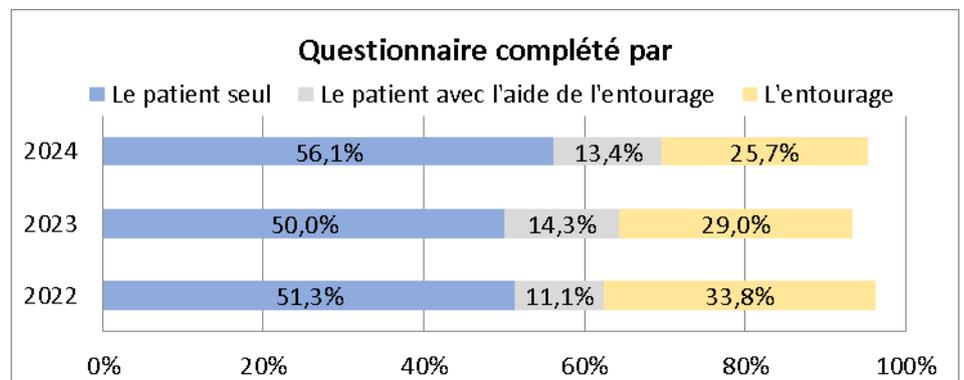
TAUX DE SATISFACTION GLOBAL

Le taux de satisfaction globale de l'enquête est en légère hausse en 2024 (+1,7 points).



L'ENQUETE

Plus de la moitié des patients ont rempli eux-mêmes le questionnaire de satisfaction sans l'aide de l'entourage.



RESULTATS

Un **taux de satisfaction (TS)** est calculé pour chaque question de l'enquête :

0 % = tous les patients sont très insatisfaits → **100 %** = tous les patients sont très satisfaits.

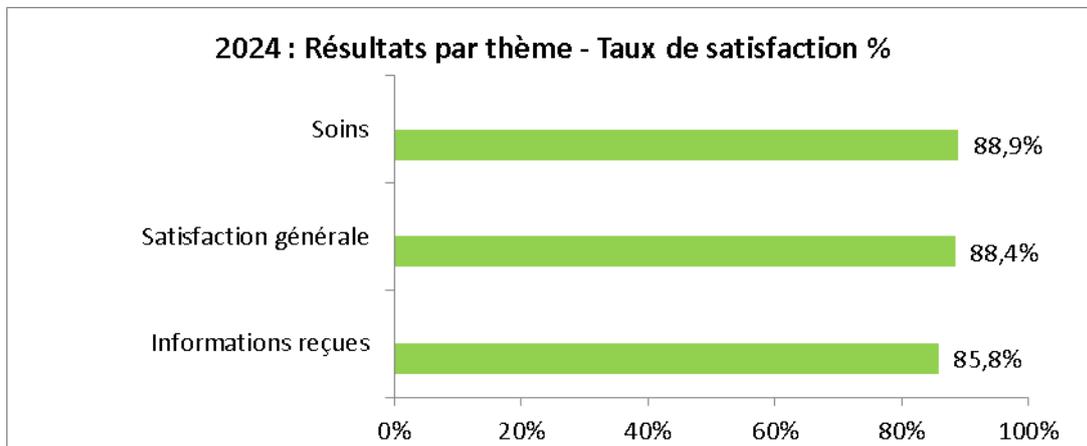
 Evolution 2023 → 2024 favorable
(augmentation du TS ≥ 5 points)

 Evolution 2023 → 2024 défavorable
diminution du TS ≥ 5 points)

 Stabilité des résultats

Le taux de satisfaction global de l'enquête 2024 des patients en HAD est de 87,4 % (+1,7 points par rapport à l'enquête 2023).

1. RESULTATS PAR THEME

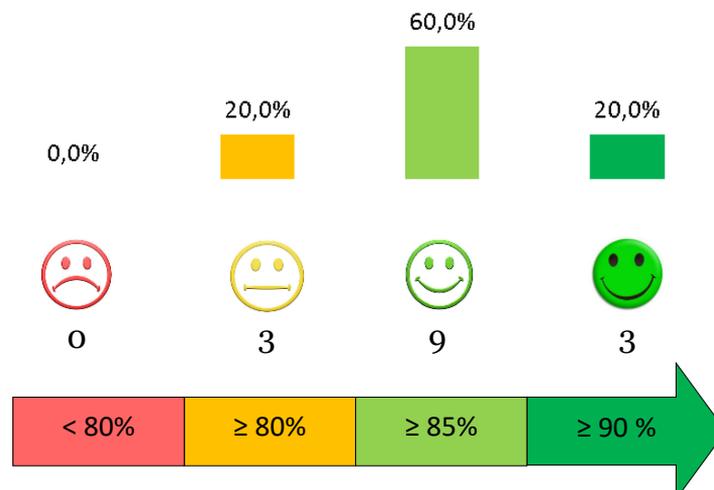


Une légère hausse est constatée en 2024 pour l'ensemble des thématiques :

- Soins + 2,6 points
- Satisfaction générale +0,5 point
- Informations reçues +1,2 point

2. RESULTATS PAR QUESTION

15 questions permettent d'évaluer la satisfaction des patients. Répartition des taux de satisfaction 2024 :



LES INFORMATIONS RECUES	2022	2023	2024	2024	Evolution 2023/24	
Les informations reçues sur l'HAD lors du premier contact	100% 90% 80% 70%	90,5%	84,4%	85,8%		
Les explications reçues sur le fonctionnement de l'HAD à la mise en place	100% 90% 80% 70%	84,0%	84,8%	85,1%		
Les informations contenues dans le livret d'accueil patient	100% 90% 80% 70%	82,2%	81,6%	85,4%		
Les objectifs de soins de l'hospitalisation à domicile	100% 90% 80% 70%		85,7%	87,3%		
Les explications reçues par le patient sur son état de santé, ses soins et ses traitements pendant son séjour	100% 90% 80% 70%		82,8%	82,7%		
L'information sur les personnes à contacter à tout moment et les numéros d'appel en cas d'urgence	100% 90% 80% 70%		88,2%	89,9%		

LES SOINS	2022	2023	2024	2024	Evolution 2023/24	
L'association du patient aux décisions concernant ses soins et ses traitements	100% 90% 80% 70%		81,0%	84,2%		
Les soins quotidiens prodigués	100% 90% 80% 70%	93,4%	90,0%	92,7%		
Le matériel médical mis en place	100% 90% 80% 70%	87,8%	87,2%	88,6%		
Les moyens mis en place pour soulager en cas de douleurs	100% 90% 80% 70%	76,1%	83,5%	87,3%		

La livraison des médicaments et du matériel de soins		
L'écoute, la bienveillance et la disponibilité des professionnels		
Le respect de la dignité et de l'intimité du patient en toute situation		
L'organisation de la sortie d'HAD (annonce de la date de fin, information des intervenants, retrait du matériel)		

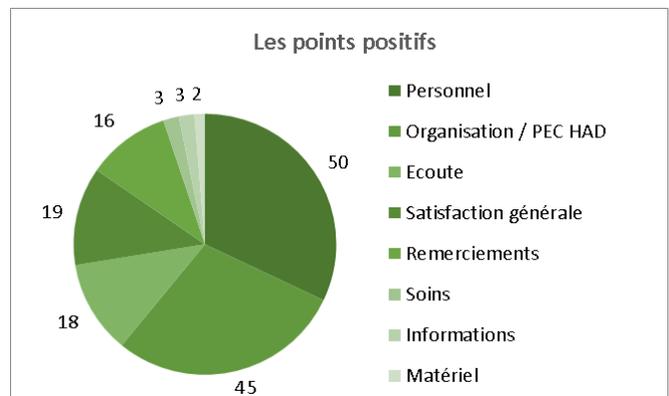
<u>SATISFACTION GENERALE</u>	2022	2023	2024	2024	Evolution 2023/24
Dans l'ensemble, le patient est-il satisfait de la prise en charge en HAD					

3. LES POINTS POSITIFS

56,1% des patients et/ou leur entourage ont rédigé un commentaire positif en fin de questionnaire.

156 points positifs ont été analysés, dont voici la répartition ci-contre :

32,1% des points positifs évoqués concernent le personnel intervenant au domicile, 28,8% la prise en charge en HAD de manière globale.

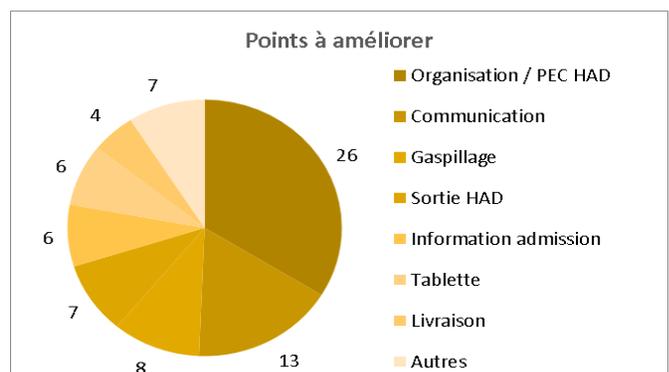


4. LES POINTS A AMELIORER

27,3% des personnes ayant répondu à l'enquête ont précisés quels étaient les points à améliorer

77 points à améliorer ont été analysés, dont voici la répartition ci-contre :

33,8% des points à améliorer évoqués concernent la prise en charge de manière globale, et 16,9% concernent la communication.



SYNTHESE DES RESULTATS 2024

- ✓ Le taux de retour diminue de 5,2 points en 2024 (18,1%).
- ✓ La satisfaction des patients est évaluée sur 15 critères au total : le taux de satisfaction global est en légère hausse et s'établit à 87,4 %.
- ✓ Aucune variation significative supérieure ou inférieure à 5 points de la satisfaction des patients n'est constatée, mais une légère hausse apparaît pour les critères suivants :
 - Les informations contenues dans le livret d'accueil patient : taux de satisfaction de 85,4% (+4,7% soit +3,8 points)
 - Les moyens mis en place pour soulager en cas de douleurs : taux de satisfaction de 87,3% (+ 4,5% soit +3,8 points)
 - L'association du patient aux décisions concernant ses soins et ses traitements : taux de satisfaction de 84,2% (+3,9% soit +3,2 points).
- ✓ Aucun taux de satisfaction n'est inférieur à 80%.
- ✓ Trois éléments présentent un taux de satisfaction supérieur ou égal à 90% (2 éléments en 2023) :
 - Les soins quotidiens prodigués (92,7%)
 - Le respect de la dignité et de l'intimité en toute situation (91,6%)
 - L'écoute, la bienveillance et la disponibilité des professionnels (90,7%)
- ✓ Trois éléments présentent un taux de satisfaction entre 80 et 85% (7 éléments en 2023) :
 - L'association du patient aux décisions concernant ses soins et ses traitements (84,2%)
 - Les explications reçues sur l'état de santé, les soins et les traitements (82,7%)
 - L'organisation de la sortie d'HAD (81,8%)