



RESULTAT ENQUETE DE SATISFACTION 2023 HAD SSBDR

96.31%

SATISFACTION GLOBALE



2021 : **92.8%** Satisfaction Globale

36%

TAUX DE RETOUR



2022 : **44%** 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	
8.65/10	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	

97% 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 ?	95.83%
des informations relatives au fonctionnement de l'HAD avant votre admission ?	90.9%
des informations reçues sur le déroulé de votre prise en charge ?	88.40%
de la réponse apportée par le professionnel au téléphone ?	95.45%

92.66%

Des patients interrogés sont satisfaits du déroulement de la mise en place de l'HAD.

LOGISTIQUE	
de la mise en place du matériel à votre domicile ?	96.55%
du délai d'installation du mobilier médical ?	100%

92%

Des patients interrogés sont satisfaits de la logistique.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	
de la façon dont vos douleurs ont été prises en charge (information, traitement...)?	100%

100%

Des patients interrogés sont satisfaits de la gestion de la prise en charge de la douleur.

TRANSPORT	
de l'organisation des transports sanitaires ?	95.24%

95.24%

Des patients interrogés sont satisfaits de la gestion des transports.

DECHETS	
Du traitement des déchets de soins (fréquence de collecte, rapidité, qualité) ?	95.45%

95.45%

Des patients interrogés sont satisfaits de la gestion des déchets

DEROULE DE LA PRISE EN CHARGE	
de la coordination à votre domicile des différents intervenants ?	96.3%
de l'accueil téléphonique (délai et qualité de l'information délivrée)?	100%
de l'écoute et de la disponibilité du personnel soignant ?	96.69%
de la discrétion et du respect de la confidentialité du personnel soignant ?	100%
du respect de votre dignité et de votre intimité par le personnel soignant ?	100%
des informations reçues sur votre état de santé et vos traitements ?	100%
de votre implication dans les décisions prises concernant votre prise en charge ?	100%

97%

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 ?	94.44%

94.44%

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

AUTRES INTERVENANTS	
De la prise en charge des autres intervenants (psychologue, diététicienne, autres...) ?	100%

100%

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

SORTIE	
De l'organisme de votre sortie (information, relai libéral si nécessaire) ?	100%

100%

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

Commentaires :

- *Depuis mon arrivée à l'HAD en Octobre 2022, je n'étais pas satisfaite de la prise en charge HAD. Il n'y avait pas de suivi, le matériel n'allait pas. Mais il y a 2 mois j'ai constaté du changement positif et à l'heure d'aujourd'hui je suis satisfaite.*
- *Je tiens à remercier et féliciter toute votre équipe pour la mise en œuvre, l'accueil et la qualité des soins. De plus, j'ai beaucoup aimé leur bienveillance et leur disponibilité*
- *Nous vous remercions du fond du cœur, ma famille et moi-même, pour tout l'accompagnement et le soutien psychologique.*
- *Je voudrais remercier l'ensemble de votre personnel pour l'accueil, l'organisation et la qualité des soins. Bravo et merci à toute l'équipe*