

ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS EN HAD

Résultats 2018

TAUX DE RETOUR

Un questionnaire de sortie est remis à tous les patients admis en HAD depuis 2005.

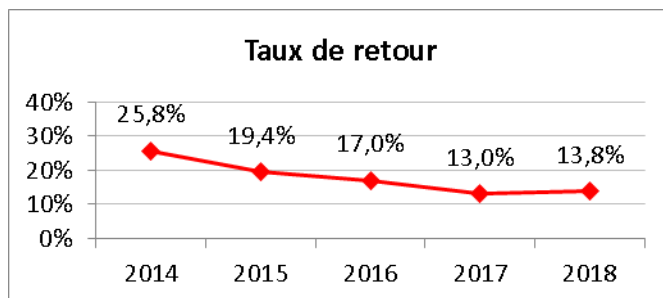
Nombre de questionnaires reçus/nombre de patients pris en charge :

2014 : 96/372 2017 : 78/599

2015 : 75/386 2018 : 81/586

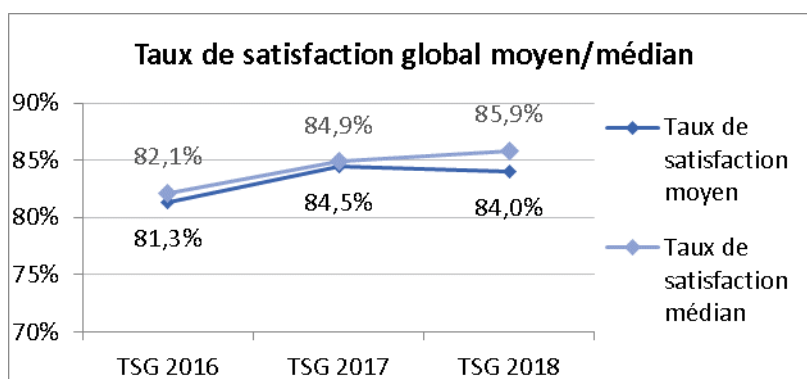
2016 : 96/564

Le taux de retour, qui est en baisse depuis plusieurs années, se stabilise.

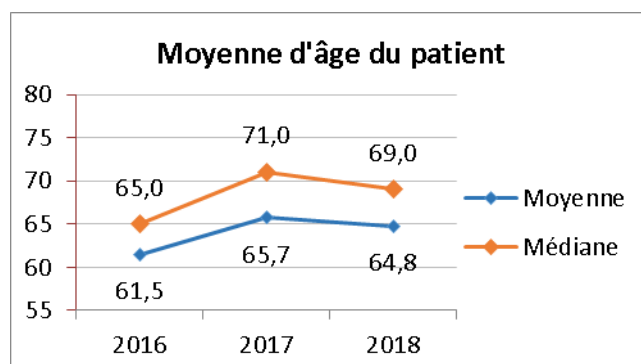
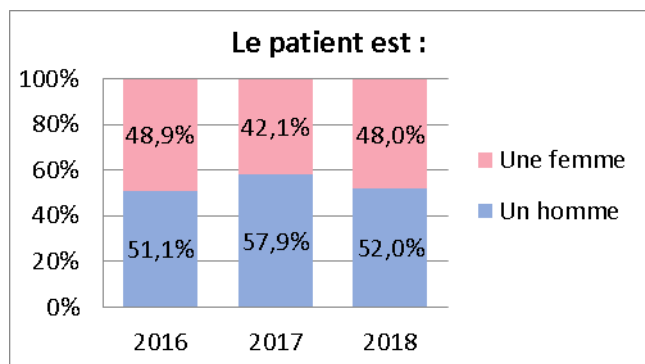


TAUX DE SATISFACTION GLOBAL

Le taux de satisfaction global de l'enquête est stable entre 2017 et 2018.

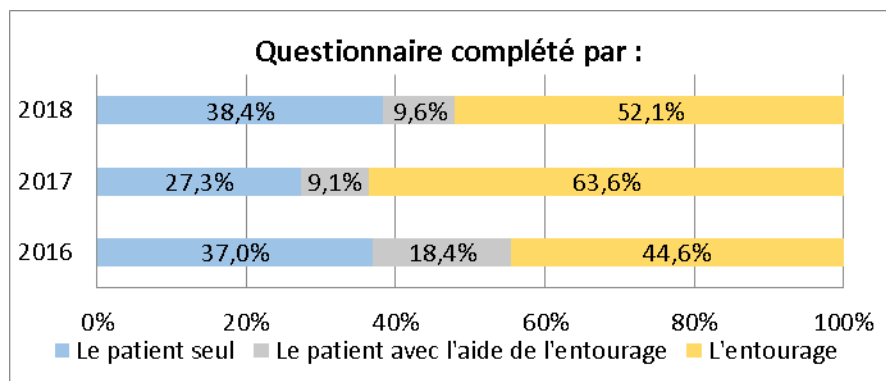


PROFIL DU PATIENT AYANT REPONDU A L'ENQUETE:



La part de patients femmes augmente de 14 % entre 2017 et 2018.

La moyenne d'âge est stable.




38,4 % des patients ont eux-mêmes rempli les questionnaires en 2018.

RESULTATS

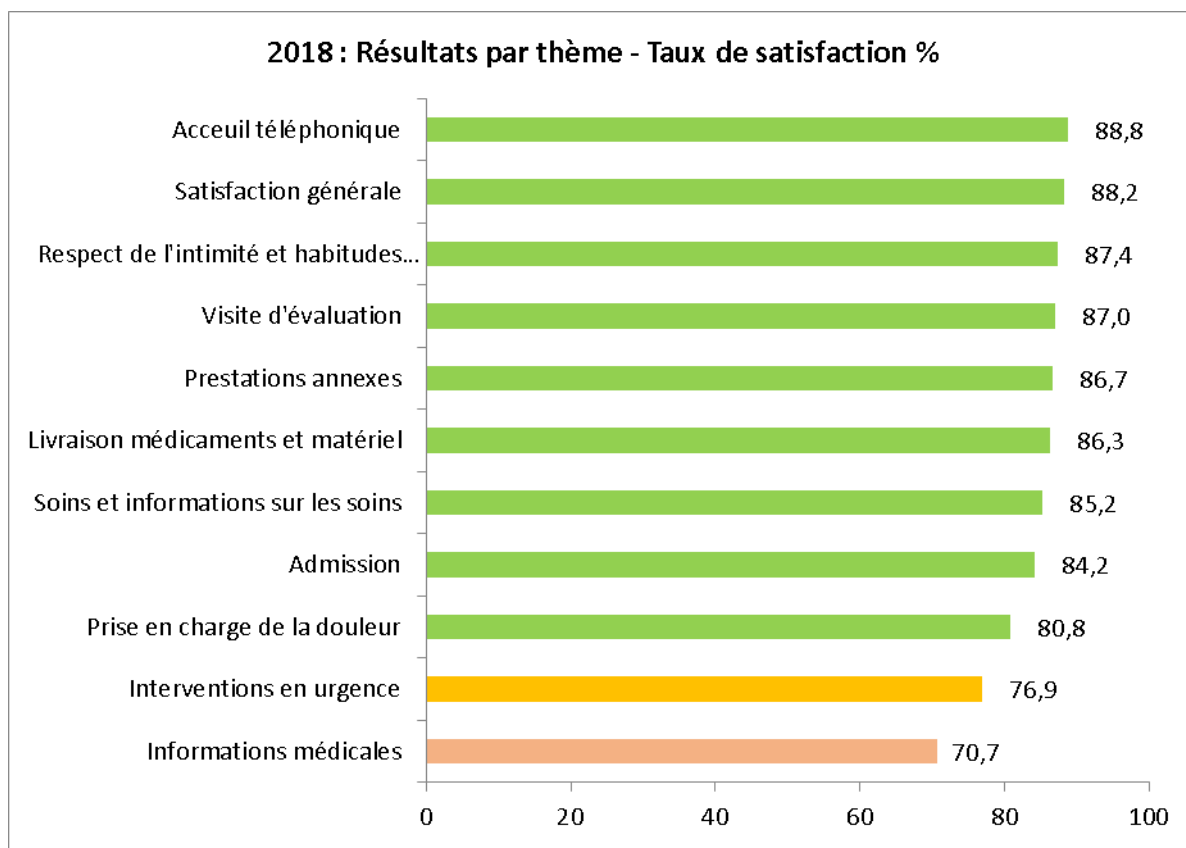
Un **taux de satisfaction (TS)** est calculé pour chaque question de l'enquête :

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

 Evolution 2017 → 2018 favorable
(augmentation du TS ≥ 5 points)

 Evolution 2017 → 2018 défavorable
(diminution du TS ≥ 5 points)

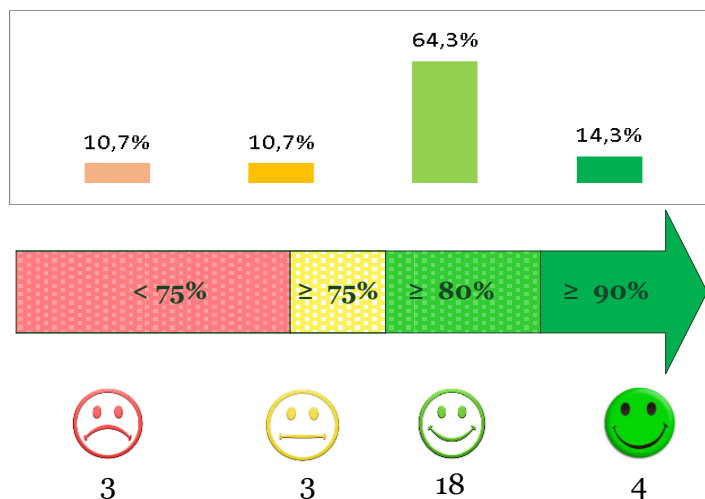
1. RESULTATS PAR THEME



Aucune variation importante des niveaux de satisfaction par thème n'est constatée en 2018, sauf, dans une moindre mesure, la satisfaction des patients quant à la livraison des médicaments et du matériel (-4,2 points).

2. RESULTATS PAR QUESTION

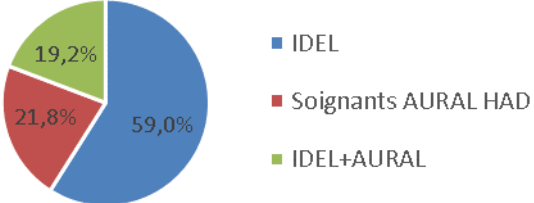
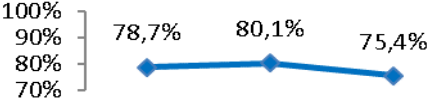


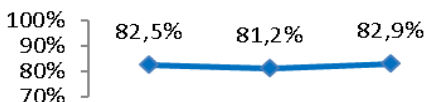


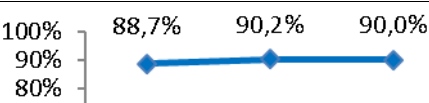


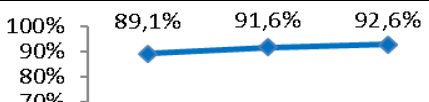


28 questions permettent d'évaluer la satisfaction des patients. Répartition des taux de satisfaction 2018 :

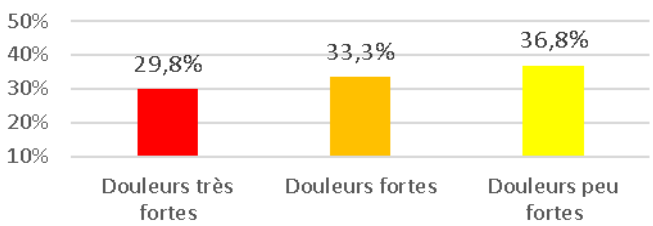
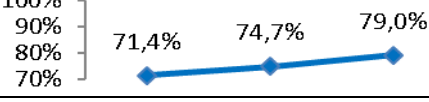


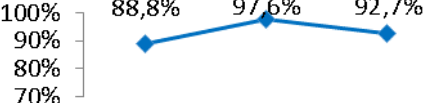


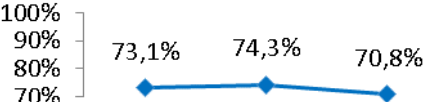




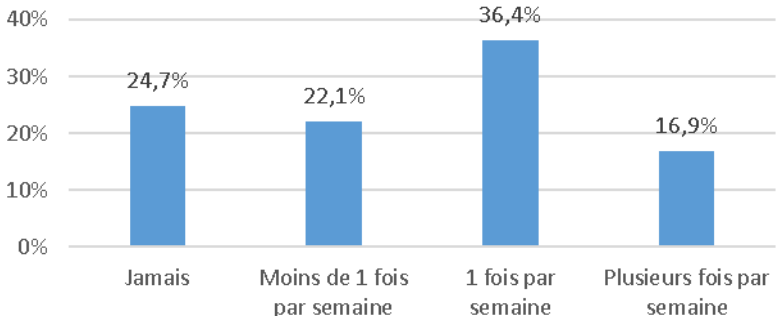
LA VISITE D'ÉVALUATION :	2016	2017	2018	2018	Evolution 2017/18
1^{er} contact avec AURAL HAD lors de la visite d'évaluation avec l'infirmière coordinatrice : taux de satisfaction :	84,3%	89,4%	89,3%		→
Clarté des informations reçues sur les modalités de fonctionnement d'AURAL HAD ainsi que sur la prise en charge :	81,7%	80,3%	84,6%		→















L'ADMISSION :	2016	2017	2018	2018	Evolution 2017/18
89,9 % des patients ont eu besoin de matériel pour l'admission en HAD. Mise en place du matériel : taux de satisfaction :	79,9%	84,4%	87,3%		→
Clarté des explications reçues lors de l'admission :	79,4%	83,8%	82,1%		→







SEJOUR EN HAD : Accueil	2016	2017	2018	2018	Evolution 2017/18
Qualité de l'accueil téléphonique à AURAL HAD :	84,8%	87,9%	88,8%		→
Clarté du livret d'accueil patient :	75,3%	79,3%	83,3%		→

SEJOUR EN HAD : Soins	2016	2017	2018	2018	Evolution 2017/18
Réalisation des soins par :					
Fréquence des explications reçues à propos des soins sans être obligé de les demander :					
Clarté des explications reçues à propos des soins :					
Fréquence d'obtention des réponses aux questions à propos des soins :					
Intervention des soignants :					

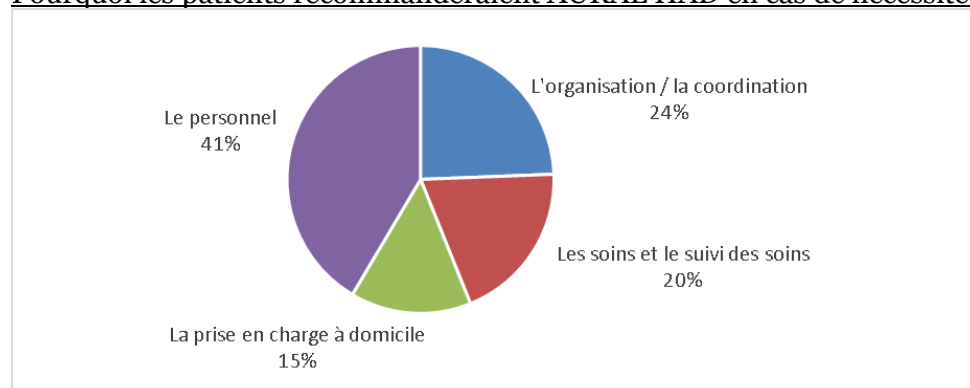
SEJOUR EN HAD : Douleur	2016	2017	2018	2018	Evolution 2017/18
74% des patients répondent avoir eu des douleurs lors de la prise en charge en HAD.					
Intensité des douleurs :					
Fréquence d'évaluation de la douleur par un soignant :					
Mise en œuvre de moyens pour soulager la douleur (réponse « oui »), pour les patients qui ont répondu avoir eu des douleurs (de peu fortes à très fortes) :					
Efficacité des moyens mis en place :					

SEJOUR EN HAD : Prise en charge médicale	2016	2017	2018	2018	Evolution 2017/18
Patients qui ont été en contact avec un médecin coordonnateur de l'HAD : réponse « oui ».	24,0%	25,9%	30,8%		➔
Fréquence de visite du médecin traitant au domicile du patient :					
Fréquence des explications reçues sur les aspects médicaux de la prise en charge sans être obligé de les demander :	63,3%	65,8%	64,4%	☹️	➔
Clarté des informations d'ordre médical reçues :	79,1%	77,8%	77,0%	😊	➔
SEJOUR EN HAD : Urgences	2016	2017	2018	2018	Evolution 2017/18
Patients qui ont eu besoin de contacter l'infirmière d'astreinte : réponse « oui ».	58,3%	53,8%	60,0%		➔
Efficacité de l'intervention de l'infirmière d'astreinte :	74,5%	83,3%	81,5%	😊	➔
Patients qui ont eu besoin de l'intervention d'un médecin en urgence : réponse « oui »	31,2%	26,9%	41,6%		➔
Efficacité de l'intervention du médecin contacté en urgence :	76,5%	73,3%	72,2%	☹️	➔
SEJOUR EN HAD : Respect de l'intimité et des habitudes de vie	2016	2017	2018	2018	Evolution 2017/18
Respect de l'intimité, des habitudes et des traditions culturelles :	86,1%	90,7%	87,4%	😊	➔

SEJOUR EN HAD : Prestations annexes	2016	2017	2018	2018	Evolution 2017/18
Prestations de l' assistante sociale (pour les patients concernés) :	88,0%	87,4%	85,0%		
Prestations du kinésithérapeute (pour les patients concernés) :	80,1%	85,8%	87,0%		
Conseils nutritionnels reçus (pour les patients concernés) :	71,9%	78,5%	85,7%		
L'acheminement des médicaments :	79,8%	88,8%	84,6%		
La livraison du matériel de soins par le livreur AURAL :	87,5%	92,2%	87,9%		
Les transports (ambulance, VSL...) (pour les patients concernés) :	83,9%	88,6%	87,0%		
Le fournisseur de matériel médical (pour les patients concernés) :	86,9%	93,5%	88,7%		

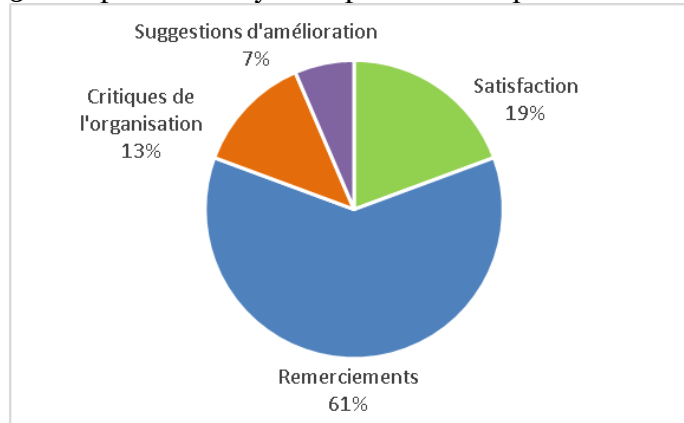
SATISFACTION GENERALE :	2016	2017	2018	2018	Evolution 2017/18
La prise en charge en HAD dans son ensemble pour le patient :	83,9%	85,4%	87,0%		
La prise en charge en HAD dans son ensemble pour l' entourage du patient :	83,1%	84,1%	86,0%		
En cas de nécessité, le patient recommanderait AURAL HAD : réponse « oui »	90,4%	94,7%	91,7%		

Pourquoi les patients recommanderaient AURAL HAD en cas de nécessité ?



Commentaires libres en fin de questionnaire :

32 des personnes ayant répondu à l'enquête ont rédigé des commentaires à la fin du questionnaire.



SYNTHESE DES RESULTATS 2018

✓ Un questionnaire de sortie est remis à tous les patients/leur entourage depuis 2005. **Le taux de retour est stable** en 2018 (**13,8%**). Il a été divisé par presque deux par rapport à 2014.

✓ La satisfaction des patients est évaluée sur 28 critères au total : **le taux de satisfaction global** (moyenne des taux de satisfaction sur ces 28 critères) **est stable** et s'établit à **84,0%**

✓ Aucune variation significative de la satisfaction des patients n'est constatée dans un thème en particulier (11 thèmes).

Le thème relatif à « L'accueil téléphonique » présente le meilleur taux de satisfaction par thème (88,8%).

Comme en 2017, le thème « Informations médicales » enregistre le taux de satisfaction le plus bas (70,7%).

Comme en 2017, le thème « Interventions en urgence » est à surveiller, avec un taux de satisfaction inférieur à 80% (76,9%).

✓ Un critère de satisfaction est en nette amélioration, il s'agit des conseils nutritionnels reçus. Le taux de satisfaction passe de 78,5% à 85,7%.

✓ Dans une moindre mesure, les critères suivants ont également progressé (d'au moins 4 points) :

- La fréquence de l'évaluation de la douleur par les soignants
- La clarté des informations reçues sur le fonctionnement de l'HAD et le prise en charge
- La clarté du livret d'accueil patient

✓ Les critères suivant ont diminué d'au moins 4 points :

- La mise en place de moyens pour soulager la douleur
- La livraison des médicaments
- La livraison du matériel de soins
- Les prestations de fournisseur de matériel médical
- La fréquence des explications sur les soins

✓ Quatre critères présentent des taux de satisfaction supérieurs ou égaux à 90% :

- Mise en œuvre de moyens pour soulager la douleur, pour les patients qui ont répondu avoir eu des douleurs (réponse « Oui » : 92,7%)
- Intervention des soignants de manière globale (92,6%)
- En cas de nécessité, le patient recommanderait AURAL HAD (réponse « oui » : 91,7%)
- Fréquence d'obtention des réponses aux questions à propos des soins (90,0%)

- ✓ Trois critères présentent un taux de satisfaction inférieur à 75% ; **des actions d'amélioration sont à définir** :
 - Fréquence des explications reçues sur les aspects médicaux de la prise en charge sans être obligé de les demander (64,4%)
 - Efficacité des moyens mis en place pour soulager la douleur (70,8%)
 - Efficacité de(s) intervention(s) du médecin contacté en urgence (72,2%)

Ces trois critères présentaient déjà un taux de satisfaction inférieur à 75% en 2017.