

ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS EN HAD

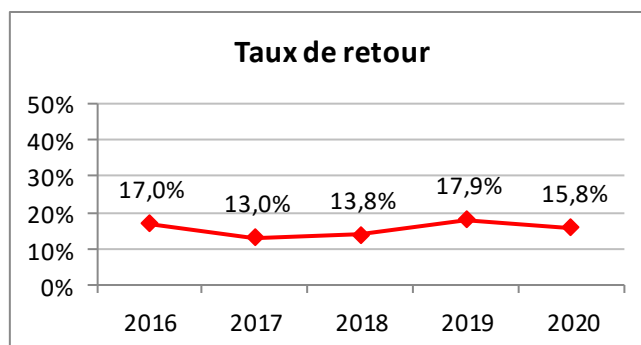
Résultats 2020

TAUX DE RETOUR

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

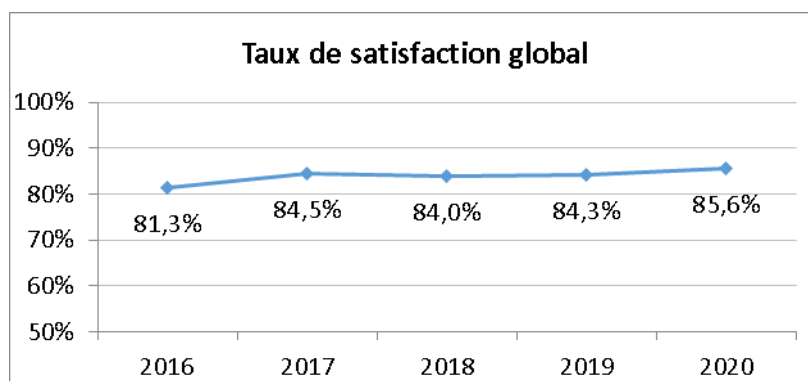
Nombre de questionnaires reçus/nombre de patients pris en charge : 121/766

Le taux de retour diminue de 2,1 points en 2020.

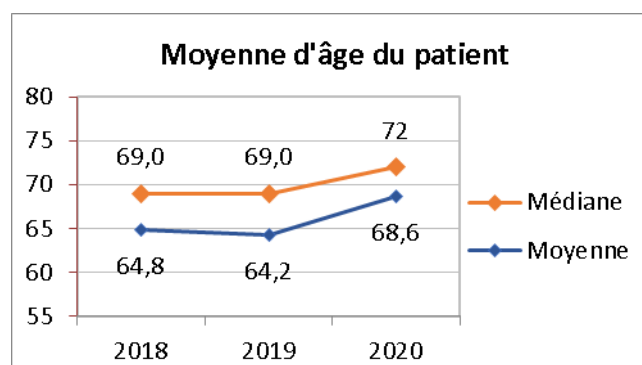
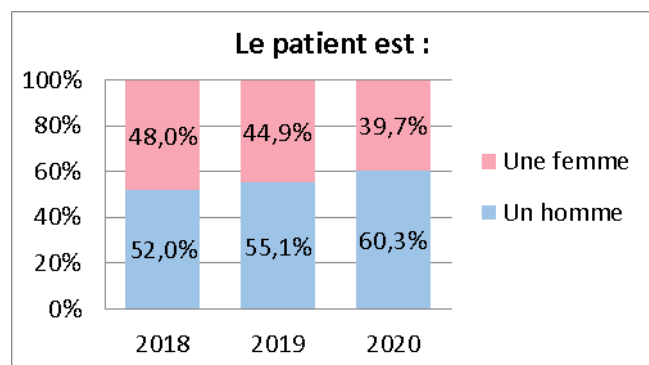


TAUX DE SATISFACTION GLOBAL

Le taux de satisfaction global de l'enquête est stable depuis 2017.



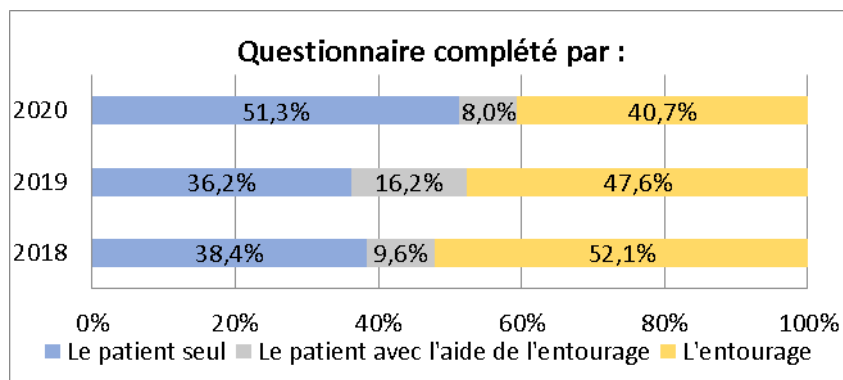
PROFIL DU PATIENT AYANT REPONDU A L'ENQUETE :



La part de patients hommes a augmenté de 16% entre 2018 et 2020 (+8,3 points).

La moyenne d'âge augmente de 4,4 ans en 2020.


Plus de la moitié des patients (51,3%) ont eux-mêmes rempli 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 2019 → 2020 favorable
(augmentation du TS \geq 5 points)



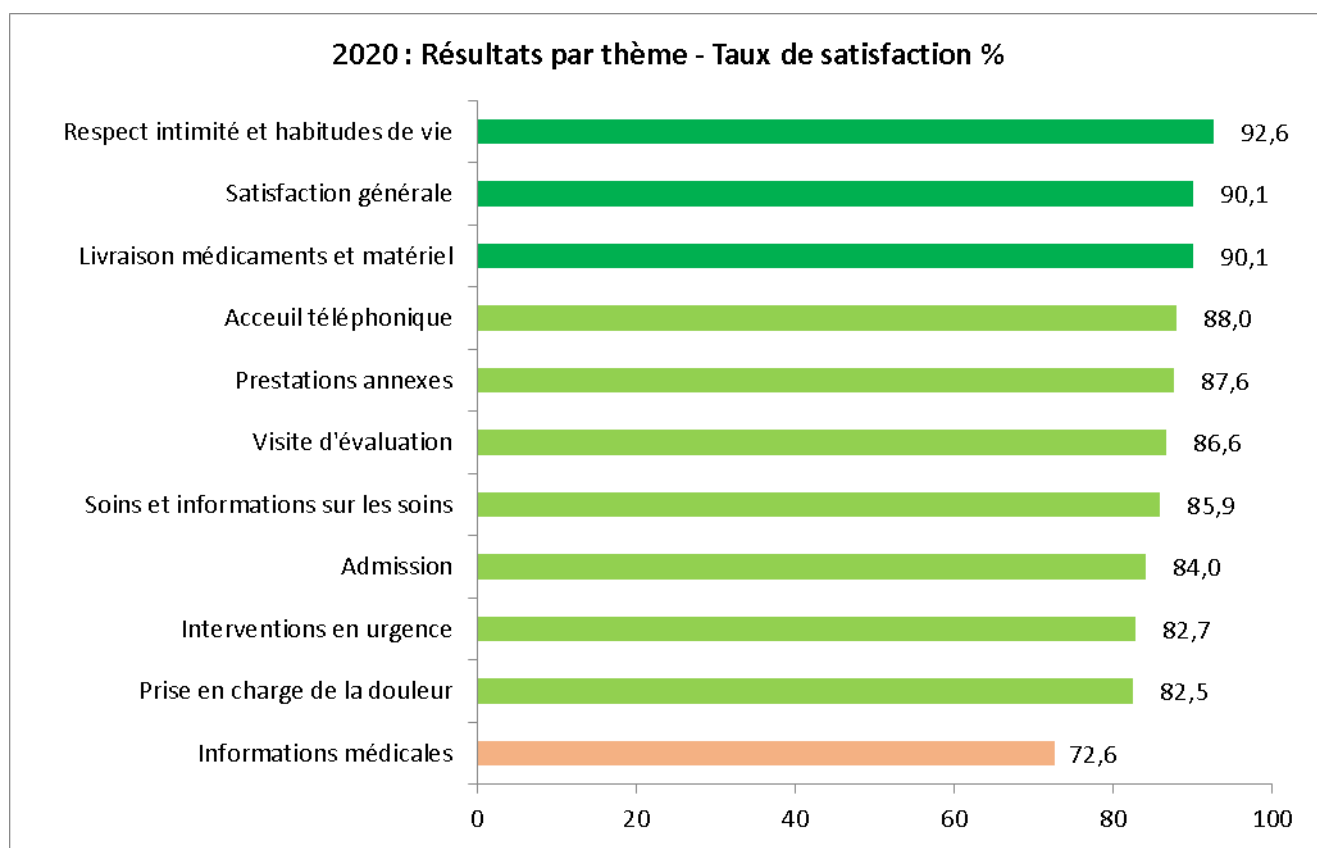
Evolution 2019 → 2020 défavorable
diminution du TS \geq 5 points)



Stabilité des résultats

Le taux de satisfaction global de l'enquête 2020 des patients en HAD est de 85,6 % (+1,3 point par rapport à l'enquête 2019).

1. RESULTATS PAR THEME

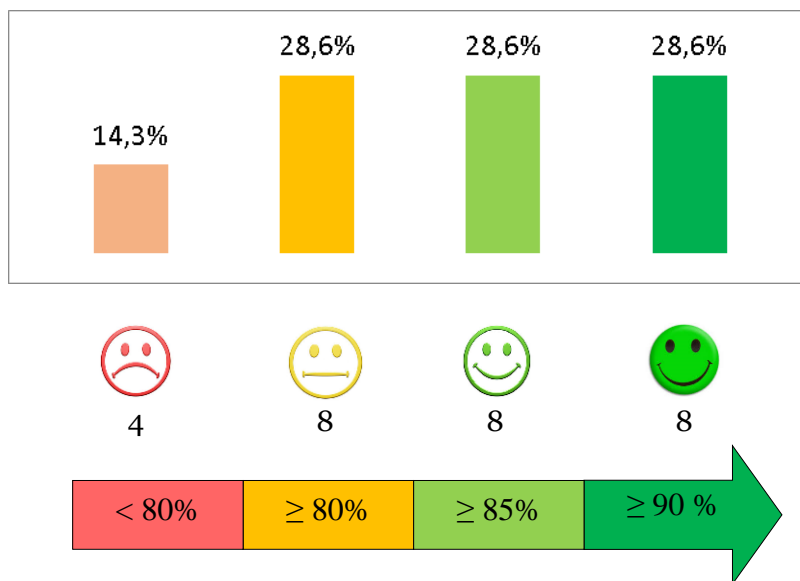




Aucune variation importante des niveaux de satisfaction par thème n'est constatée en 2020, sauf, dans une moindre mesure :



- la satisfaction des patients quant aux interventions en urgence : **+4,2 points**
- la livraison des médicaments et matériel : **+3,4 points**
- les prestations annexes : notamment les conseils nutritionnels reçus, les prestations de l'assistante et l'acheminement des médicaments (**+3,3 points**)

2. RESULTATS PAR QUESTION

28 questions permettent d'évaluer la satisfaction des patients. Répartition des taux de satisfaction 2019 :



LA VISITE D'ÉVALUATION :	2018	2019	2020	2020	Evolution 2019/20
1^{er} contact avec AURAL HAD lors de la visite d'évaluation avec l'infirmière coordinatrice : taux de satisfaction :	89,3%	88,4%	90,0%		→
Clarté des informations reçues sur les modalités de fonctionnement d'AURAL HAD ainsi que sur la prise en charge :	84,6%	79,6%	83,2%		→

L'ADMISSION :	2018	2019	2020	2020	Evolution 2019/20
85,2 % des patients ont eu besoin de matériel pour l'admission en HAD. Mise en place du matériel : taux de satisfaction :	87,3%	89,0%	87,8%		→
Clarté des explications reçues lors de l'admission :	82,1%	79,6%	82,8%		→

SEJOUR EN HAD : Accueil	2018	2019	2020	2020	Evolution 2019/20	
Qualité de l'accueil téléphonique à AURAL HAD :	100% 90% 80% 70%	88,8%	89,4%	88,0%		
Clarté du livret d'accueil patient :	100% 90% 80% 70%	83,3%	83,5%	81,5%		



SEJOUR EN HAD : Soins	2018	2019	2020	2020	Evolution 2019/20	
Réalisation des soins par :						
<ul style="list-style-type: none"> ■ IDEL ■ Soignants AURAL HAD ■ IDEL + soignants AURAL HAD 						
Fréquence des explications reçues à propos des soins sans être obligé de les demander :	100% 90% 80% 70%	75,4%	76,0%	75,1%		
Clarté des explications reçues à propos des soins :	100% 90% 80% 70%	82,9%	82,1%	84,7%		
Fréquence d'obtention des réponses aux questions à propos des soins :	100% 90% 80% 70%	90,0%	91,2%	91,3%		
Intervention des soignants :	100% 90% 80% 70%	92,6%	92,4%	92,5%		















SEJOUR EN HAD : Douleur	2018	2019	2020	2020	Evolution 2019/20	
60,9 % des patients (67,7% en 2019) 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 :	100% 90% 80% 70%	79,0%	83,9%	78,7%		







Mise en œuvre de moyens pour soulager la douleur (réponse « oui »), pour les patients qui ont répondu avoir eu des douleurs :			
Efficacité des moyens mis en place :			

SEJOUR EN HAD : Prise en charge médicale	2018	2019	2020	2020	Evolution 2019/20
Patients qui ont été en contact avec un médecin coordonnateur de l'HAD : réponse « oui » :					
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 :					
Clarté des informations d'ordre médical reçues :					

SEJOUR EN HAD : Urgences	2018	2019	2020	2020	Evolution 2019/20
Patients qui ont eu besoin de contacter l'infirmière d'astreinte : réponse « oui ».					
Efficacité de l'intervention de l'infirmière d'astreinte :					
Patients qui ont eu besoin de l'intervention d'un médecin en urgence : réponse « oui » :					
Efficacité de l'intervention du médecin contacté en urgence :					

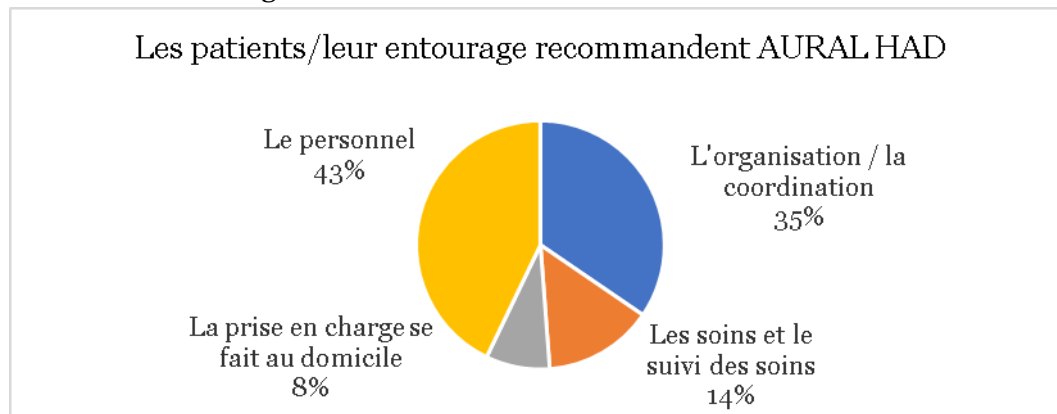
SEJOUR EN HAD : Respect de l'intimité et des habitudes de vie	2018	2019	2020	2020	Evolution 2019/20
Respect de l'intimité, des habitudes et des traditions culturelles :	87,4%	90,6%	92,6%		

SEJOUR EN HAD : Prestations annexes	2018	2019	2020	2020	Evolution 2019/20
Prestations de l'assistante sociale (50,5% des patients sont concernés) :	85,0%	81,8%	88,0%		
Prestations du kinésithérapeute (74,3% des patients sont concernés) :	87,0%	85,5%	89,3%		
Conseils nutritionnels reçus (36,5% des patients sont concernés) :	85,7%	77,1%	85,1%		
L'acheminement des médicaments :	84,6%	84,0%	89,0%		
La livraison du matériel de soins par le livreur AURAL :	87,9%	89,3%	91,1%		
Les transports (ambulance, VSL...) (59,2% des patients sont concernés) :	87,0%	86,7%	84,3%		
Le fournisseur de matériel médical (61% des patients sont concernés) :	88,7%	90,2%	91,3%		

SATISFACTION GENERALE :	2018	2019	2020	2020	Evolution 2019/20
La prise en charge en HAD dans son ensemble pour le patient :	87,0%	86,3%	86,9%		
La prise en charge en HAD dans son ensemble pour l'entourage du patient :	86,0%	83,0%	85,9%		
En cas de nécessité, le patient recommanderait AURAL HAD, réponse « oui » :	91,7%	96,1%	97,4%		

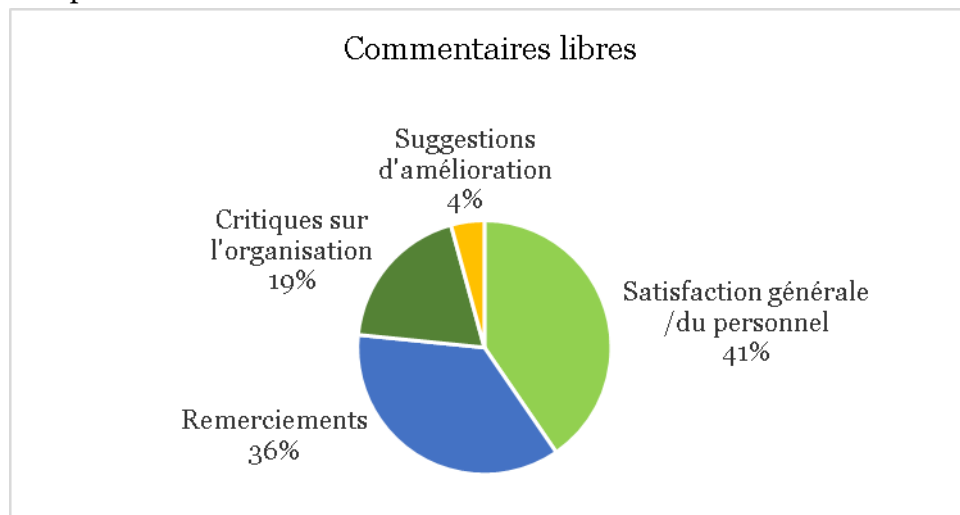
Pourquoi les patients/leur entourage recommanderaient AURAL HAD en cas de nécessité ?

60,3% des patients/leur entourage ont donné leur avis sur cette question (Q35). 5 patients ont formulé un commentaire négatif.



Commentaires libres en fin de questionnaire :

38% des personnes ayant répondu à l'enquête ont rédigé des commentaires à la fin du questionnaire, qui se répartissent ainsi :



Un certain nombre de critiques sur l'organisation ont été formulées ; elles concernent notamment la sortie d'HAD, la coordination médicale, la livraison des médicaments et dispositifs médicaux, le matériel installé.

SYNTHESE DES RESULTATS 2019

- ✓ Un questionnaire de sortie est remis à tous les patients/leur entourage depuis 2005. **Le taux de retour s'est stable** en 2020 (**15,8%**).
- ✓ 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 **85,6%**
- ✓ Aucune variation significative de la satisfaction des patients n'est constatée dans un thème en particulier (11 thèmes).

Le thème relatif au « Respect de l'intimité, des habitudes et traditions culturelles » présente le meilleur taux de satisfaction par thème (92,6%), comme en 2019.

Comme pour les années précédentes, le thème « Informations médicales » enregistre le taux de satisfaction le plus bas (72,6%). Il s'agit du seul thème présentant un taux de satisfaction inférieur à 80%.

- ✓ L'efficacité de l'intervention du médecin contacté en urgence, les prestations de l'assistante sociale, les conseils nutritionnels reçus, et l'acheminement des médicaments présentent des taux de satisfaction qui se sont améliorés en 2020 (>/= 5 points)
- ✓ Par contre, la satisfaction quant à la fréquence de l'évaluation de la douleur par un soignant est en baisse (-5,2 points).
- ✓ Huit critères présentent des taux de satisfaction supérieurs ou égaux à 90% (deux de plus qu'en 2019) :
 - En cas de nécessité, le patient recommanderait AURAL HAD (réponse « oui » : 97,4%)
 - Mise en œuvre de moyens pour soulager la douleur, pour les patients qui ont répondu avoir eu des douleurs (réponse « Oui » : 94,0%)
 - Le respect de l'intimité, des habitudes et des traditions culturelles (92,6%)
 - Intervention des soignants de manière globale (92,5%)
 - Fréquence d'obtention des réponses aux questions à propos des soins (91,3%)
 - Les prestations du fournisseur de matériel médical (91,1%)
 - Le 1^{er} contact avec AURAL HAD lors de la visité d'évaluation avec l'infirmière coordinatrice (90,0%)
- ✓ Quatre critères présentent un taux de satisfaction inférieur à 80% (quatre de moins qu'en 2019) :
 - Fréquence des explications reçues sur les aspects médicaux de la prise en charge sans être obligé de les demander (64,8%)
 - Efficacité des moyens mis en place pour soulager la douleur (74,9%)
 - Fréquence des explications reçues à propose des soins charge sans être obligé de les demander (75,1%)
 - Fréquence de l'évaluation de la douleur par un soignant (78,7%)