

# ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS EN HAD

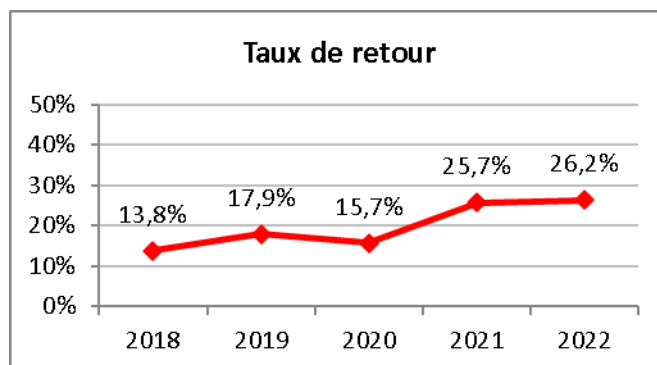
## Résultats 2022

### TAUX DE RETOUR

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

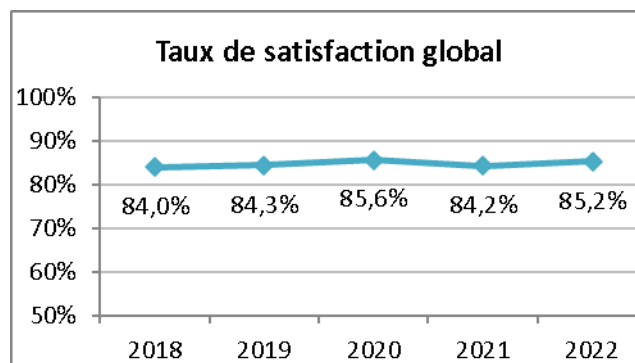
Nombre de questionnaires reçus/nombre de questionnaires distribués : 242/923.

Le taux de retour augmente de 0,5 points en 2022.

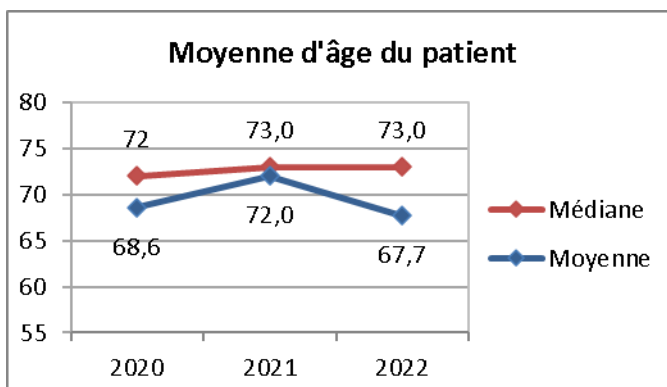
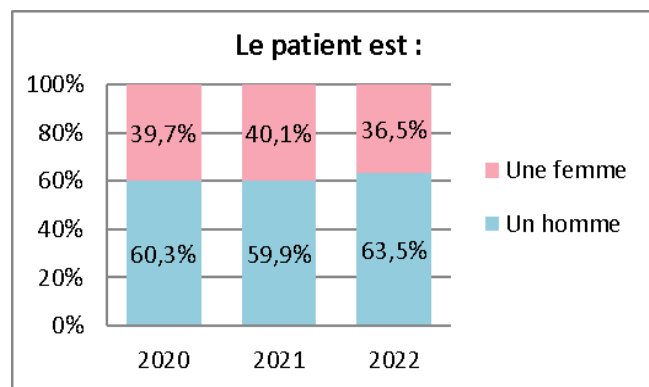


### TAUX DE SATISFACTION GLOBAL

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



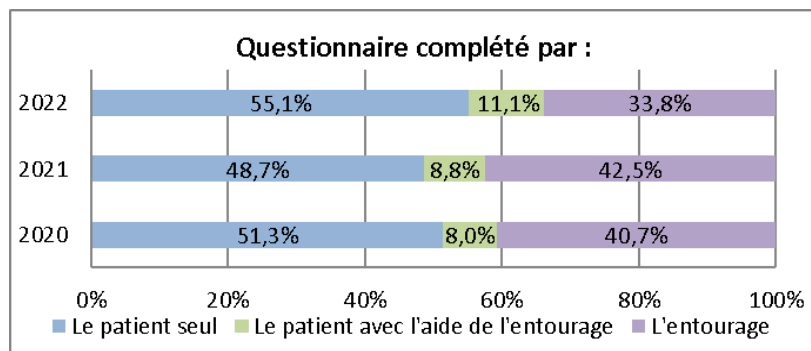
### PROFIL DU PATIENT AYANT REPONDU A L'ENQUETE :



La répartition des patients hommes/femmes a évolué en 2022, la part de patients « hommes » augmente de 3,6 points.

La moyenne d'âge des patients baisse de 4,3 ans en 2022 (contre +3,4 ans en 2021). La médiane reste cependant stable.


Plus de la moitié des patients ont eux-mêmes rempli le questionnaire de satisfaction (55,1%, contre 48,7% en 2021), 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 2021 → 2022 favorable  
(augmentation du TS ≥ 5 points)



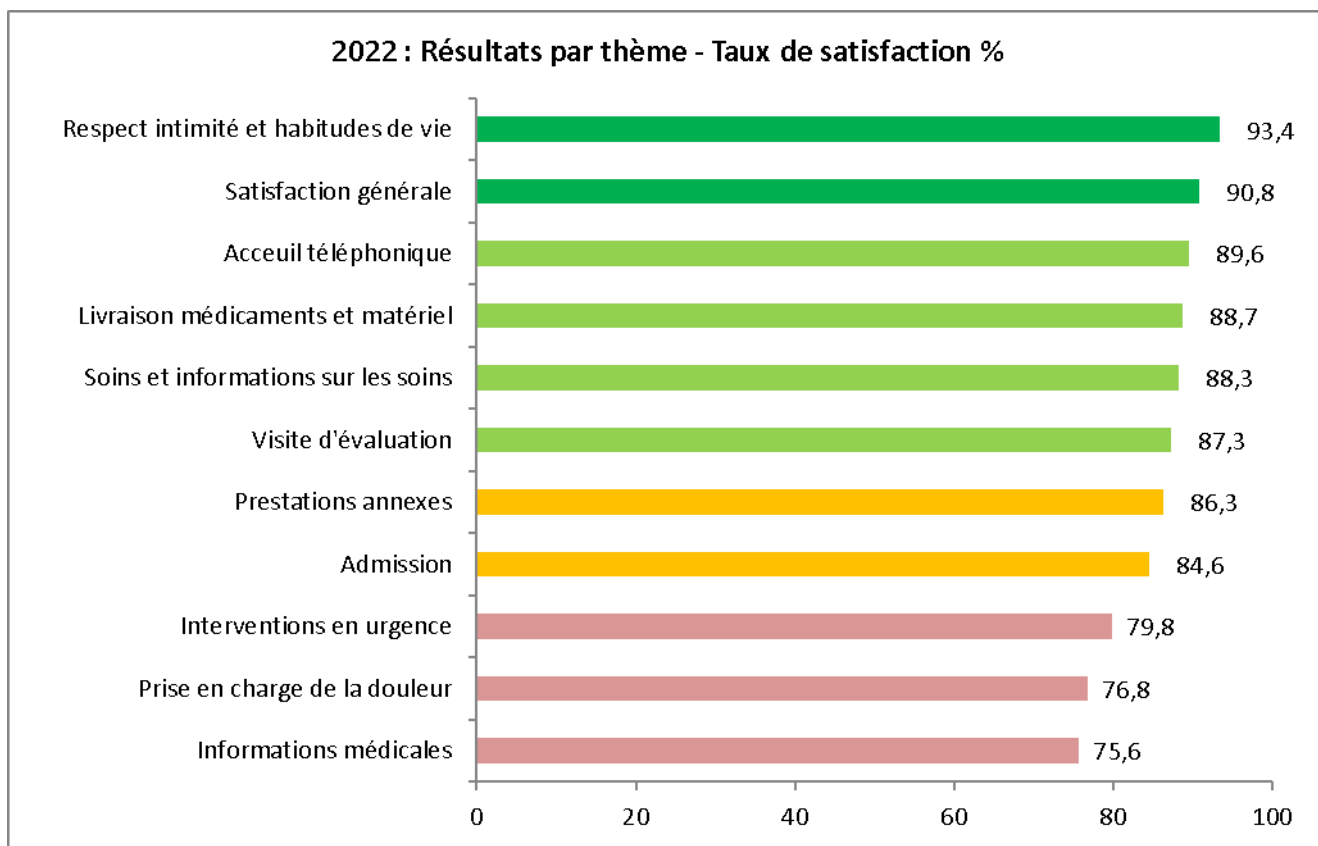
Evolution 2021 → 2022 défavorable  
diminution du TS ≥ 5 points)



Stabilité des  
résultats

**Le taux de satisfaction global de l'enquête 2022 des patients en HAD est de 85,2 % (+1 point par rapport à l'enquête 2021).**

### 1. RESULTATS PAR THEME

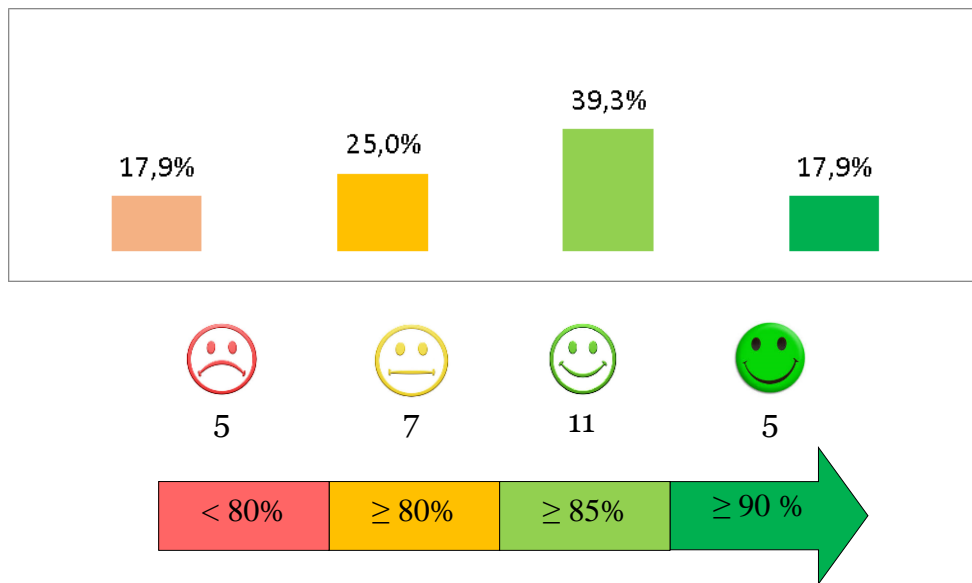


Aucune variation importante du niveau de satisfaction par thème n'est constatée en 2022 sauf, dans une moindre mesure :

- la satisfaction des patients quant au respect, l'intimité et les habitudes de vie : **+2,4 points**
- l'accueil téléphonique : **+ 2,2 points**
- les interventions en urgence : **-2,6 points**
- la prise en charge de la douleur : **-2,2 points**

## 2. RESULTATS PAR QUESTION

28 questions permettent d'évaluer la satisfaction des patients. Répartition des taux de satisfaction 2022 :



<b>LA VISITE D'ÉVALUATION :</b>	2020	2021	2022	2022	Evolution 2021/22
<b>1<sup>er</sup> contact</b> avec AURAL HAD lors de la visite d'évaluation avec l'infirmière coordinatrice : taux de satisfaction :	90,0%	88,1%	90,5%		→
Clarté des <b>informations reçues</b> sur les modalités de fonctionnement d'AURAL HAD ainsi que sur la prise en charge :	83,2%	83,3%	84,0%		→

<b>L'ADMISSION :</b>	2020	2021	2022	2022	Evolution 2021/22
<b>78,7 %</b> des patients ont eu <b>besoin de matériel</b> pour l'admission en HAD. <b>Mise en place du matériel</b> : taux de satisfaction :	87,8%	86,5%	87,8%		→
<b>Clarté des explications reçues</b> lors de l'admission :	82,8%	82,5%	83,7%		→

<u>SEJOUR EN HAD :</u> <u>Accueil</u>	2020	2021	2022	2022	Evolution 2021/22	
Qualité de l'accueil téléphonique à AURAL HAD :	100% 90% 80% 70%	88,0%	87,4%	89,6%		
Clarté du livret d'accueil patient :	100% 90% 80% 70%	81,5%	80,5%	82,2%		



<u>SEJOUR EN HAD :</u> <u>Soins</u>	2020	2021	2022	2022	Evolution 2021/22	
Réalisation des soins par :						
Fréquence des explications reçues à propos des soins sans être obligé de les demander :	100% 90% 80% 70%	75,1%	78,6%	78,9%		
Clarté des explications reçues à propos des soins :	100% 90% 80% 70%	84,7%	83,8%	86,6%		
Fréquence d'obtention des réponses aux questions à propos des soins :	100% 90% 80% 70%	91,3%	92,2%	94,1%		
Intervention des soignants :	100% 90% 80% 70%	92,5%	90,0%	93,4%		















<u>SEJOUR EN HAD :</u> <u>Douleur</u>	2020	2021	2022	2022	Evolution 2021/22	
56,1 % des patients (64,9 % en 2021) 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%	78,7%	73,9%	73,6%		
Mise en œuvre de moyens pour soulager la douleur (réponse « oui »), pour les patients qui ont répondu avoir eu des douleurs :	100% 90% 80% 70%	94,0%	89,7%	80,6%		







<b>Efficacité des moyens mis en place :</b>			
---	--	--	--

<b>SEJOUR EN HAD : Prise en charge médicale</b>	2020	2021	2022	2022	Evolution 2021/22
Patients qui ont été en <b>contact</b> avec un <b>médecin coordonnateur de l'HAD</b> : réponse « oui » :	30,6%	30,2%	33,3%		
Fréquence de <b>visite</b> du <b>médecin traitant</b> au domicile du patient :					
<b>Fréquence des explications reçues</b> sur les aspects médicaux de la prise en charge sans être obligé de les demander :	64,8%	69,5%	68,2%		
Clarté des <b>informations d'ordre médical</b> reçues :	80,4%	83,1%	83,0%		

<b>SEJOUR EN HAD : Urgences</b>	2020	2021	2022	2022	Evolution 2021/22
Patients qui ont eu besoin de <b>contacter l'infirmière d'astreinte</b> : réponse « oui ».	43,6%	40,0%	40,0%		
<b>Efficacité de l'intervention</b> de l'infirmière d'astreinte :	83,7%	84,6%	82,1%		
Patients qui ont eu besoin de l'intervention d'un <b>médecin en urgence</b> : réponse « oui » :	28,0%	32,7%	23,6%		
<b>Efficacité de l'intervention</b> du médecin contacté en urgence :	81,7%	80,1%	77,4%		

<b>SEJOUR EN HAD :</b> <b>Respect de l'intimité et des habitudes de vie</b>	2020	2021	2022	2022	Evolution 2021/22	
<b>Respect</b> de l'intimité, des habitudes et des traditions culturelles :	100% 90% 80% 70%	92,6%	91,0%	93,4%		

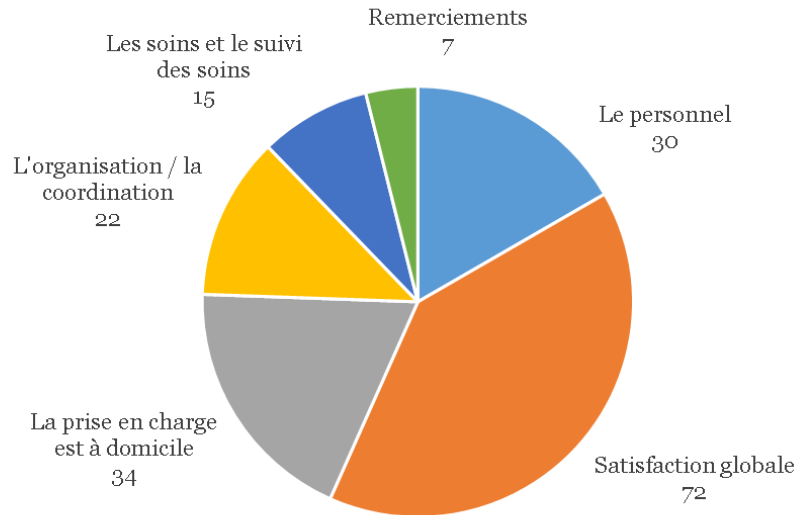
<b>SEJOUR EN HAD :</b> <b>Prestations annexes</b>	2020	2021	2022	2022	Evolution 2021/22	
Prestations de <b>l'assistante sociale</b> (50,6% des patients sont concernés) :	100% 90% 80% 70%	88,0%	87,7%	85,5%		
Prestations du <b>kinésithérapeute</b> (76,6% des patients sont concernés) :	100% 90% 80% 70%	89,3%	89,8%	89,2%		
<b>Conseils nutritionnels reçus</b> (40% des patients sont concernés) :	100% 90% 80% 70%	85,1%	72,2%	81,7%		
<b>L'acheminement des médicaments</b> (94,4% des patients sont concernés) :	100% 90% 80% 70%	89,0%	85,0%	88,7%		
La <b>livraison du matériel de soins</b> par le livreur AURAL (97,5% des patients sont concernés) :	100% 90% 80% 70%	91,1%	88,7%	88,7%		
Les <b>transports</b> (ambulance, VSL...) (66,9% des patients sont concernés) :	100% 90% 80% 70%	84,3%	82,1%	87,2%		
Le <b>fournisseur de matériel médical</b> (52,2% des patients sont concernés) :	100% 90% 80% 70%	90,2%	91,3%	89,2%		

<b>SATISFACTION GENERALE :</b>	2020	2021	2022	2022	Evolution 2021/22	
La <b>prise en charge en HAD dans son ensemble</b> pour le patient :	100% 90% 80% 70%	86,9%	86,5%	87,6%		
La <b>prise en charge en HAD dans son ensemble</b> pour l'entourage du patient :	100% 90% 80% 70%	85,9%	84,5%	87,5%		
En cas de nécessité, le patient <b>recommanderait AURAL HAD, réponse « oui »</b> :	100% 90% 80% 70%	97,4%	95,0%	97,3%		

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

88,9% des patients/leur entourage ont rédigé un avis positif sur cette question. 121 commentaires positifs ont été analysés :

**Les patients/leur entourage recommandent AURAL HAD pour**

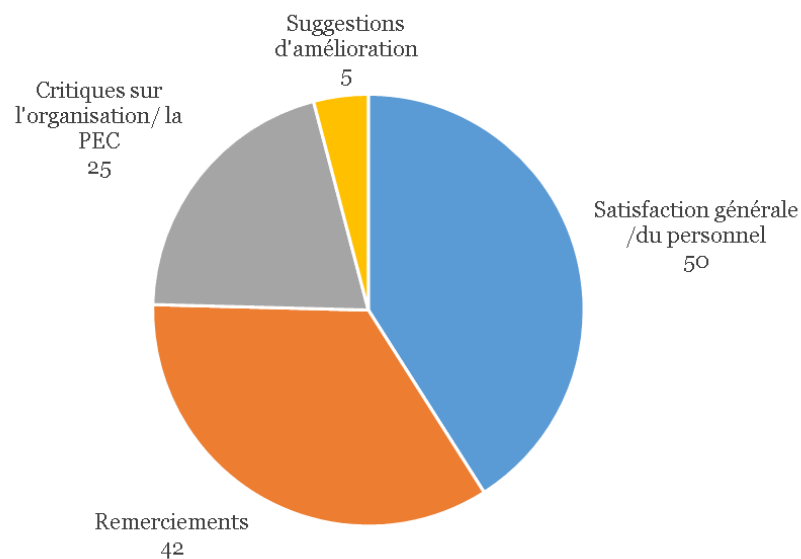


5 patients ont précisé pourquoi ils ne recommanderaient pas AURAL HAD : mauvaise prise en charge de la douleur, difficulté pour réceptionner les livraisons, problèmes de coordination.

**Commentaires libres en fin de questionnaire :**

36,5% des personnes ayant répondu à l'enquête ont rédigé des commentaires à la fin du questionnaire, qui se répartissent ainsi :

**Commentaires libres**



## SYNTHESE DES RESULTATS 2022

---

- ✓ **Le taux de retour est stable** par rapport à 2021 (**26,2%**).
- ✓ La satisfaction des patients est évaluée sur 28 critères au total : **le taux de satisfaction global** (moyenne des taux de satisfaction de ces 28 critères) **est stable** et s'établit à **85,2%**
- ✓ 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 (93,4%), comme en 2021 et 2020.
  - Comme pour les années précédentes, le thème « Informations médicales » enregistre le taux de satisfaction le plus bas (75,6%). Deux autres thèmes présentent un taux de satisfaction inférieur à 80%, il s'agit de « la « Prise en charge de la douleur » (76,8%) et des « Intervention en urgence » (79,8%).
- ✓ Les taux de satisfaction présentant une amélioration supérieure à 5 points en 2022 sont les « Conseil nutritionnels reçus » (+9,5%) et les « Transports (ambulances, VSL...) » (+ 5,1%) dans le thème des prestations annexes.
- ✓ Cinq critères présentent des taux de satisfaction supérieurs ou égaux à 90% :
  - En cas de nécessité, le patient recommanderait AURAL HAD (réponse « oui » : 97,3%)
  - Fréquence d'obtention des réponses aux questions à propos des soins (94,1%)
  - Le respect de l'intimité, des habitudes et des traditions culturelles (93,4%)
  - Intervention des soignants de manière globale (93,4%)
  - Le premier contact avec AURAL HAD lors de la visite d'évaluation avec l'infirmière (90,5%)
- ✓ Cinq critères présentent un taux de satisfaction inférieur à 80% :
  - Fréquence des explications reçues sur les aspects médicaux de la prise en charge sans être obligé de les demander (68,2%)
  - Fréquence de l'évaluation de la douleur par un soignant (73,6%)
  - Efficacité des moyens mis en place pour soulager la douleur (76,1%)
  - Efficacité de(s) l'intervention(s) en urgence des médecins (77,4%)
  - Fréquence des explications reçues sur les explications à propos des soins sans être obligé de les demander (78,9%)