

# ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS EN HAD

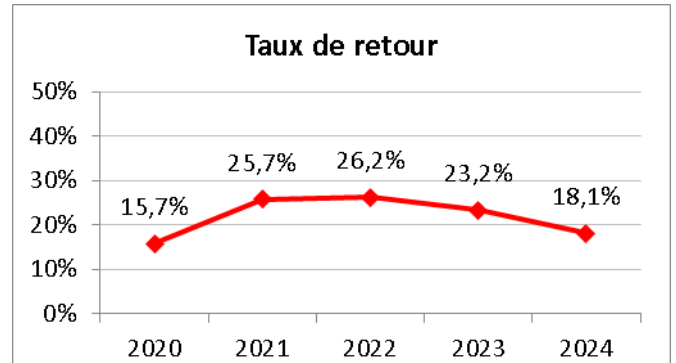
## Résultats 2024

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

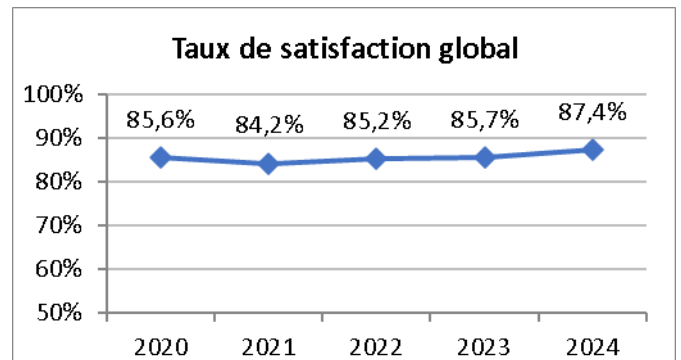
Un questionnaire de sortie est remis à tous les patients admis en HAD depuis 2005.  
 Nombre de questionnaires reçus/nombre de questionnaires distribués : 187/1036.

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



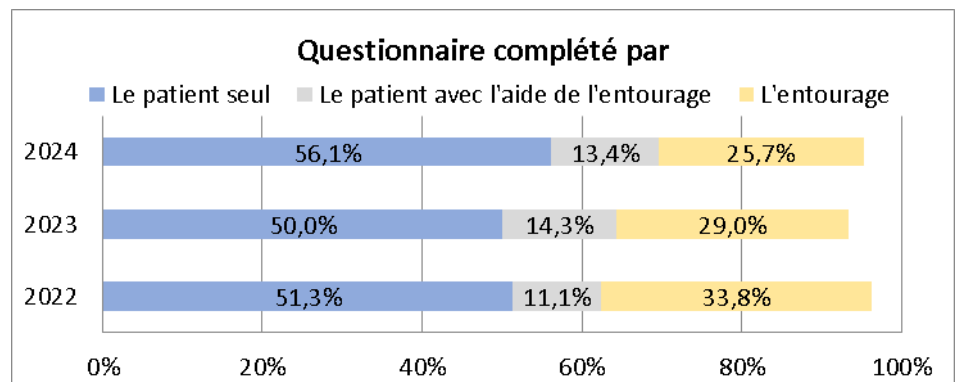
### TAUX DE SATISFACTION GLOBAL

Le taux de satisfaction global 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.

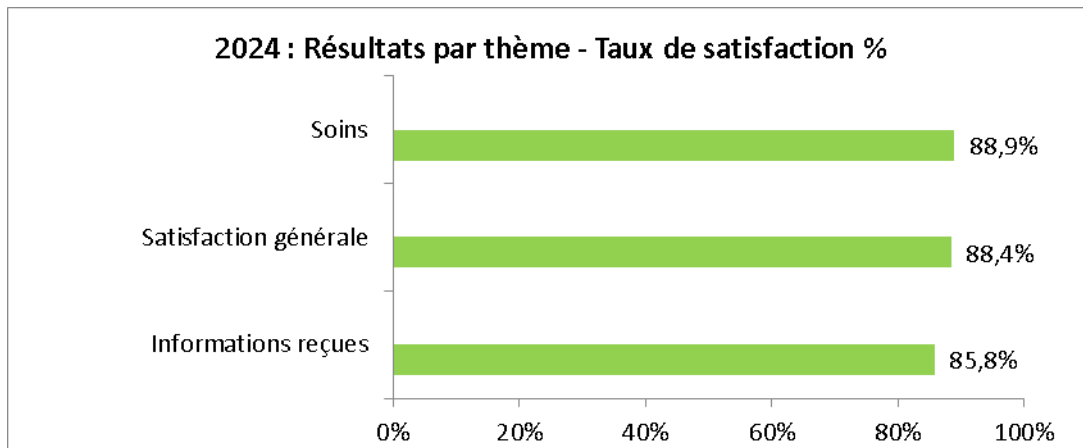
 Evolution 2023 → 2024 favorable  
(augmentation du TS ≥ 5 points)

 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

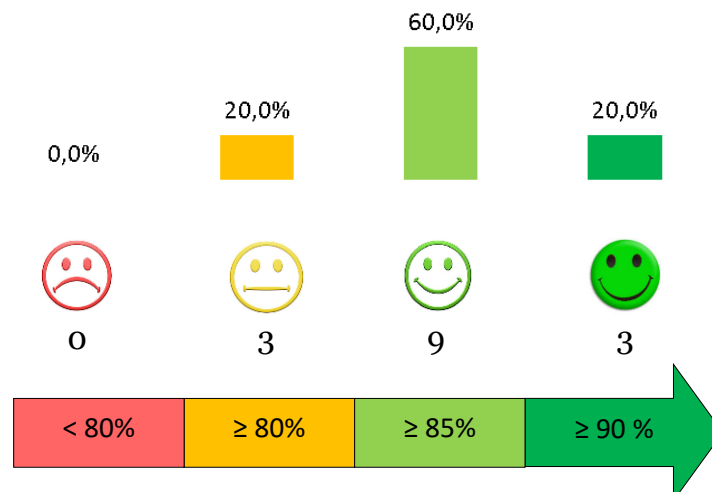














Une légère hausse est constatée en 2024 pour l'ensemble des thématiques :









- 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 :



<b>LES INFORMATIONS RECUES</b>	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%		

<b>LES SOINS</b>	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)		→

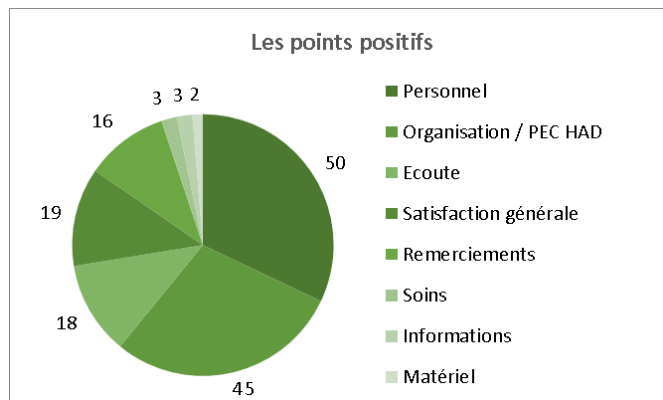
<u>SATISFACTION GENERALE</u>	2022	2023	2024	2024	Evolution 2023/24
Dans l'ensemble, le patient est-il satisfait de la prise en charge en HAD					→

### 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.

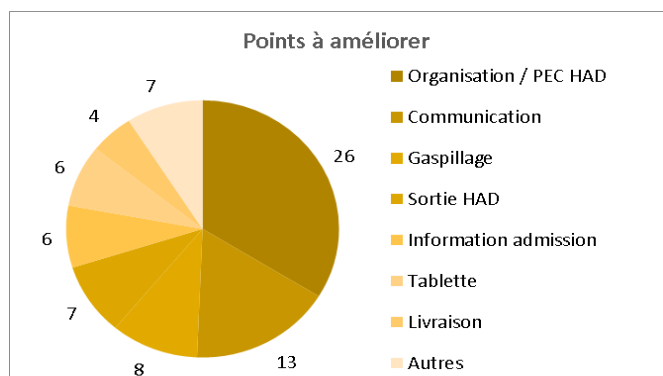


### 4. LES POINTS A AMELIORER

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%)