

ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS EN HAD

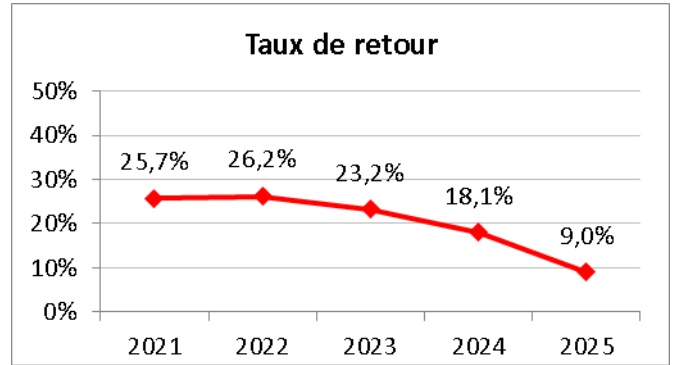
Résultats 2025

TAUX DE RETOUR

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

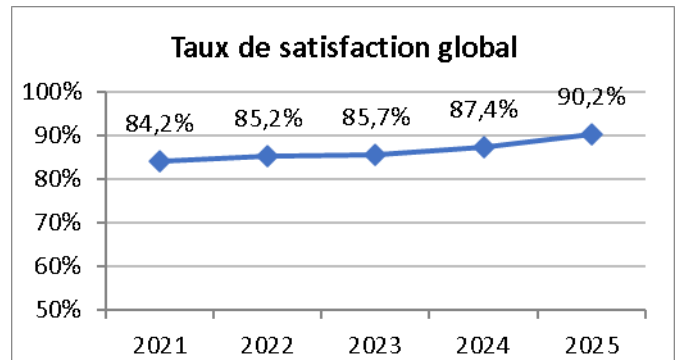
Nombre de questionnaires reçus/nombre de questionnaires distribués (file active 2025) : 98/1087.

Le taux de retour diminue de 9,1 points en 2025, et atteint son niveau le plus bas.



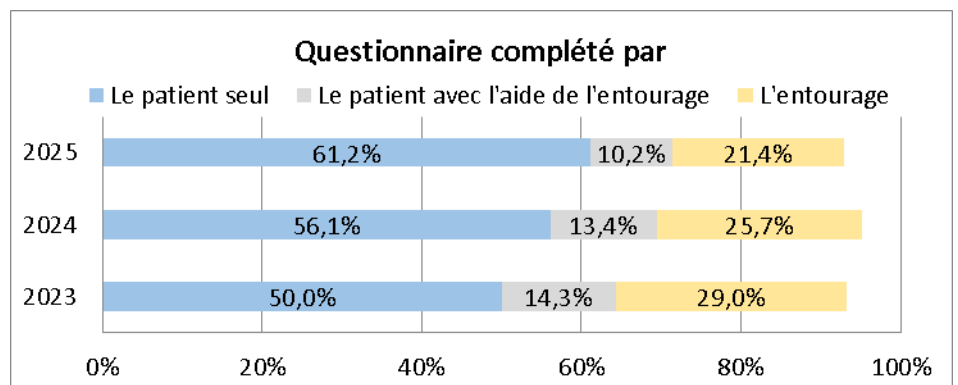
TAUX DE SATISFACTION GLOBAL

Le taux de satisfaction global de l'enquête est en hausse de 2,8 points en 2025.



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.

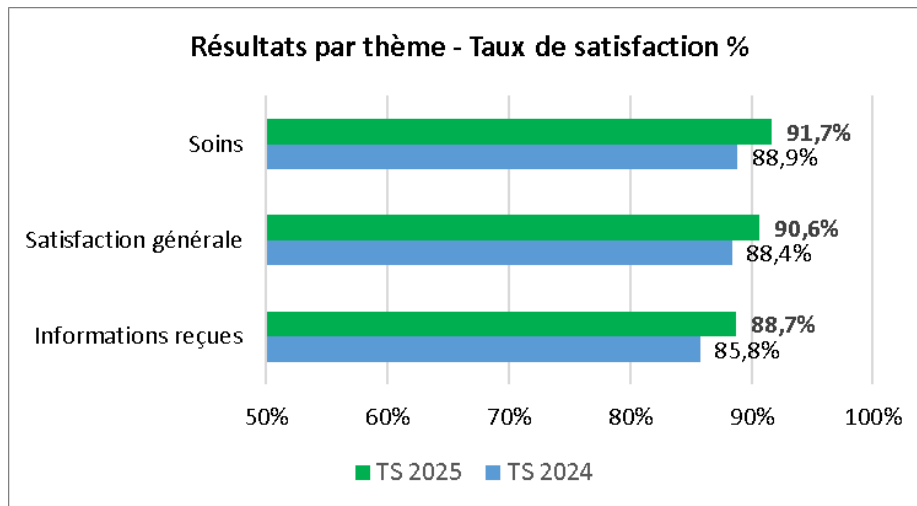
 Evolution 2024 → 2025 favorable
(augmentation du TS ≥ 5 points)

 Evolution 2024 → 2025 défavorable
diminution du TS ≥ 5 points)

 Stabilité des résultats

Le taux de satisfaction global de l'enquête 2025 des patients en HAD est de 90,2% (+2,8 points par rapport à l'enquête 2024).

1. RESULTATS PAR THEME

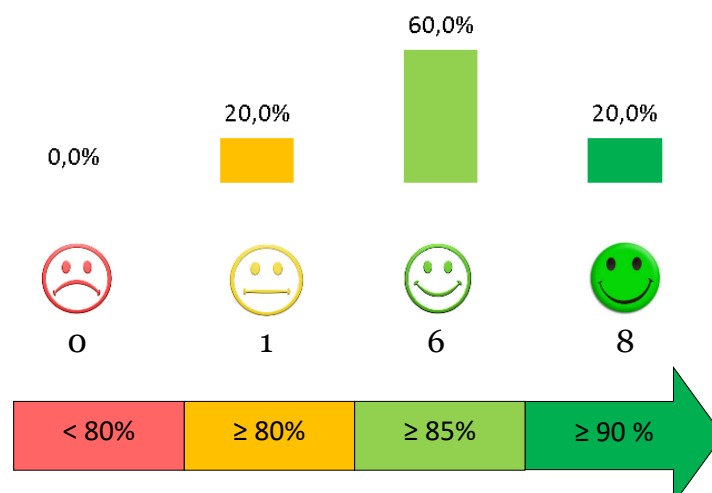
















Une augmentation est constatée en 2025 pour l'ensemble des thématiques :








- Soins + 2,8 points
- Satisfaction générale +2,2 points
- Informations reçues +3 points

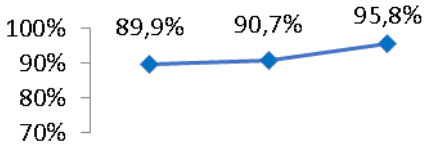


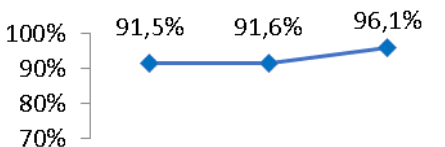


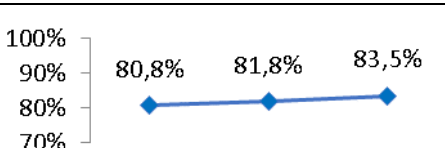


2. RESULTATS PAR QUESTION

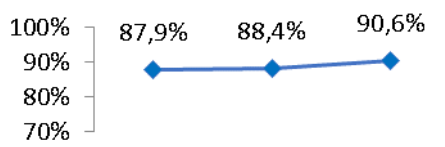


15 questions permettent d'évaluer la satisfaction des patients. Répartition des taux de satisfaction 2025 :



LES INFORMATIONS RECUES	2023	2024	2025	2025	Evolution 2024/25
Les informations reçues sur l'HAD lors du premier contact	84,4%	85,8%	89,0%		
Les explications reçues sur le fonctionnement de l'HAD à la mise en place	84,8%	85,1%	89,2%		
Les informations contenues dans le livret d'accueil patient	81,6%	85,4%	88,1%		
Les objectifs de soins de l'hospitalisation à domicile	85,7%	87,3%	90,6%		
Les explications reçues par le patient sur son état de santé, ses soins et ses traitements pendant son séjour	82,8%	82,7%	86,7%		
L'information sur les personnes à contacter à tout moment et les numéros d'appel en cas d'urgence	88,2%	89,9%	90,4%		
L'association du patient aux décisions concernant ses soins et ses traitements	81,0%	84,2%	87,1%		

LES SOINS	2023	2024	2025	2025	Evolution 2024/25
Les soins quotidiens prodigués	90,0%	92,7%	93,8%		
Les moyens mis en place pour soulager en cas de douleurs	87,2%	87,3%	89,6%		
Le matériel médical mis en place	83,5%	88,6%	92,3%		
La livraison des médicaments et du matériel de soins		89,5%	90,6%		

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>	2023	2024	2025	2025	Evolution 2024/25
Dans l'ensemble, le patient est-il satisfait de la prise en charge en HAD					

3. COMMENTAIRES DES PATIENTS SUR LEUR EXPERIENCE EN HAD



60,2% des patients et/ou leur entourage ayant participé à l'enquête ont rédigé un commentaire (59).



21,4% des patients et/ou leur entourage ayant participé à l'enquête ont rédigé un commentaire (21).

Les commentaires révèlent un niveau de satisfaction très élevé centré sur :

- ✓ La qualité relationnelle et professionnelle des soignants
- ✓ La confiance et le sentiment de sécurité
- ✓ Une organisation efficace et un accompagnement attentif

Ces éléments sont la force principale de l'HAD, perçue comme une alternative bien plus humaine que l'hôpital.

Cependant, des points négatifs ont été identifiés et montrent un besoin d'amélioration dans la structure organisationnelle. Ils concernent :

- ✓ Une coordination insuffisante entre les intervenants
- ✓ Une communication fragile et une information incomplète
- ✓ Des difficultés logistiques (matériel, déchets, retraits)
- ✓ Un outil numérique instable
- ✓ Des défaillances administratives ponctuelles
- ✓ Un soutien insuffisant aux aidants

SYNTHESE DES RESULTATS 2025

- ✓ Le taux de retour diminue de 9 points en 2025 (9,0%) et devient insuffisant.
- ✓ La satisfaction des patients est évaluée sur 15 critères au total : le taux de satisfaction global est en hausse et s'établit à 90,2 %.

- ✓ Un élément d'évaluation connaît une variation significative :
 - L'écoute, la bienveillance et la disponibilité des professionnels : + 5,1 points (taux de satisfaction de 95,8%)
- ✓ Et dans une moindre mesure :
 - Le respect de votre dignité et de votre intimité en toute situation : + 4,6 points (taux de satisfaction de 96,1%)
 - Les explications reçues sur le fonctionnement de l'HAD à la mise en place : + 4,1 points (taux de satisfaction de 89,2%)
 - Les explications reçues sur votre état de santé, vos soins et vos traitements pendant votre séjour : + 4,0 points (taux de satisfaction de 86,7%)
- ✓ 8 éléments d'évaluation présentent un taux de satisfaction supérieur ou égal à 90%, contre 3 en 2024.
- ✓ Un seul élément dévaluation présente un taux de satisfaction entre 80 et 85% (3 éléments en 2024) :
 - L'organisation de la sortie d'HAD (83,5%)