

Résultats de l'enquête de satisfaction 2024 des patients en HAD

Taux de retour

16%



Avant l'entrée en HAD

91%

Préparation de l'admission, Entretien infirmier, Fonctionnement de l'HAD, Estimation de la durée du séjour

Informations et droits

Accord du patient, Remise du livret d'accueil, Personne de confiance, Directives anticipées, Consignes en cas d'urgence

93%



Accueil et installation

Installation à domicile avec l'infirmier HAD, Informations reçues sur l'organisation des soins

95%



Tout au long du séjour

Attentes et besoins du patient, Confidentialité, Respect, Attentes et besoin de l'entourage, Intimité

96%



Organisation/Coordination

Qualité des soins, Prise en charge de la douleur, Gestion des déchets, Horaires des passages, Traitement médicamenteux, Astreinte téléphonique

92%



Organisation de la sortie

Organisation médicale, Soins à poursuivre, Retrait et délai de récupération du matériel

86%



Satisfaction générale

« Une équipe professionnelle, bienveillante, toujours à l'écoute », « Accompagnement humain et soins de grande qualité », « Un service efficace qui apporte réconfort et sérénité »

95%



Actions CDU

- Finaliser les modalités de diffusion de la charte de bientraitance
- Réaliser les entretiens patient et analyser les retours de l'expérience patient
- Développer les méthodes non-médicamenteuses pour la prise en charge de la douleur
- Evaluer une nouvelle formalisation des directives anticipées et structurer une formation ciblée
- Poursuivre la quantification des déchets d'activités de soins au domicile et renforcer la coordination avec les communes
- Finaliser la révision du circuit logistique et évaluer l'impact de l'augmentation du parc matériel sur la récupération du matériel en HAD