



2023 : 96.31% Satisfaction Globale



2023 : 36% de taux de retour

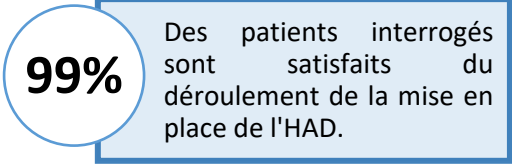
De 0 à 10, quelle est votre appréciation sur l'ensemble de votre prise en charge en HAD ?

Moyenne :	Excellent	Très bon			Bon			Mauvais		Très Mauvais	
8.58/10	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

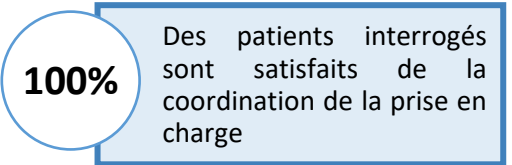
100% des personnes interrogées recommanderaient l'établissement à leur entourage

TAUX DE SATISFACTION PAR THEMATIQUE DU QUESTIONNAIRE

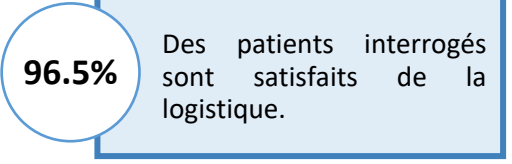
MISE EN PLACE DE L'HAD	
de l'entretien avec l'infirmier coordonnateur pour préparer votre admission ?	100%
des informations relatives au fonctionnement de l'HAD avant votre admission ?	100%
des informations reçues sur le déroulé de votre prise en charge ?	96.3%
de la réponse apportée par le professionnel au téléphone ?	100%



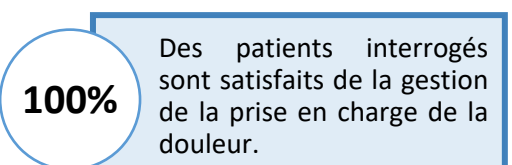
COORDINATION DES INTERVENANTS	
de la coordination à votre domicile des différents intervenants ?	93%



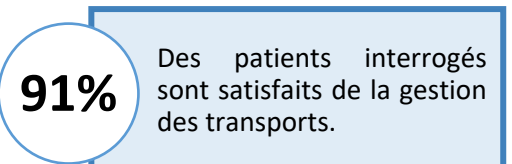
LOGISTIQUE	
de la mise en place du matériel à votre domicile ?	96.55%
du délai d'installation du mobilier médical ?	96.43%



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	
de la façon dont vos douleurs ont été prises en charge (information, traitement...) ?	93%



TRANSPORT	
de l'organisation des transports sanitaires ?	91%



	Résultats enquêtes de satisfaction 2024 (HAD)	Référence : SSBDR-VERIF-CR24-003
		Version : 001
		Page 2
		Structure HAD
		Mise en application : 04/02/2025
Type de document : Compte rendu 2024		Processus : SSBDR

DECHETS	
Du traitement des déchets de soins (fréquence de collecte, rapidité, qualité) ?	91%

82.6%

Des patients interrogés sont satisfaits de la gestion des déchets

DEROULE DE LA PRISE EN CHARGE	
de l'accueil téléphonique (délai et qualité de l'information délivrée)?	100%
de l'écoute et de la disponibilité du personnel soignant ?	100%
de la discrétion et du respect de la confidentialité du personnel soignant ?	100%
du respect de votre dignité et de votre intimité par le personnel soignant ?	96.55%
des informations reçues sur votre état de santé et vos traitements ?	100%
de votre implication dans les décisions prises concernant votre prise en charge ?	100%

99%

Des patients interrogés sont satisfaits du déroulé de la prise en charge.

PRISE EN CHARGE SOCIAL	
De la prise en charges de vos difficultés sociales ?	100%

100%

Des patients interrogés sont satisfaits de la prise en charge sociale.

AUTRES INTERVENANTS	
De la prise en charge des autres intervenants (psychologue, diététicienne, autres...) ?	100%

100%

Des patients interrogés sont satisfaits de la prise en charge sociale.

SORTIE	
De l'organisme de votre sortie (information, relai libéral si nécessaire) ?	100%

100%

Des patients interrogés sont satisfaits de l'organisation de la sortie en HAD.