

**Synthèse de l'enquête de satisfaction
ponctuelle en 2024
pour l'HAD UNISAD – Arnault Tzanck**

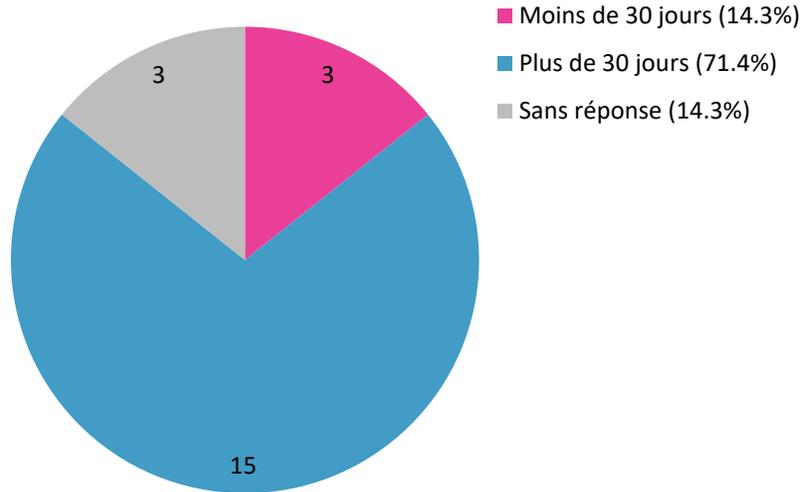


Synthèse de l'enquête de satisfaction HAD 2024

- 21 réponses, soit 70 % du nombre de réponses attendues

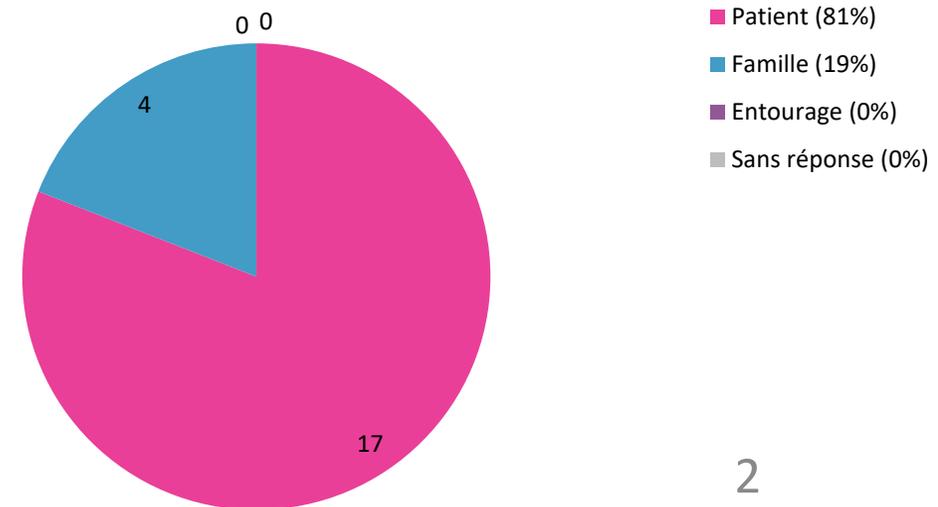
1. Durée du séjour

18 réponses (85.71% des répondants)



2. Qui renseigne le formulaire ?

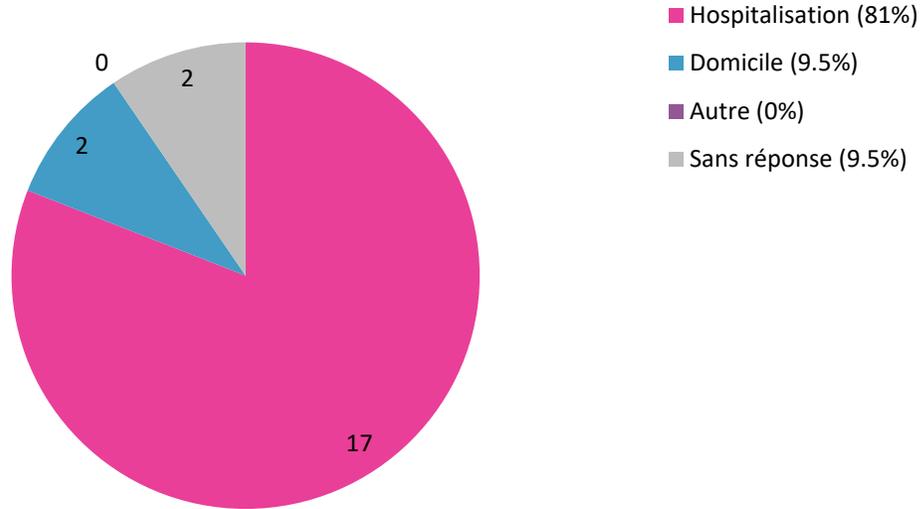
21 réponses (100% des répondants)



Synthèse de l'enquête de satisfaction HAD 2024

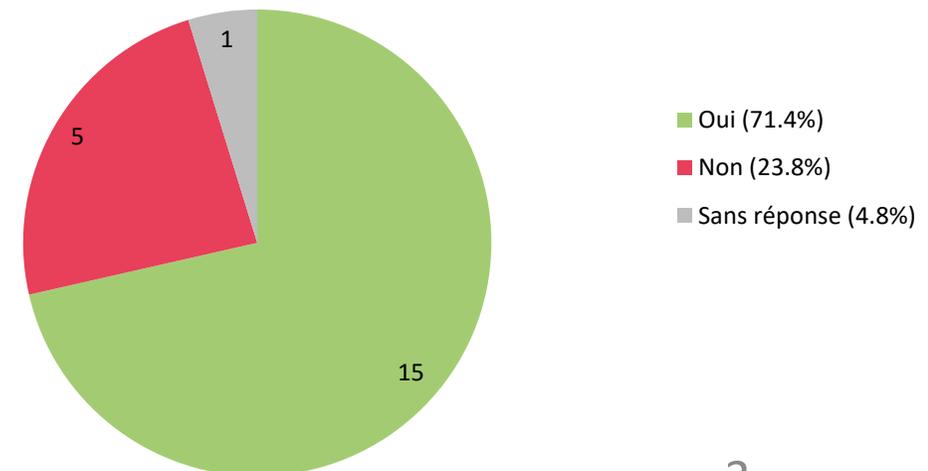
3. Avant le séjour HAD

19 réponses (90.48% des répondants)

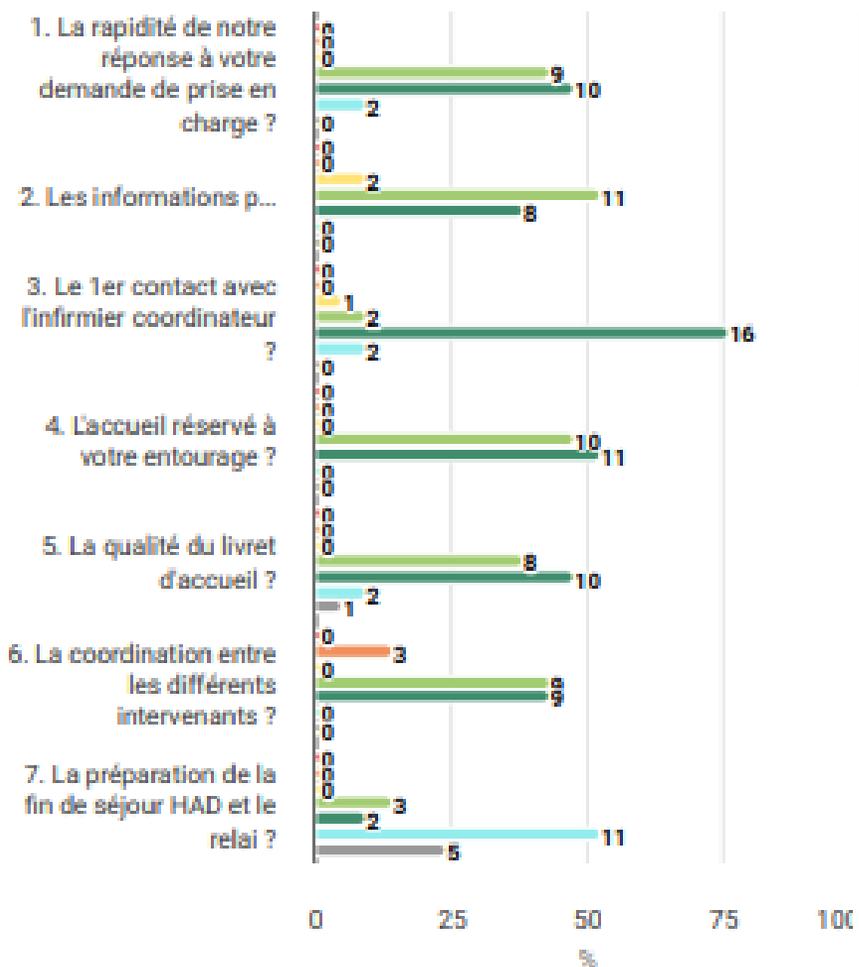


4. Avant votre séjour en HAD, avez-vous reçu une information sur son fonctionnement ?

20 réponses (95.24% des répondants)



Synthèse de l'enquête de satisfaction HAD 2024 – Parcours patient



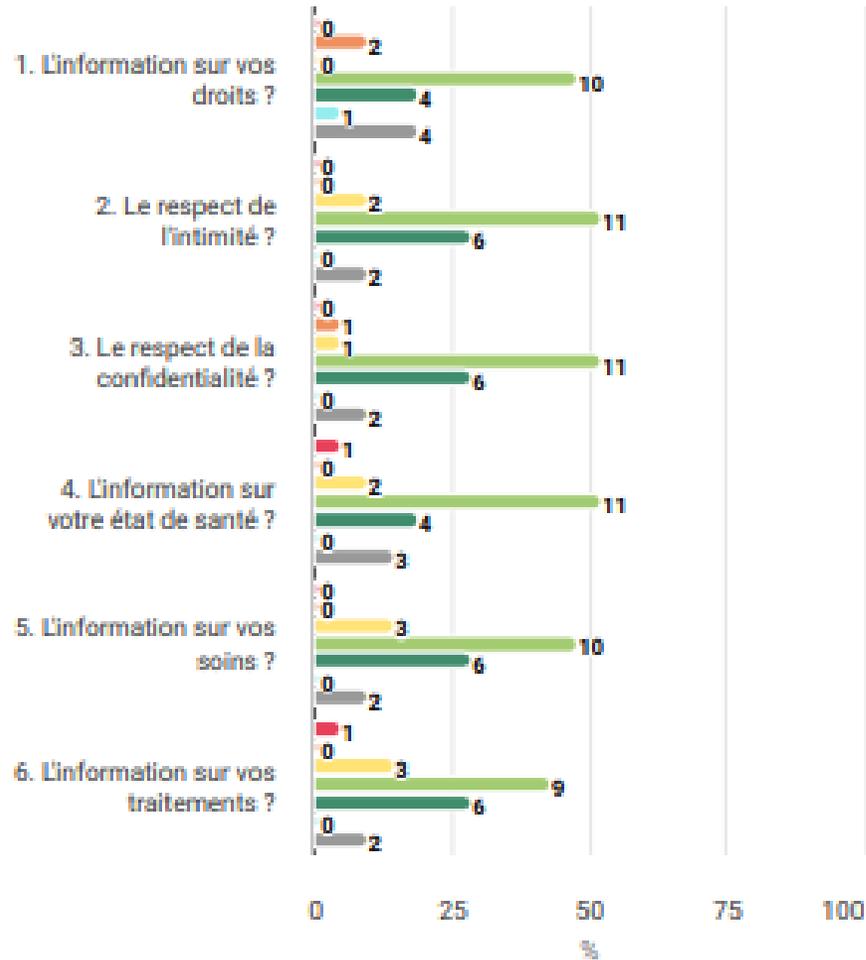
○ 21 réponses (100 % des répondants)

Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait	Non Concerné	Sans réponse
1	La rapidité de notre réponse à votre demande de prise en charge ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (42.9%)	10 (47.6%)	2 (9.5%)	0 (0%)
2	Les informations pratiques (matériel, horaires, fonctionnement) ?	0 (0%)	0 (0%)	2 (9.5%)	11 (52.4%)	8 (38.1%)	0 (0%)	0 (0%)
3	Le 1er contact avec l'infirmier coordinateur ?	0 (0%)	0 (0%)	1 (4.8%)	2 (9.5%)	16 (76.2%)	2 (9.5%)	0 (0%)
4	L'accueil réservé à votre entourage ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (47.6%)	11 (52.4%)	0 (0%)	0 (0%)
5	La qualité du livret d'accueil ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (38.1%)	10 (47.6%)	2 (9.5%)	1 (4.8%)
6	La coordination entre les différents intervenants ?	0 (0%)	3 (14.3%)	0 (0%)	9 (42.9%)	9 (42.9%)	0 (0%)	0 (0%)
7	La préparation de la fin de séjour HAD et le relai ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (14.3%)	2 (9.5%)	11 (52.4%)	5 (23.8%)
Répartition des réponses		0 (0% des réponses)	3 (2% des réponses)	3 (2% des réponses)	52 (35.4% des réponses)	66 (44.9% des réponses)	17 (11.6% des réponses)	6 (4.1% des réponses)



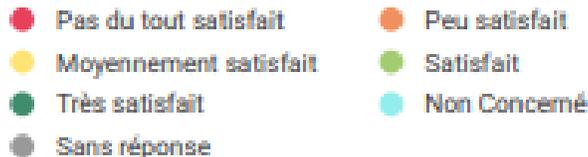
Synthèse de l'enquête de satisfaction HAD 2024 – Droit du patient



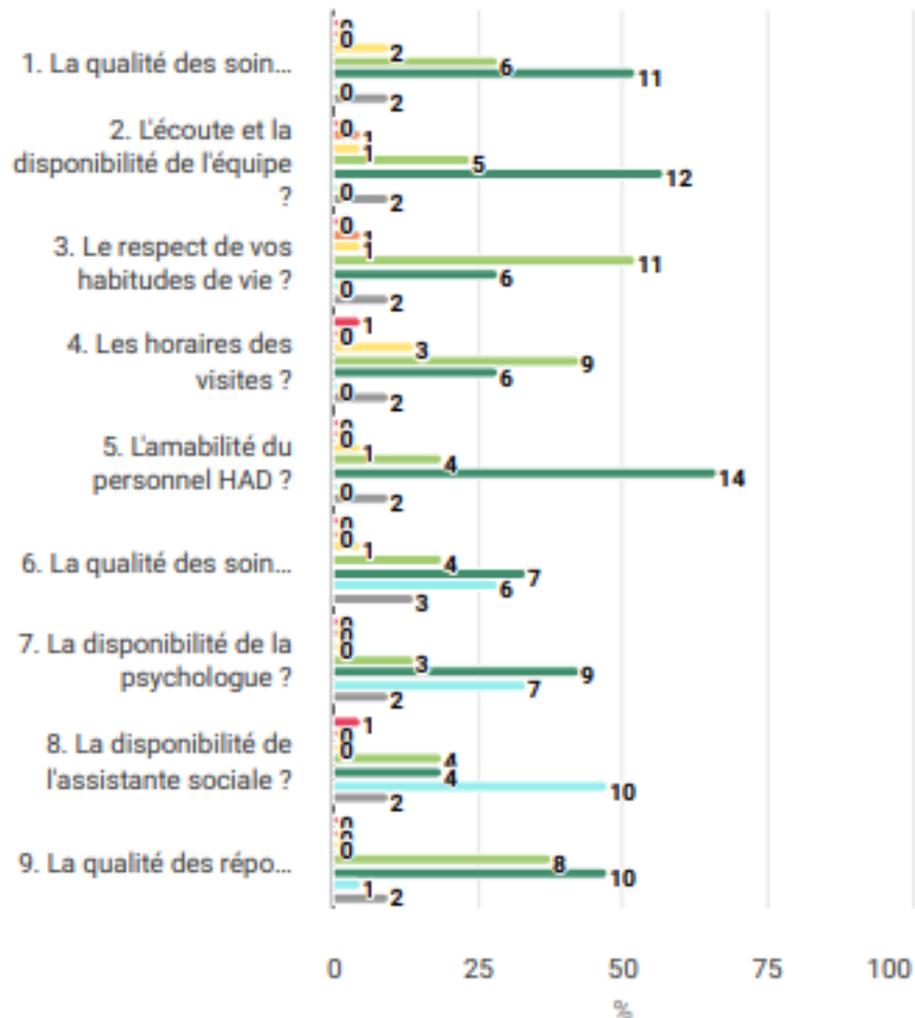
○ 19 réponses (90,48 % des répondants)

Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait	Non Concerné	Sans réponse
1	L'information sur vos droits ?	0 (0%)	2 (9.5%)	0 (0%)	10 (47.6%)	4 (19%)	1 (4.8%)	4 (19%)
2	Le respect de l'intimité ?	0 (0%)	0 (0%)	2 (9.5%)	11 (52.4%)	6 (28.6%)	0 (0%)	2 (9.5%)
3	Le respect de la confidentialité ?	0 (0%)	1 (4.8%)	1 (4.8%)	11 (52.4%)	6 (28.6%)	0 (0%)	2 (9.5%)
4	L'information sur votre état de santé ?	1 (4.8%)	0 (0%)	2 (9.5%)	11 (52.4%)	4 (19%)	0 (0%)	3 (14.3%)
5	L'information sur vos soins ?	0 (0%)	0 (0%)	3 (14.3%)	10 (47.6%)	6 (28.6%)	0 (0%)	2 (9.5%)
6	L'information sur vos traitements ?	1 (4.8%)	0 (0%)	3 (14.3%)	9 (42.9%)	6 (28.6%)	0 (0%)	2 (9.5%)
Répartition des réponses		2 (1.6% des réponses)	3 (2.4% des réponses)	11 (8.7% des réponses)	62 (49.2% des réponses)	32 (25.4% des réponses)	1 (0.8% des réponses)	15 (11.9% des réponses)



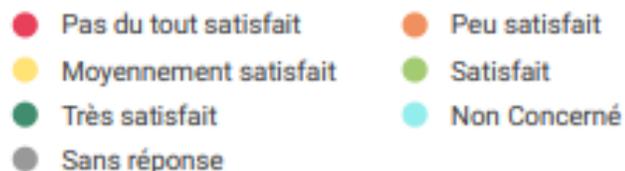
Synthèse de l'enquête de satisfaction HAD 2024 – La prise en charge



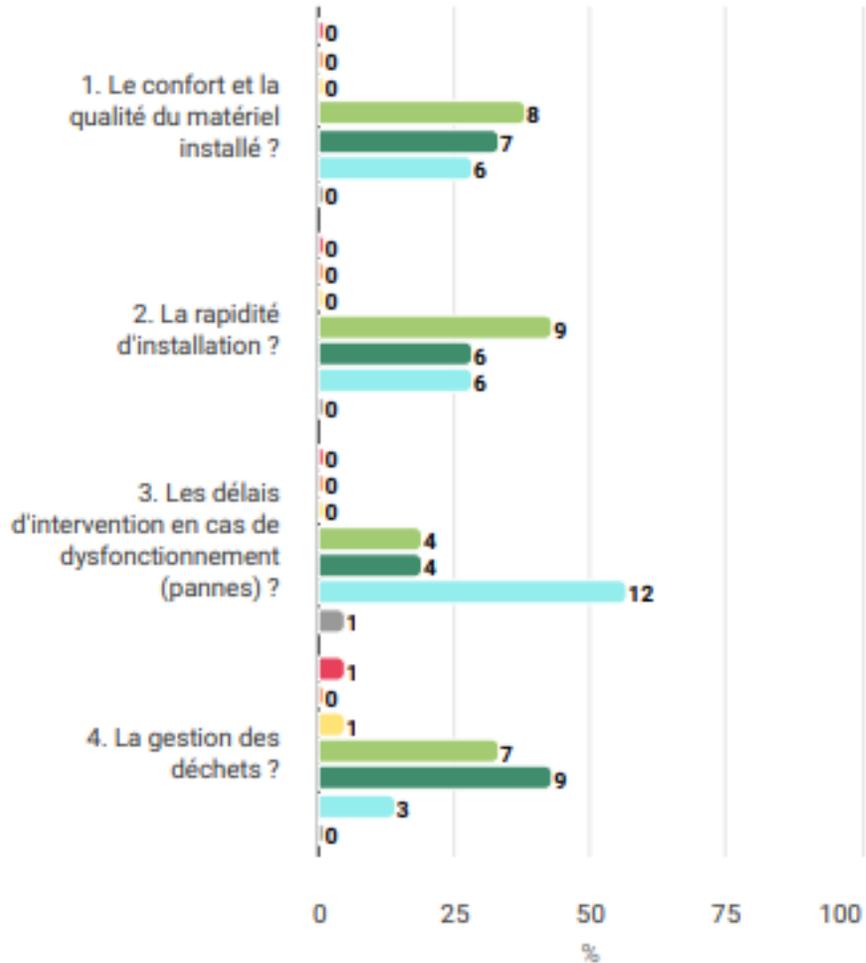
○ 19 réponses (90,48 % des répondants)

Résultats par sous-questions :

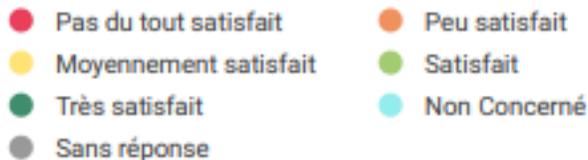
Número	Titre	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait	Non Concerné	Sans réponse
1	La qualité des soins réalisés par notre équipe soignante ?	0 (0%)	0 (0%)	2 (9.5%)	6 (28.6%)	11 (52.4%)	0 (0%)	2 (9.5%)
2	L'écoute et la disponibilité de l'équipe ?	0 (0%)	1 (4.8%)	1 (4.8%)	5 (23.8%)	12 (57.1%)	0 (0%)	2 (9.5%)
3	Le respect de vos habitudes de vie ?	0 (0%)	1 (4.8%)	1 (4.8%)	11 (52.4%)	6 (28.6%)	0 (0%)	2 (9.5%)
4	Les horaires des visites ?	1 (4.8%)	0 (0%)	3 (14.3%)	9 (42.9%)	6 (28.6%)	0 (0%)	2 (9.5%)
5	L'amabilité du personnel HAD ?	0 (0%)	0 (0%)	1 (4.8%)	4 (19%)	14 (66.7%)	0 (0%)	2 (9.5%)
6	La qualité des soins réalisés par les intervenants libéraux ?	0 (0%)	0 (0%)	1 (4.8%)	4 (19%)	7 (33.3%)	6 (28.6%)	3 (14.3%)
7	La disponibilité de la psychologue ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (14.3%)	9 (42.9%)	7 (33.3%)	2 (9.5%)
8	La disponibilité de l'assistante sociale ?	1 (4.8%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (19%)	4 (19%)	10 (47.6%)	2 (9.5%)
9	La qualité des réponses téléphoniques à vos appels ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (38.1%)	10 (47.6%)	1 (4.8%)	2 (9.5%)
Répartition des réponses		2 (1.1% des réponses)	2 (1.1% des réponses)	9 (4.8% des réponses)	54 (28.6% des réponses)	79 (41.8% des réponses)	24 (12.7% des réponses)	19 (10.1% des réponses)



Synthèse de l'enquête de satisfaction HAD 2024 – La logistique



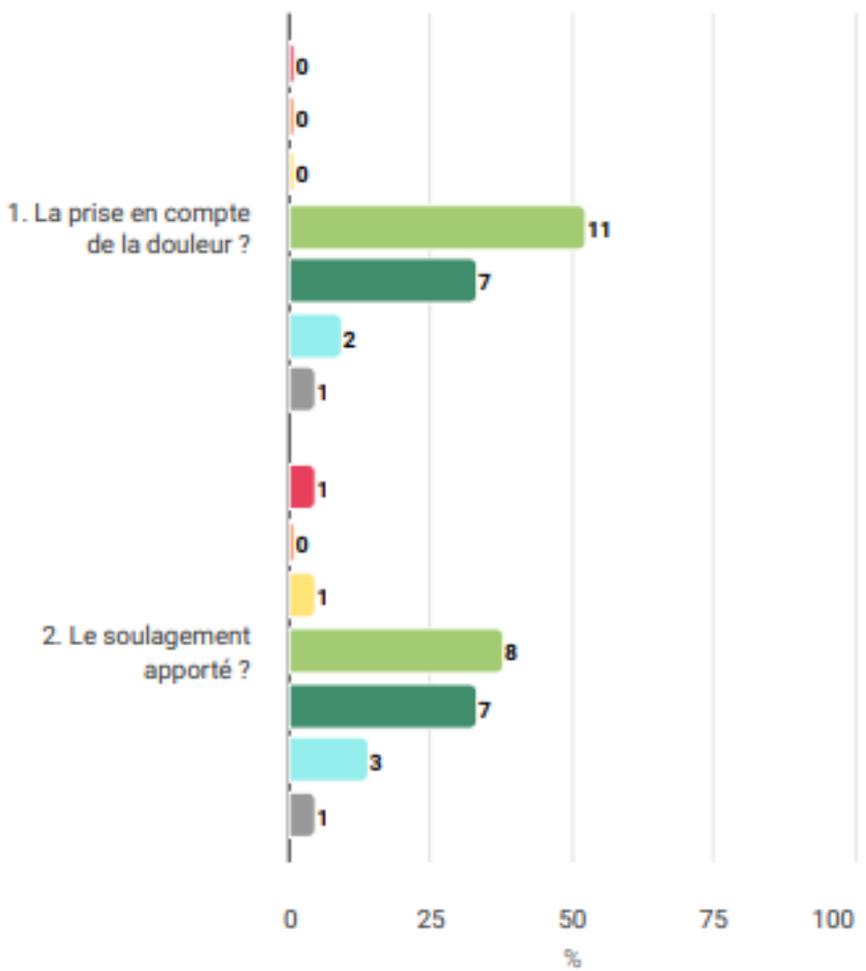
○ 21 réponses (100 % des répondants)



Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait	Non Concerné	Sans réponse
1	Le confort et la qualité du matériel installé ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (38.1%)	7 (33.3%)	6 (28.6%)	0 (0%)
2	La rapidité d'installation ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (42.9%)	6 (28.6%)	6 (28.6%)	0 (0%)
3	Les délais d'intervention en cas de dysfonctionnement (pannes) ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (19%)	4 (19%)	12 (57.1%)	1 (4.8%)
4	La gestion des déchets ?	1 (4.8%)	0 (0%)	1 (4.8%)	7 (33.3%)	9 (42.9%)	3 (14.3%)	0 (0%)
Répartition des réponses		1 (1.2% des réponses)	0 (0% des réponses)	1 (1.2% des réponses)	28 (33.3% des réponses)	26 (31% des réponses)	27 (32.1% des réponses)	1 (1.2% des réponses)

Synthèse de l'enquête de satisfaction HAD 2024 – La prise en charge de la douleur



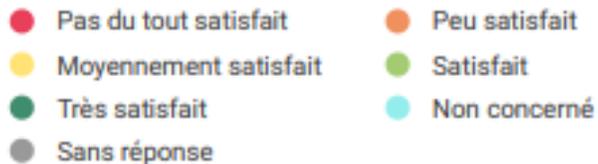
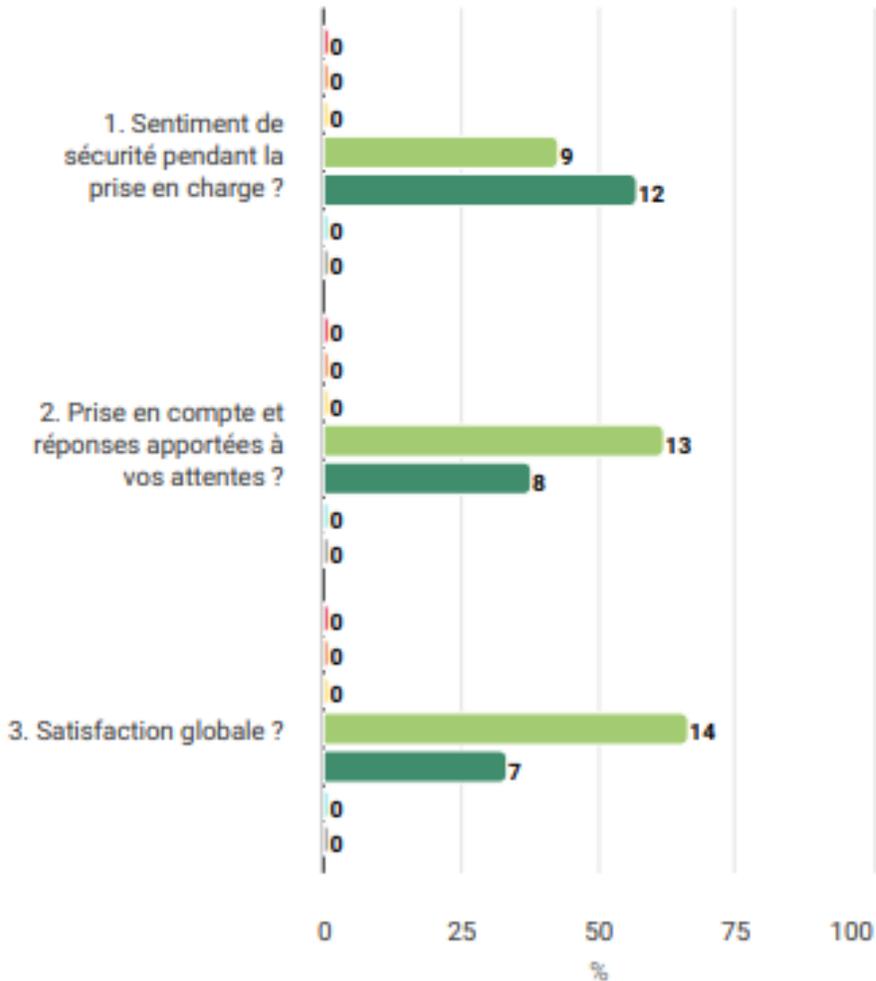
○ 20 réponses (95,24% des répondants)

- Pas du tout satisfait
- Peu satisfait
- Moyennement satisfait
- Satisfait
- Très satisfait
- Non Concerné
- Sans réponse

Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait	Non Concerné	Sans réponse
1	La prise en compte de la douleur ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	11 (52.4%)	7 (33.3%)	2 (9.5%)	1 (4.8%)
2	Le soulagement apporté ?	1 (4.8%)	0 (0%)	1 (4.8%)	8 (38.1%)	7 (33.3%)	3 (14.3%)	1 (4.8%)
Répartition des réponses		1 (2.4% des réponses)	0 (0% des réponses)	1 (2.4% des réponses)	19 (45.2% des réponses)	14 (33.3% des réponses)	5 (11.9% des réponses)	2 (4.8% des réponses)

Synthèse de l'enquête de satisfaction HAD 2024 – Appréciation générale



○ 21 réponses (100 % des répondants)

Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait	Non concerné	Sans réponse
1	Sentiment de sécurité pendant la prise en charge ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (42.9%)	12 (57.1%)	0 (0%)	0 (0%)
2	Prise en compte et réponses apportées à vos attentes ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	13 (61.9%)	8 (38.1%)	0 (0%)	0 (0%)
3	Satisfaction globale ?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	14 (66.7%)	7 (33.3%)	0 (0%)	0 (0%)
Répartition des réponses		0 (0% des réponses)	0 (0% des réponses)	0 (0% des réponses)	36 (57.1% des réponses)	27 (42.9% des réponses)	0 (0% des réponses)	0 (0% des réponses)

11. Recommanderiez-vous notre service à des proches ?
20 réponses (95.24% des répondants)

