

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT HOSPITALISATION A DOMICILE (HAD)

## BILAN 2019



Dans le cadre de la Certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé, l'étude de la satisfaction des usagers et le dispositif qui vise leur écoute sont des éléments essentiels de tout système de management de la qualité.

L'analyse de la satisfaction des patients par l'intermédiaire des questionnaires de satisfaction permet d'évaluer la perception des patients en termes de gain de santé et de satisfaction attendue quant à la qualité et la sécurité des soins.

### Hospitalisation à Domicile

Taux de retour des questionnaires : 11 %

- \* 67 % des patients sont des femmes
- \* 69 % des patients sont retraités
  
- \* 90 % des patients ont reçu un livret d'accueil

### Taux de satisfaction des patients

Thèmes :	Hospitalisation à Domicile
⇒ L'accueil et l'admission	91,69%
⇒ La prise en charge du patient	93,07%
⇒ L'information du patient	96,41%
⇒ Le respect des droits du patient	100%
⇒ Le matériel et la logistique	94,35%
⇒ La rééducation	96,88%
⇒ Les soins d'orthophonie	100%

**Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items des questionnaires)  
est de 95,58 %  
(dont 62,62 % de patients très satisfaits)**