asdr
association de soins à domicile à La Réunion

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PATIENTS HAD 2024

SUR LA PRISE EN CHARGE GLOBALE

96,6 %
des répondants* choisiraient l'ASDR en cas de nouvelle HAD
(96% en 2023)

Prise en charge globale
97% de répondants satisfaits
(97,1% en 2023)

Qualité des soins
97,8% de répondants satisfaits
(98,4% en 2023)

Attitude des professionnels de santé
97% de répondants satisfaits
(97,9% en 2023)

95,8 %
des répondants recommandent l'ASDR
(97% en 2023)

Communication auprès des patients
97,8% de répondants satisfaits
(89,2% en 2023)

Information délivrée aux patients
90,4% de répondants satisfaits
(89,8% en 2023)

Logistique et matériel au domicile
96,5% de répondants satisfaits
(95,9% en 2023)

LES AVANCÉES DEPUIS L'ENQUÊTE 2023

Disponibilité du personnel
98,4 % des répondants sont satisfaits (94,3% en 2023)

Implication du patient
94,6 % des répondants sont satisfaits (85,8% en 2023)

Explications spontanées
93,9 % des répondants sont satisfaits (84,7% en 2023)

Situations d'urgence/contact équipe HAD
95,3 % des répondants sont satisfaits (88,8% en 2023)

LES POINTS D'AMÉLIORATION RECONDUITS POUR 2025

- Prise en charge de la douleur : Poursuivre la démarche d'amélioration du process
- Information auprès du patient : Améliorer le circuit (passeport de l'information)
- Qualité de la coordination : Renforcer la réponse entre professionnels de santé libéraux et équipes HAD
- Promotion de la bientraitance : Mener une réflexion sur la mise en œuvre d'ateliers

Echantillon total : 50% de la file active : 679 patients tirés au sort (508 répondants)
Enquête téléphonique sur modèle e-SATIS (MCO)

**profil des répondants : patients ; familles ; entourage.*