asdr
association de soins à domicile à La Réunion

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PATIENTS HAD 2025

SUR LA PRISE EN CHARGE GLOBALE

97,8 %
des répondants choisiraient l'ASDR en cas de nouvelle HAD (96,6% en 2024)

Prise en charge globale
98% de répondants satisfaits
97,3% en 2024

Qualité des soins
98,4% de répondants satisfaits
97,8% en 2024

Attitude des professionnels de santé
98% de répondants satisfaits
97% en 2024

97,6 %
des répondants recommandent l'ASDR (95,8% en 2024)

Communication auprès des patients
99,6% de répondants satisfaits
97,8% en 2024

Information délivrée aux patients
94,5% de répondants satisfaits
90,4% en 2024

Logistique et matériel au domicile
98,7% de répondants satisfaits
96,5% en 2024

LES AVANCÉES DEPUIS L'ENQUÊTE 2023-2024

Organisation du retrait de matériel
97,9 % des répondants sont satisfaits (93,9% en 2024 ; 94% en 2023)

Livraison de médicaments à domicile
97,8 % des répondants sont satisfaits (96,4% en 2024 ; 95,2% en 2023)

Explications spontanées
95,8 % des répondants sont satisfaits (93,9% en 2024 ; 84,7% en 2023)

Réponse à la demande d'aide / besoin liés aux activités de la vie courante
98 % des répondants sont satisfaits (96,6% en 2024 ; 94,6% en 2023)

LES AXES D'AMÉLIORATION PRÉCONISÉES PAR LA CDU POUR 2026

- Mettre en place une évaluation de la satisfaction auprès des patients mineurs
- Améliorer le circuit d'information patient par le déploiement du passeport de l'information
- Poursuivre le renforcement de la coordination entre équipes HAD & professionnels libéraux
- Poursuivre la promotion de la bientraitance via des 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.*