

## ENQUETE SATISFACTION PATIENT DOMICILE 2023

**Vous avez eu la gentillesse de participer à notre enquête de satisfaction et nous vous en remercions. Voici les résultats (69 réponses exploitables sur 120, taux de retour de 57.5 %).**

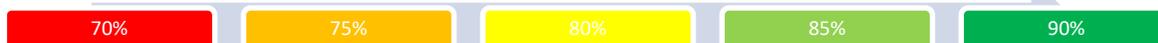
**Système de calcul :** une note moyenne est établie pour chaque critère en fonction des différentes réponses selon le barème de la Haute Autorité de Santé :

**Très satisfait = 100**

**Satisfait = 66**

**Moyennement satisfait = 33**

**Non satisfait = 0**



	2011	2016	2020	2023
<b>Accueil</b>				
Satisfaction information prestations et organisation	86%	89%	85%	90%
Remise du livret d'accueil	-	93%	93%	96%
<b>Les commandes</b>				
Satisfaction du contact téléphonique (attitude du personnel, délai de réponse, réponses apportées à vos questions, commandes, etc.)	90%	88%	90%	93%
Organisation liée aux inventaires	88%	84%	81%	89%
<b>Les livraisons</b>				
Respect du calendrier et horaire de livraisons ADH	93%	92%	90%	97%
Rangement des nouveaux cartons de poches par le coursier ADH	94%	98%	97%	90%
Quantités livrées correspondent aux besoins (dotation + stock de sécurité)	95%	89%	91%	94%
Contact avec les chauffeurs/coursiers ADH chargés des livraisons	96%	95%	91%	94%
liaison et communication des soins avec le centre de référence (changement de prescription, continuité des soins) :	-	-	87%	88%
Réactivité en cas d'échange d'équipement ou de changement de prescription	85%	88%	87%	90%
<b>Appréciation globale</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>	<b>95%</b>
<b>Les déchets de soins</b>	<b>2011</b>	<b>2016</b>	<b>2020</b>	<b>2023</b>
Prise en charge des déchets de soins	88%	87%	71%	90%
Respect des jours de ramassage des déchets	98%	92%	86%	98%
Contact avec les chauffeurs ramassage des DASRI	-	-	81%	92%

\*Les non réponses ne sont pas comptabilisés dans les statistiques.

La Commission de la prise en charge médicamenteuse (CPECM) prend connaissance de ces résultats et après analyse, élabore un programme d'actions d'amélioration. D'autres indicateurs de la qualité et sécurité des soins sont mesurés en interne et sont présentés, analysés périodiquement lors des différentes réunions d'instances de l'ADH. *Pour de plus amples explications, n'hésitez pas à contacter la responsable qualité au numéro de téléphone suivant : 03 21 13 83 01.*

### ACTIONS ISSUES DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PATIENT A DOMICILE 2023

- Précision des créneaux horaires de livraisons + communication = appel téléphonique ou SMS sera envoyé par le coursier avant pour transmettre créneau de 2h (livraison).
- Proposition d'une alternative au Cosmo pore pour les allergies = TEGADERM possible. Vous pouvez faire le signalement aux secrétaires pour avoir une alternative.