Résultats des enquêtes téléphoniques à destination des usagers réalisées par les représentants des usagers

Septembre 2018

Méthodologie d'enquête

Objectifs :

- Optimiser le recueil de la satisfaction des usagers.
- Faire valoir le point de vue des usagers.
- Favoriser l'implication des représentants des usagers.

Méthode complémentaire au recueil de la satisfaction :

- Support d'évaluation différent par rapport aux questionnaires de sortie.
- Approche différente avec un échange direct avec l'usager.

Modalité d'enquêtes : Entretiens téléphoniques réalisés à l'aide d'un questionnaire par les représentants des usagers.

Echantillon : tirage au sort de 15 patients par HAD (échantillon différent selon les sites HAD)

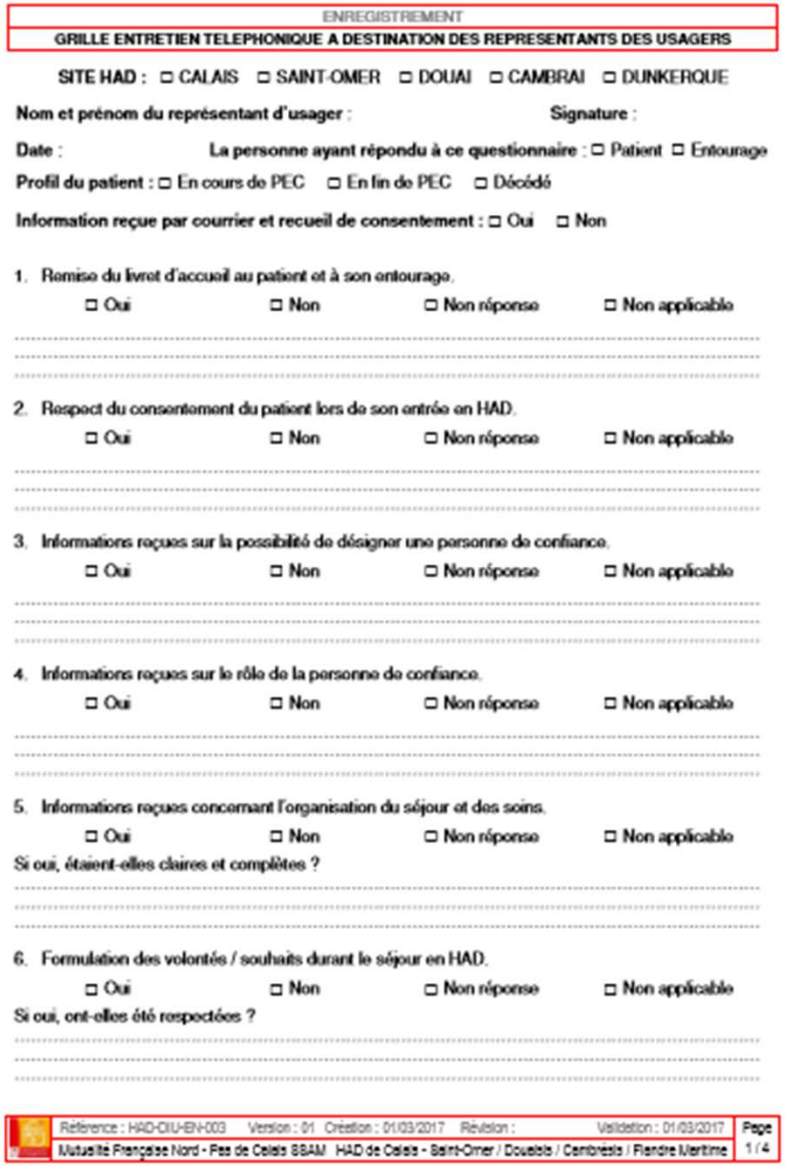
- 5 patients en cours de prise en charge.
- 5 patients en fin de prise en charge.
- 5 patient décédés.

Période du projet : Semaine 17 à la semaine 23.

Méthodologie d'enquête

<u>Support d'enquête</u> :

- Questionnaire sur la thématique « droits des patients ».
- 19 questions fermées avec la possibilité de renseigner les commentaires des personnes interrogées.
- 1 question ouverte sur les éventuels remarques, commentaires et suggestions d'amélioration sur le séjour du patient en HAD.



ENREGISTREMENT

GRILLE ENTRETIEN TELEPHONIQUE A DESTINATION DES REPRESENTANTS DES USAGERS

SITE HAD : ☐ CALAIS ☐ SAINT-OMER ☐ DOUAI ☐ CAMBRAI ☐ DUNKERQUE

Nom et prénom du représentant d'usager : **Signature :**

Date : **La personne ayant répondu à ce questionnaire :** ☐ Patient ☐ Entourage

Profil du patient : ☐ En cours de PEC ☐ En fin de PEC ☐ Décédé

Information reçue par courrier et recueil de consentement : ☐ Oui ☐ Non

1. Remise du livret d'accueil au patient et à son entourage.
   ☐ Oui ☐ Non ☐ Non réponse ☐ Non applicable

2. Respect du consentement du patient lors de son entrée en HAD.
   ☐ Oui ☐ Non ☐ Non réponse ☐ Non applicable

3. Informations reçues sur la possibilité de désigner une personne de confiance.
   ☐ Oui ☐ Non ☐ Non réponse ☐ Non applicable

4. Informations reçues sur le rôle de la personne de confiance.
   ☐ Oui ☐ Non ☐ Non réponse ☐ Non applicable

5. Informations reçues concernant l'organisation du séjour et des soins.
   ☐ Oui ☐ Non ☐ Non réponse ☐ Non applicable
   Si oui, étaient-elles claires et complètes ?

6. Formulation des volontés / souhaits durant le séjour en HAD.
   ☐ Oui ☐ Non ☐ Non réponse ☐ Non applicable
   Si oui, ont-elles été respectées ?

Référence : HAD-CIU-EN-003 Version : 01 Création : 01/03/2017 Révision : Validation : 01/03/2017 Page 1/4
Mutualité Française Nord - Pôle de Calais SSAM HAD de Calais - Saint-Omer / Douaisis / Cambrésis / Flandre Maritime

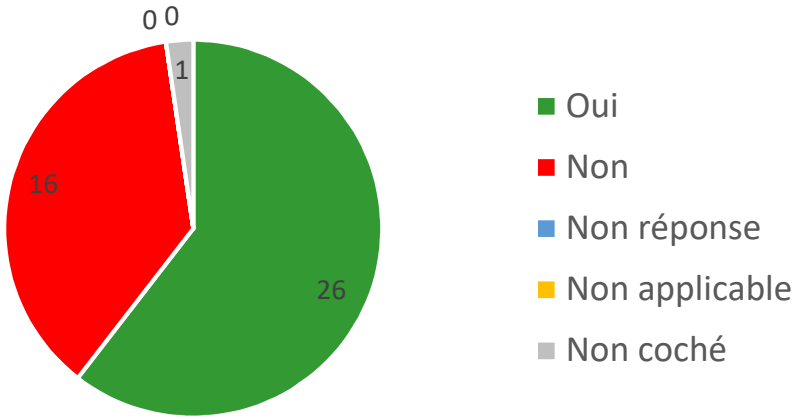
Déroulement de l'enquête

Etapes	Responsables	Echéances
Définir l'échantillon des patients (tirage au sort)	Chargée de missions Service qualité	Semaine 17
Informer le patient et son entourage de la démarche	Chargée de missions Service qualité	Semaine 18
Transmettre les informations et documentaires nécessaires aux RU	Chargée de missions Service qualité	Semaine 19
Réaliser le recueil de la satisfaction	Représentants des usagers	Semaines 20, 21, 23
Analyser les questionnaires	Chargée de missions Service qualité	Semaine 28
Présenter les résultats en réunions de commission des usagers	Représentants des usagers Service qualité	Septembre 2018
Présenter les résultats aux équipes lors de réunions d'information qualité	Représentants des usagers Service qualité	Octobre 2018

Résultats de l'enquête

Indicateur 6 : Qualité de la prise en charge

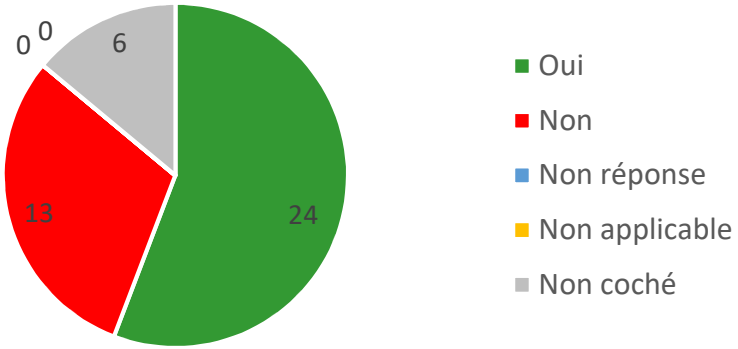
- Q6. Formulation des volontés / souhaits durant le séjour en HAD



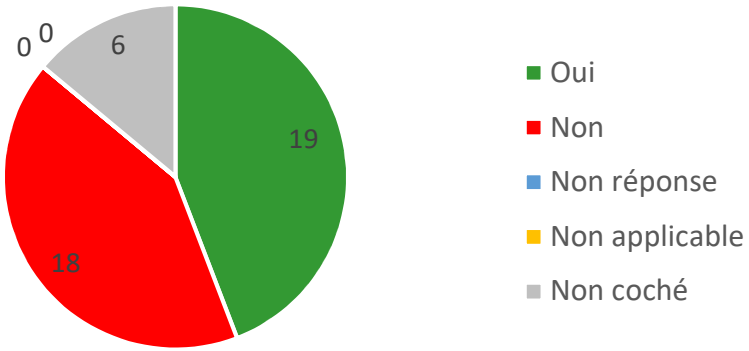
Résultats de l'enquête

Indicateur 6 : Qualité de la prise en charge

- Q11. Respect de horaires de passage au domicile



- Q11b. Information du patient en cas de retard important (supérieur à 30 minutes)



Résultats de l'enquête

Points positifs	Points à améliorer
Informations et explications apportées aux usagers : traçabilité, échanges verbaux.	**Coordination de la prise en charge** : Manque de relais entre l'HAD et les infirmiers libéraux, communication entre les salariés.
Respect des habitudes de vie : respect des volontés, réajustement de la prise en charge en fonction des souhaits.	**Gestion du risque infectieux** : problème dans la collecte des déchets à risques infectieux, absence de passage.
Organisation de la prise en charge : bonne organisation.	**Matériel** : problème de saturomètre et tensiomètre.
Continuité de la prise en charge : réactivité des interventions la nuit, respect des horaires de passage la nuit.	**Horaires des interventions** : plage horaire trop grande, non respect des horaires, manque d'information sur les horaires.
Comportement des professionnels : personnels agréables, personnes gentilles, personnels compétents, personnes attentives, personnels présents et disponibles.	**Ressources humaines** : changement fréquent du personnel, éviter de mettre deux nouvelles personnes lors des tournées.

Actions d'amélioration

Actions d'amélioration suite à l'enquête ?

Actions d'amélioration sur les modalités de réalisation d'enquête :

- Amélioration des modalités du tirage au sort des patients et de l'exhaustivité de l'échantillonnage.
- Amélioration des modalités de réalisation de l'enquête.