Restitution des résultats de satisfaction de la journée portes ouvertes de l'HAD du Douaisis

21 novembre 2019

Méthodologie

Objectifs d'enquête :

- Recueillir la satisfaction des visiteurs sur le déroulement de la journée portes ouvertes.
- Connaître le(s) vecteur(s) d'information de l'évènement.
- Connaître les souhaits des autres thématiques à aborder.

Cible d'enquête :

- Enquête à destination de l'ensemble des visiteurs.

Modalités de réalisation et transmission de l'enquête :

- Enquête formalisée par le service qualité.
- Transmission de l'enquête aux participants lors de la journée portes ouvertes (exemplaire remis avec le sac d'accueil et exemplaires mis à disposition à côté de l'urne).

Méthodologie

Participants de l'enquête :

- 27 questionnaires complétés.

Professionnel de santé	**15**
Etudiant	**6**
Usager	**0**
Autre*	**6**
Total	**27**

Autre* :

- *Secrétaire*
- *Services généraux UT*
- *Assistante sociale*
- *CCAS Sin le Noble*
- *Responsable secteur – Service d'aide à domicile*

Résultats de l'enquête

Question 2 : **Comment avez-vous été informé(e) de cette journée portes ouvertes ?**

Invitation reçue par mail	**16**
Affichage	**6**
Bouche à oreille	**0**
Site internet des HAD de la MFANPDC SSAM	**0**
Autre*	**5**

***Autre** :*

- *Information reçue par les IDEC du SSIAD (2 fois).*
- *Information reçue par le personnel (2 fois).*

Résultats de l'enquête

Question 3 : **Comment jugez-vous la qualité des interventions et les informations transmises sur les différents stands ?**

	☹	😐	☺	NV/NC	NR
Accueil et orientation	**0**	**2**	**25**	**0**	**0**
Présentation des établissements de la MFANPDC	**0**	**3**	**19**	**4**	**1**
Découverte du dispositifs PICC LINE	**0**	**1**	**16**	**9**	**1**
Hygiène des mains	**0**	**0**	**23**	**4**	**0**
Chambre des erreurs	**0**	**0**	**25**	**1**	**1**
Informations sur les droits des patients	**0**	**2**	**17**	**7**	**1**
Espace échange et discussions	**0**	**2**	**20**	**4**	**1**
Roue de l'HAD	**0**	**0**	**22**	**3**	**2**
Restauration / cocktail déjeunatoire	**1**	**4**	**16**	**4**	**2**

☹ Peu satisfaisant, 😐 Moyennement satisfaisant, ☺ Très satisfaisant, NV Non visité / NC Non concerné, NR Non réponse

Résultats de l'enquête

Question 4 : **Quelle(s) autre(s) thématique(s) auriez-vous souhaité aborder ?** (24 non réponses)

- « Rangement au domicile ».
- « Présentation plus détaillée du service HAD, organisation… ».
- « Echange avec un médecin ».

Question 5 : **Quel est votre niveau de satisfaction globale sur cette journée portes ouvertes ?**

Peu satisfaisant	**0**
Moyennement satisfaisant	**2**
Très satisfaisant	**24**
Non réponse	**1**

Résultats de l'enquête

Question 6 : **Votre visite vous donne-t-elle envie de recommander l'HAD à des proches ou des professionnels de santé ?**

Oui	**25**
Non	**0**
Non réponse	**2**

- « En cas de besoin (famille, proche,…). Je trouve que la prise en charge/soins est de qualité ».
- « Si vraiment besoin ».
- « Professionnels engagés et à l'écoute ».
- « Pluridisciplinaire, très intéressant et enrichissant ».
- « Service HAD sympathique et rassurant ».
- « Structure coordonnée et des professionnels qui rassurent ».
- « Pour un accompagnement global ».
- « Professionnalisme ».

Résultats de l'enquête

Question 7 : **N'hésitez pas à nous laisser vos commentaires et suggestions.**

- « Expérience à renouveler. A étendre au SSIAD ».
- « J'aurai aimé que le SSIAD soit aussi ou plus représenté, par un stand ou autre. Je trouve cela dommage ».
- « Bravo pour ces portes ouvertes riches et intéressantes ».
- « Prévoir la journée en été ou printemps ou en soirée pour sensibiliser plus de personnes. A part cela, bonne initiative, à reproduire. Eviter le surgelé ».
- « Bonne initiative, à refaire sur les autres HAD. Beaucoup de choix, mais trop de mayonnaise et trop de surgelés ».

Résultats de l’enquête

Question 7 : **N’hésitez pas à nous laisser vos commentaires et suggestions** (suite)

- « Je trouve dommage que l'on ait pas parlé du SSIAD alors qu'on travaille parfois en collaboration, que nos locaux sont voisins, que nous avons été sollicités pour participer. Ceci dit, j'ai participé selon ma volonté et j'ai apprécié ».
- « Bonne journée portes ouvertes. Permet de rappeler certaines pratiques ».
- « Qu’est ce qu’un SSAM ? ».