

## Résultats « enquête satisfaction patients »

Cette enquête a été réalisée auprès de tous les patients en cours de prise en charge par Santé Service Dax .  
 Cette enquête a été envoyée avec une enveloppe T le 23 juillet 2010 :

- ◆ pour les patients pris en charge en HAD, 40 réponses nous sont parvenues soit un taux de retour 45%.
  - ◆ pour les patients pris en charge en SSIAD, 84 réponses nous sont parvenues soit un taux de retour est de 56 %.
- Nous vous remercions de votre implication, les résultats de ces enquêtes ont été analysés et traités en CRUQ, des actions d'améliorations ont été définies.

### Résultats de ces enquêtes comparativement à ceux de l'année 2009.

Prise en charge en HAD	Résultats % de satisfaction	Ecart comparaison 2009-2010
Informations relatives à la prise en charge	😊 84%	+ 10%
Système de communication de Santé Service Dax	😊 87%	+ 5%
<b>Prise en charge globale du séjour par Santé Service Dax</b>	😊 76%	+ 10%

Prise en charge en SSIAD	Résultats % de satisfaction	Ecart comparaison 2009-2010
Respect des croyances	😊 85 %	+ 5%
Système de communication de Santé Service Dax	😊 84%	+ 7%

Prise en charge en HAD	Résultats % de satisfaction	Ecart comparaison 2009-2010
Présentation des soignants (prénom, fonction)	😊 89%	- 7 %
Respect de l'intimité du patient	😊 78%	- 6 %
Respect des habitudes de vie du patient	😊 73%	- 5 %

Prise en charge en SSIAD	Résultats % de satisfaction	Ecart comparaison 2009-2010
Respect de la confidentialité du patient	😊 83%	- 6 %
Informations relatives aux soins et à l'état de santé	😊 67%	- 9 %

### Le projet Handibat :

Ce projet a pour but de former les entreprises du bâtiment à prendre en compte les problématique de santé de la personne chez qui elles interviennent. Cela concerne notamment les domaines de :

- ◆ la nature des travaux (accessibilité, handicap...)
- ◆ La gestion du chantier (gestion des plannings en tenant compte des impératifs du malade, respect des délais)
- ◆ Le contrôle qualité
- ◆ Le type de chantier (petits travaux, amélioration, rénovation, réhabilitation)

## Éditorial des représentants des usagers

*Cette année encore, l'activité de Santé Service est en nette progression. Son action se diversifie, s'amplifie et elle s'entoure de partenaires:*

*- L'HAD a ouvert un service de nuit à partir du 6 juin 2011 en remplacement de son service d'astreinte.*

*La loi Hôpital Patient Santé Territoire votée par l'assemblée nationale en 2009 donne à l'HAD le statut de service hospitalier à domicile à part entière.*

*- L'antenne HAD de Mimizan a obtenu l'extension de son secteur aux communes de Sanguinet et Biscarrosse.*

*- La mise en place d'une démarche HAN-DIBAT : elle a pour but d'associer les entreprises du bâtiment au projet de vie de la personne malade afin que les travaux soient réalisés dans les meilleures conditions.*

*Nous vous remercions d'avoir répondu si nombreux à l'enquête de satisfaction. Votre témoignage est un appui important pour l'ensemble des professionnels de Santé Service Dax et pour les membres de la commission des usagers.*

*Nous vous remercions de votre confiance.*

*Cordialement, les représentants des usagers.*

**Mme Mangelot, Messieurs Larrodé, Fulchic, Suhubiette**

### Sommaire :

- Bilan de la CRUQ 2010
- Programme de la CRUQ 2011
- Relation avec les usagers
- Information bibliothèque sonore pour les patients non voyants
- Un nouveau service de nuit
- Extension de l'activité de l'antenne de Mimizan
- Résultats des enquêtes de satisfaction des patients
- Le projet Handibat

## Bilan des activités de la « commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge » : CRUQ

La CRUQ a une double mission :

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La commission est composée de professionnels de Santé Service Dax et de 4 représentants des usagers. Elle s'est réunie 3 fois en 2010.

### Bilan des activités de la commission en 2010 :

- Examen des informations issues de l'expression des usagers.
- Etude d'un projet de charte qualité avec les partenaires de l'amélioration de l'habitat (PACT/CAPEB)
- Poursuite du point écoute de la direction pour les patients et leurs proches tous les lundis de 10 heures à 12 heures.
- Rédaction d'un journal à l'attention des usagers « usagers info » : 2<sup>ème</sup> parution en octobre 2010.
- Poursuite de l'activité de la commission éthique avec la participation de 3 représentants des usagers
- Analyse statistique des enquêtes de satisfaction des usagers.

### Projets de la CRUQ pour 2011 :

Suivi du projet de coordination des soins.

Suivi de la mise en place d'un service de nuit.

Mise en place du projet de coordination AGAD/ADMR/Santé Service Dax/PACT des Landes.

Mettre en place une charte qualité entre le PACT / CAPEB / Sante Service Dax.

Mettre à jour le site internet de Santé Service Dax pour informer le public de l'existence de la CRUQ.

Evaluer l'efficacité du point écoute.

Evaluer le système de recueil des plaintes et réclamations.

## Relations avec les usagers en 2010 :

- ◆ Le registre des plaintes et réclamations compte :
  - ◆ 0 réclamation écrite
  - ◆ 14 plaintes orales qui portent essentiellement sur les changements horaires et quelques difficultés relationnelles sans conséquences.
- ◆ Le registre des éloges compte :
  - ◆ 98 courriers de remerciements et d'éloges
- ◆ L'enquête de satisfaction :
 

L'enquête de satisfaction de juin 2010 auprès des **90 patients** en cours de prise en charge en HAD a obtenu un taux de réponse de **45 %**.

L'enquête de satisfaction des **150 patients** en cours de prise en charge en SSIAD a obtenu un taux de réponse de **56 %**.

### Les résultats de l'enquête sont détaillés en page 4.

- ◆ L'ensemble des résultats détaillés a été porté à la connaissance des membres de la CRUQ au travers du bilan annuel.
- ◆ Des axes d'améliorations sont mis en place :
  1. Avec la coordination pour l'amélioration de la gestion des tournées et des plannings afin d'éviter le Turn over.
  1. De plus les membres de la CRUQ proposent d'améliorer l'information des patients ou des familles lorsqu'il y a des changements dans les horaires ou dans les remplacements de personnel voir des retards liés à l'activité.

## Information bibliothèque sonore pour les patients malvoyants

Il existe sur DAX une Bibliothèque sonore .

Cette bibliothèque est gérée par une association de bénévoles et hébergée dans les locaux de la bibliothèque de Dax. L'inscription est gratuite.

*Prêts gratuits et en franchise postale de livres enregistrés.*

**Elle est ouverte tous les jeudis après midi de 14h30 à 16h30.**

- ◆ Numéro de téléphone : 06-82-79-95-61
  - ◆ Adresse : 5 rue du Palais 40100 Dax
- Le service social de santé Service Dax est à votre disposition pour faciliter le contact et la mise en place.

## Un nouveau service de nuit :

- ◆ Date d'ouverture : 06 juin 2011
- ◆ Cinq infirmières recrutées
- ◆ Les plages horaires de fonctionnement du service : 21H45 – 07H45
- ◆ Le projet de soins du service de nuit : les soins programmés et la réponse aux appels des patients
- ◆ Téléphone du service de nuit : 05.58.58.10.51 ou 06.30.64.88.39
- ◆ La coordination assure sa mission en astreinte aux côtés du service de nuit.
- ◆ Le projet de soins du service de nuit : les soins programmés et la réponse aux appels du coordinateur d'astreinte.
- ◆ Le service couvre toute la zone autorisée pour l'hospitalisation à domicile (y compris l'antenne de Mimizan), cependant est maintenu sur le secteur de l'antenne de Mimizan le service d'astreinte infirmier.

## Extension de l'activité de l'antenne de Mimizan :

L'Agence Régionale de Santé a autorisé le service d'hospitalisation à domicile de Santé Service Dax à intervenir sur les communes de Biscarrosse et Sanguinet.

L'antenne de Mimizan à compter de ce jour couvre les communes suivantes:

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| ◆ Aureilhan          | ◆ Parentis en born    |
| ◆ Bias               | ◆ Pontenx les forges  |
| ◆ Biscarrosse        | ◆ Sanguinet           |
| ◆ Gastes             | ◆ St Girons           |
| ◆ Lesperon           | ◆ St Julien en born   |
| ◆ Liposthey          | ◆ St Paul en born     |
| ◆ Lit et Mixe        | ◆ Ste Eulalie en born |
| ◆ Lüe                | ◆ Uza                 |
| ◆ Lévignac           | ◆ Vielle              |
| ◆ Mimizan            | ◆ Ychoux              |
| ◆ Mézos              |                       |
| ◆ Onnesse et Laharie |                       |