

Témoignage

Fondation Santé Service

Santé, soin à domicile

Témoignage



La Fondation Santé Service digitalise le recueil de la satisfaction patient

Au sein de la Fondation Santé Service, premier opérateur du soin à domicile en France et en Europe, le questionnaire de satisfaction patient est passé du tout papier à un accès par QR code. Deux ans plus tard, l'outil s'est étendu bien au-delà du service qualité : 13 comptes actifs, répartis dans plusieurs services différents.

D'un questionnaire papier à une plateforme partagée
par toute la fondation

2 200

patients pris en
charge chaque jour

13

comptes actifs,
divers services

~180

questionnaires
créés depuis 2023

EN BREF

La Fondation Santé Service est le premier opérateur du soin à domicile en France et en Europe, avec 2 200 patients pris en charge chaque jour. Deux ans après le lancement du projet avec Evalandgo, l'outil est utilisé par 13 comptes répartis dans plusieurs services : qualité, ressources humaines, réseau et structures régionales rachetées par la fondation.

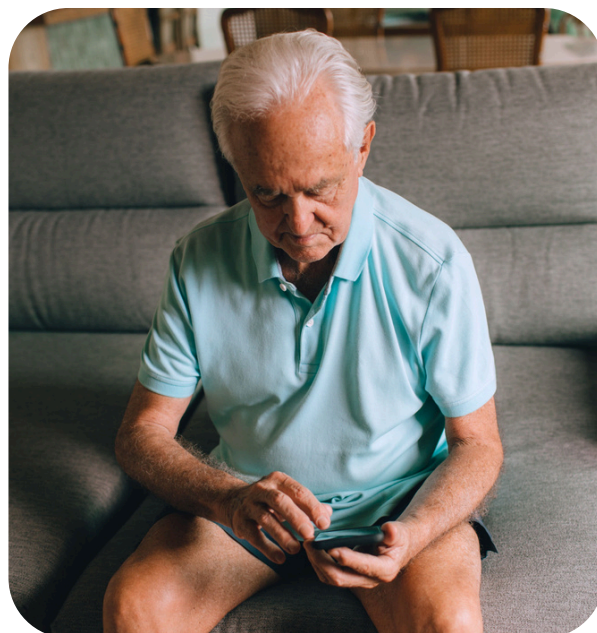
1

Le défi

Sortir du tout papier, sans perdre une partie des patients

Historiquement, le [questionnaire de satisfaction](#) envoyé aux patients fonctionnait en campagne écrite : un formulaire papier envoyé, puis une attente du retour. Suite à cela, une autre piste a émergée, celle d'amorcer une démarche de dématérialisation de ce questionnaire, avec un accès par QR code.

Le sujet demandait de la prudence. La patientèle suivie par la fondation n'est pas la plus jeune, mais l'équipe qualité constatait qu'un nombre croissant de patients disposait d'un smartphone. Plutôt que de basculer d'un coup, la fondation a choisi de conserver le papier en parallèle du QR code, le temps que l'usage se diffuse.



Le choix d'Evalandgo s'est fait sur la simplicité et l'ergonomie de l'outil, sur le prix et sur la disponibilité de l'équipe dès les premiers échanges. Les données recueillies touchent aussi à la santé des patients, un sujet sensible qui demande des garanties précises : une plateforme française, hébergée en France et conforme RGPD, apportait à la Fondation la tranquillité nécessaire.

2

La solution

Une transition en douceur, sans rien retirer

Sur Evalandgo, l'équipe qualité a pu recréer directement le questionnaire de satisfaction existant, sans repartir de zéro, mises en forme comprises. Le questionnaire reste aussi disponible en version papier, pour ne pas couper l'accès aux patients les moins à l'aise avec le numérique.

Ils ont débuté avec 5 comptes, tous rattachés au siège. Puis les usages se sont multipliés : enquêtes RH, audits qualité des structures régionales rachetées. Aujourd'hui, 13 comptes actifs sont répartis dans plusieurs services.

Matthias apprécie particulièrement le côté ergonomique et simple d'Evalandgo lorsqu'il communique avec des prestataires externes. Il partage des liens de suivi en temps réel aux équipes concernées, qui voient directement le nombre de retours et peuvent décider d'une relance.



Une adoption qui s'est étendue à toute l'organisation

Ils ont débuté avec 5 comptes, tous rattachés au siège, sur le seul sujet de la satisfaction. Puis les usages se sont multipliés : des enquêtes internes pour les ressources humaines, l'ouverture de comptes à des utilisateurs hors siège, puis aux responsables qualité des structures régionales rachetées par la fondation, qui s'en servent à leur tour pour leurs propres audits.

Au-delà du service qualité central, Evalandgo est devenu l'outil que la fondation propose aux responsables qualité des structures régionales qu'elle rachète. Une manière de donner rapidement à ces nouvelles équipes un outil déjà éprouvé en interne.

3 Les résultats

D'un usage limité au siège à un usage partagé par toute la fondation

Pour la Fondation Santé Service, le projet est parti d'un seul service pour s'étendre à toute l'organisation.

Avant Evalandgo	Avec Evalandgo
❌ Questionnaire de satisfaction patient uniquement sur papier	✅ Un questionnaire accessible par QR code, en parallèle du papier
❌ 5 comptes, uniquement au siège, sur un seul sujet (satisfaction)	✅ 13 comptes actifs, répartis dans plusieurs services
❌ Résultats consolidés à la main pour informer les équipes	✅ Des liens de suivi partagés en temps réel, sans ressaisie
❌ Un formulaire papier à recréer à la main, au risque de perdre la mise en forme	✅ Une reprise directe et fiable du contenu papier dans l'outil



Un tremplin pour les nouvelles structures

Au-delà du service qualité central, Evalandgo est devenu l'outil que la fondation propose aux responsables qualité des structures régionales qu'elle rachète, pour leurs propres audits.

Une manière de donner rapidement à ces nouvelles équipes un outil déjà éprouvé en interne, plutôt que d'en chercher un nouveau à chaque rachat. L'adoption s'est aussi étendue aux ressources humaines, pour des enquêtes internes sur les besoins et les effectifs.

“

*Ce qu'on apprécie chez Evalandgo, c'est l'ergonomie et la réactivité.
Aujourd'hui, il nous faut des outils simples.*

RESPONSABLE QUALITÉ
Fondation Santé Service



Vous avez des projets ? Contactez nous !

Que vous soyez un établissement de santé, une structure de soin à domicile, ou un organisme médico-social, nos équipes peuvent vous aider dans vos projets de questionnaires. Disposant d'une longue expérience en matière de conception, de collecte et d'analyse d'enquêtes patients, nous sommes à même de vous conseiller.

Adresse e-mail

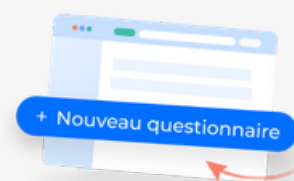
contact@evalandgo.com

Numéro de téléphone

 +33 (0)4 67 17 96 77

Pourquoi choisir Evalandgo ?

Basé à Montpellier, Evalandgo est le leader français des outils de collecte et d'analyse de feedback en ligne, comptant plus de 500 000 utilisateurs, à travers le monde.



Solution 2-en-1

Avec Evalandgo, créez des questionnaires en ligne et animez des quiz interactifs en direct. Le tout en 1 seul outil.



IA Souveraine

Afin de garantir la sécurité de vos données, nous utilisons une IA 100% Française et sécurisée.



Conforme RGPD

Vos répondants sont protégés et peuvent exercer leur droit de rectification à tout moment.



Accompagnement

Profitez d'une équipe de support en illimité. Nos experts sont disponibles pour vous accompagner dans vos projets.