

S.S.I.A.D

RESULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION 2014

Le recueil de la satisfaction s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité.

L'objectif de cette enquête est d'évaluer la satisfaction et d'améliorer la qualité de nos prestations.

1. La méthode utilisée

25 questionnaires ont été distribués aux patients du 16 au 18 avril 2014. 24 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour de 96%.

L'enquête est constituée de 22 items, répartis selon les thématiques suivantes :

- Qualité de l'organisation du service
- Qualités relationnelles
- Qualités des soins et de l'accompagnement
- Appréciation générale

2. Le choix de l'outil

Les questions sont fermées, elles permettent 2 à 4 réponses possibles. Des remarques et suggestions sont possibles à la fin de l'enquête. Les données recueillies sont facilement quantifiables. **Les non-réponses ne sont pas maintenues dans le traitement des statistiques.**

3. Les limites de l'enquête

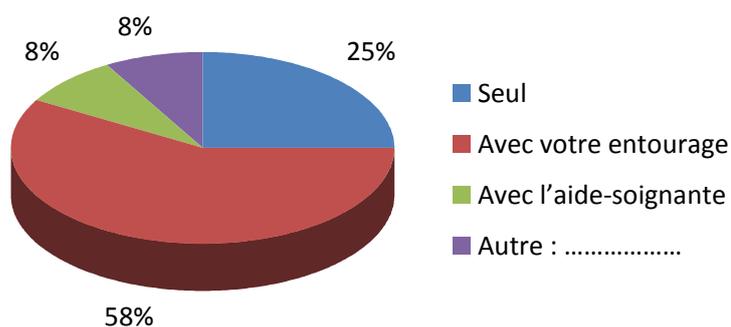
Les questionnaires ont été distribués et remis en retour aux aides-soignantes du service. 6 personnes ont rempli le questionnaire de satisfaction seules, 16 avec l'entourage ou une autre personne, 4 ont toutefois été aidées par le personnel du SSIAD. Il y a eu peu de commentaires rédigés (8).

A préciser que, compte tenu du panel limité des personnes interrogées, chaque réponse a un impact fort en termes de variation du pourcentage, soit plus de 4% de variation.

4. Résultats de l'enquête

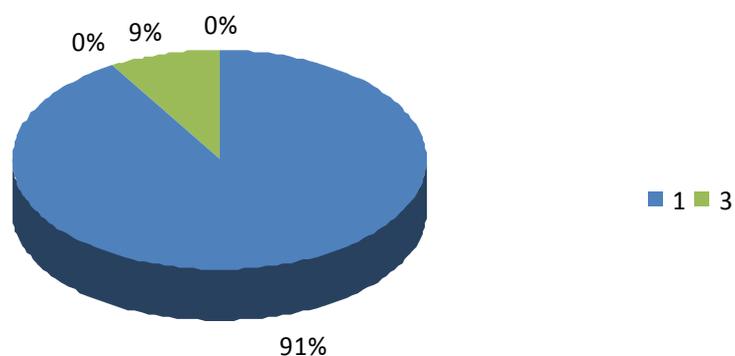
96% de taux de retour des réponses au questionnaire.

1. Vous avez rempli ce questionnaire :



Les $\frac{3}{4}$ des personnes interrogées ont remplis seules ou avec leur entourage le questionnaire. Ce résultat reste stable par rapport à 2013.

2. Avez-vous bénéficié d'une visite d'accueil de l'infirmière coordinatrice à votre domicile ?



Sur l'ensemble des personnes interrogées, 2 personnes n'ont pas bénéficié d'une visite d'accueil par l'IDE coordinatrice (contre 1 en 2013)

■ Très Satisfaisant ■ Satisfaisant
■ Peu Satisfaisant ■ Non Satisfaisant

3. Si oui, que pensez-vous des informations qui vous ont été données lors de cette visite ? (Livret d'accueil, règlement...

4. Que pensez-vous des interventions mises en place par rapport à vos besoins et à votre demande ?

5. Que pensez-vous du personnel soignant, concernant :
- Le respect de votre personne

6. Que pensez-vous du personnel soignant, concernant :
- Le respect de votre intimité

7. Que pensez-vous du personnel soignant, concernant :
- Le respect de votre environnement

8. Que pensez-vous du personnel soignant, concernant :
- Leur disponibilité

9. Que pensez-vous des soins effectués en terme de :
Qualité

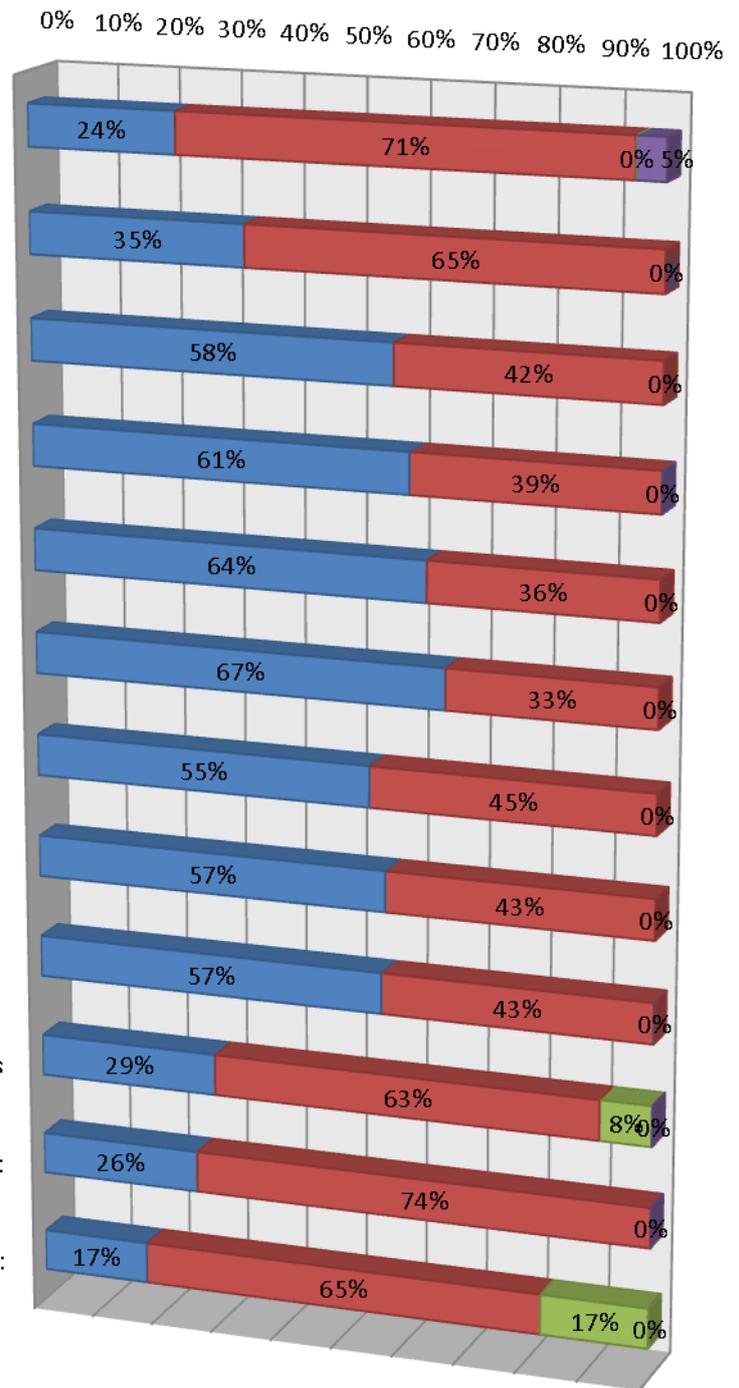
10. Que pensez-vous des soins effectués en terme de :
Sécurité

11. Que pensez-vous des soins effectués en terme de :
Adaptation à votre état de santé

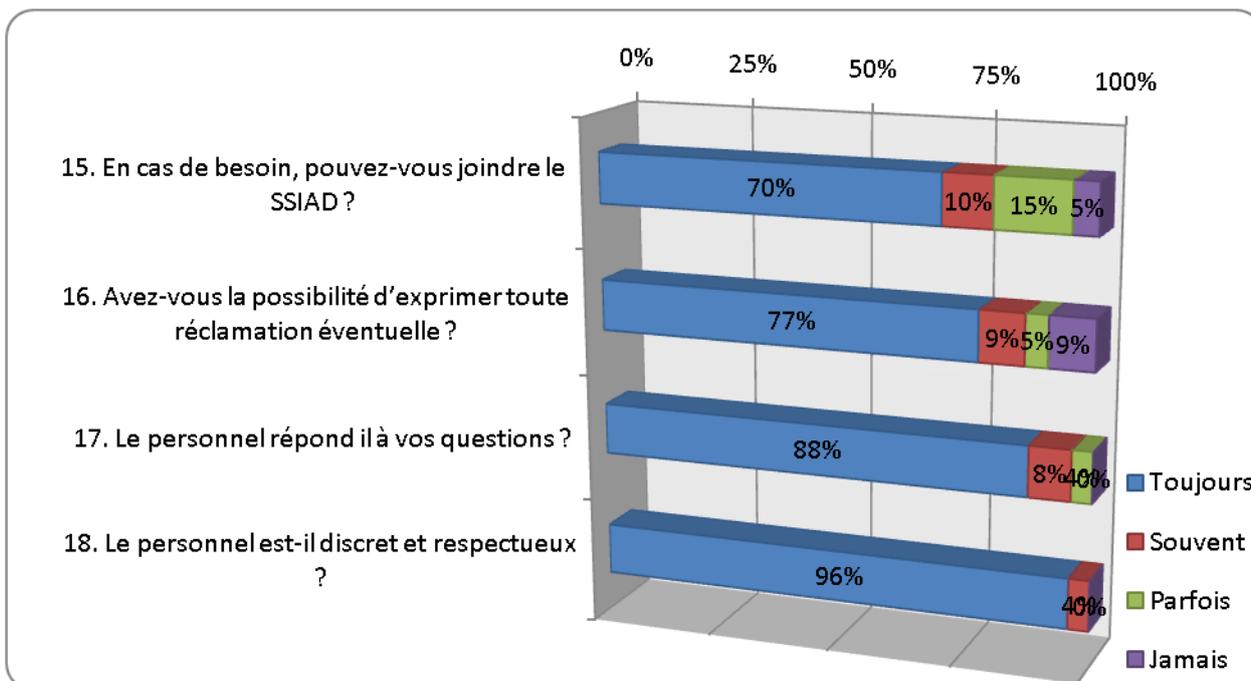
12. Le nombre de passages répond-il à vos attentes

13. Selon vous, le temps consacré à vos soins est :

14. Selon vous, le créneau horaire de passage est :



17% des personnes interrogées sont peu satisfaites du créneau horaire de passage. 8% des personnes interrogées estiment que le nombre de passage ne répond pas à leurs attentes.

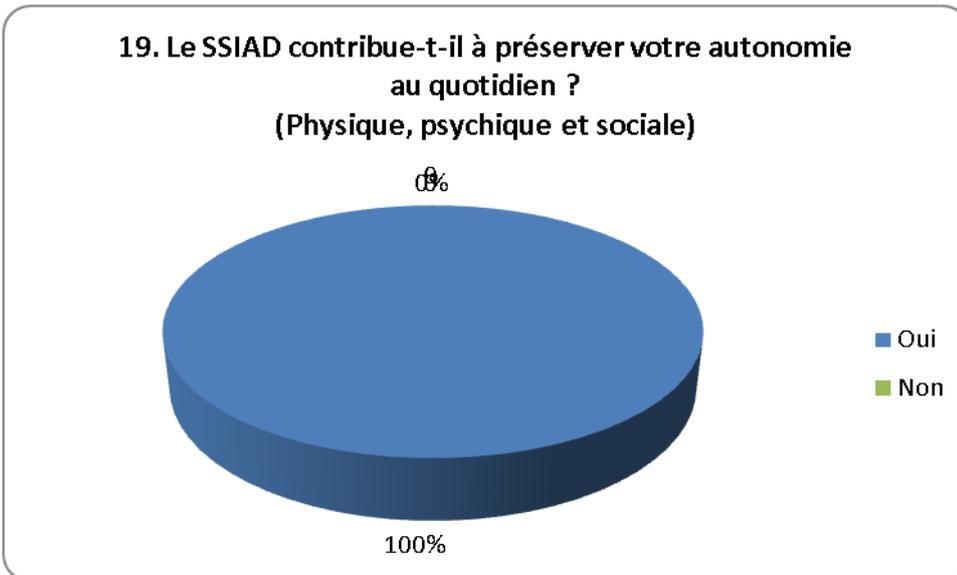


S'agissant de la possibilité de joindre le SSIAD, 30% des personnes disent ne pas toujours pouvoir le joindre.

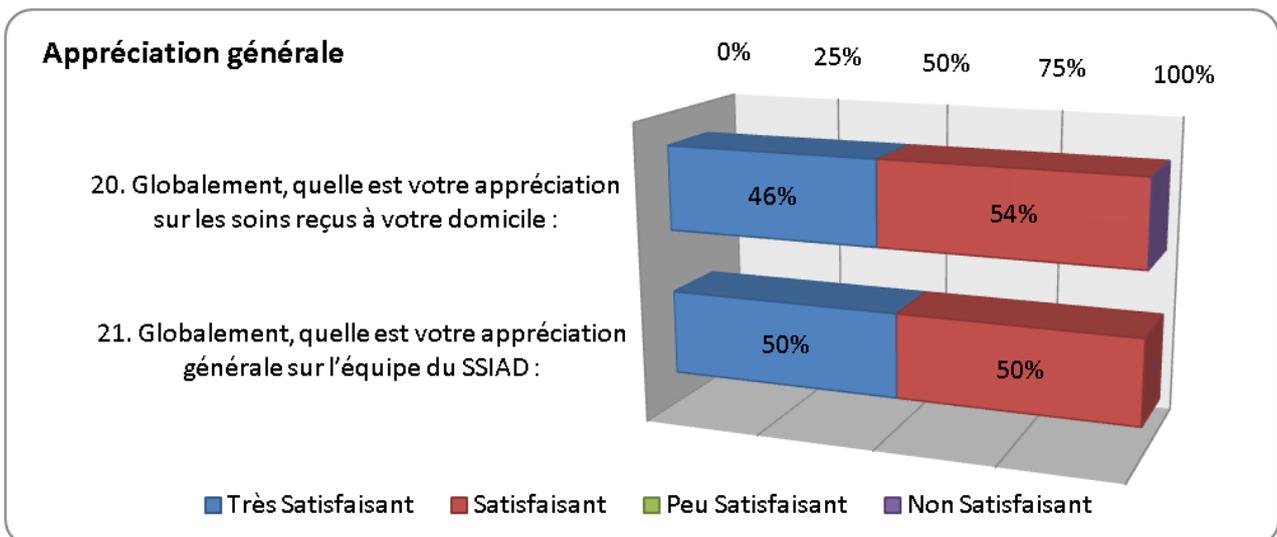
Concernant l'expression de toute réclamation éventuelle, 2 personnes (9%) disent ne jamais avoir la possibilité d'exprimer toute réclamation éventuelle. On peut se poser la question de savoir si elles n'ont pas de réclamations à formuler par méconnaissance du dispositif.

14% estiment voir « parfois » ou « souvent » la possibilité d'exprimer toute réclamation éventuelle.

88% des personnes interrogées estiment que le personnel répond toujours à leurs questions (contre 75% en 2013). 😊



Pour 100% des personnes interrogées, le SSIAD, contribue à préserver leur autonomie. (contre 88% en 2013).



Globalement, les personnes prises en soins par le SSIAD sont satisfaites, voire très satisfaites des soins reçus à domicile.

L'appréciation générale sur l'équipe du SSIAD est satisfaisante (50%), voir même très satisfaisante (50%).

5. Les commentaires

"Maman n'est pas facile à gérer et il faut s'accrocher. Bon courage pour la suite"

Note 20/20

Pt négatif : horaire de passage - 2 dans la semaine, l'AM pour un douche, si possibilité au moins 1 dans la matinée sur les 2 serait moins contraignant, plus satisfaisant

L'équipe du SSIAD me convient parfaitement à tous les niveaux. L'adaptation à l'état de santé de mon mari est bonne et répond à nos besoins, le nombre de passage tous les jours serait souhaitable mais je comprends bien que les demandes sont importantes. Aussi ai-je sollicité récemment l'ADMR ayant moi-même une fatigue importante et je récupère doucement.

"- Ne pas oublier de prévenir l'ADMR en cas de changement d'horaires
- La pose du pénilex n'est pas toujours réussie"

Je pense que vous avez été très bon pour moi

Très bons services rien à ajouter

"Il serait préférable que la douche soit donnée en même temps que la toilette du matin

Disponibilité => Pour le transit, savoir attendre un peu plus"

6. Conclusion

6.1 Les points forts :

Les prestations du SSIAD sont satisfaisantes quant à :

- La qualité de l'organisation du service
- Les qualités relationnelles
- La qualité des soins et de l'accompagnement
- L'appréciation générale

Les personnes présent en soins par le SSIAD sont très satisfaites, voire satisfaites des soins reçus à domicile.

6.2 Points d'amélioration :

Des actions d'amélioration concernant la communication (informations transmises lors de la 1^{ère} visite) sont à prévoir.

Les créneaux des horaires de passage et leur nombre sont *peut-être* à repenser pour certains patients.

La possibilité de joindre le SSIAD par téléphone est à réévaluer.

Les possibilités et moyens d'exprimer toute réclamation sont à communiquer aux usagers.

Un plan d'actions sera mis en place avec l'équipe en concertation avec la direction.