

ANALYSE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DE LA PRISE EN CHARGE PAR LE SSIAD

PRATIQUEE EN NOVEMBRE 2018

L'objectif est toujours d'augmenter le nombre de retours des questionnaires remplis par nos usagers. Pour cela :

- *Nous avons modifié la forme du questionnaire et nous avons posé des questions très simples en intégrant des « smileys » avec le texte pour les réponses, afin que nos usagers y répondent le plus facilement possible.*
- *Nous l'avons envoyée en novembre (habituellement aux mois d'avril ou juin).*

Nous avons envoyé 123 questionnaires, et nous avons pratiqué l'analyse sur **52 retours** soit **42 %**.

Les enquêtes ont été remplies en majorité avec l'entourage de l'utilisateur **46 %** et l'utilisateur seul **35 %**.

96 % des audités sont toujours et souvent satisfaits de leur prise en charge par notre service.

90 % des audités peuvent toujours et souvent joindre le service de soins.

85 % des audités trouvent que le personnel se montre toujours respectueux et discret.

94 % des audités sont toujours et souvent satisfaits des soins prodigués par l'équipe aide-soignante

92 % des audités sont toujours et souvent satisfaits des soins prodigués par l'équipe infirmière.

96 % des audités sont toujours et souvent en confiance avant les soins par les soignants.

82 % des audités disent que les soignants demandent toujours et souvent leur avis avant ou pendant les soins.

94 % des audités disent que les soins sont toujours et souvent effectués avec douceur / respect.

90 % sont toujours et souvent satisfaits de la fréquence des passages.

65 % sont toujours et souvent satisfaits de la durée des interventions.

29 % sont toujours satisfaits des créneaux horaires des passages, 44 % le sont souvent et 19 % le sont seulement parfois.

77 % des audités disent que les documents remis lors de l'admission sont utiles, 19 % n'ont pas répondu à cette question.

79 % des audités disent que les documents sont compréhensibles, 15 % n'ont pas répondu à cette question.

77 % pensent que les documents sont clairs, 17 % n'ont pas répondu à cette question.

69 % des audités ont eu au moins une visite de l'infirmière coordinatrice ces 3 derniers mois. 21 % ont répondu négativement. *La période correspond au départ en retraite d'une infirmière coordinatrice.*

81 % des audités solliciteraient à nouveau le service de soins et le conseilleraient.

Les remarques / suggestions écrites sur les enquêtes :

- *Je souhaiterais bénéficier du passage des aides-soignantes les samedi/dimanche matins.*
- *Nous sommes très satisfaits, les services effectués par tous les personnel SSIAD*
- *On constate souvent le planning désorganisé et manque de communication en cas de problèmes dans le passage*
- *Serait-il possible de pratiquer les soins entre 8h et 10h30*
- *Des soignantes sont douces, gentilles, elles communiquent*
- *D'autres toilette à la va vite, pas un seul sourire*
- *Besoin du SSIAD dans quelques temps pour un changement de situation*
- *Personnes aimables et respectueuses*
- *Heure de passage trop tardive, toilette déjà faite, elle prend la tension et lave les jambes jamais de douche. Manque de personnel je pense*
- *Je souhaite que les horaires de passages ne soient pas trop tard*
- *Je suis très satisfaite de vos services. Le personnel est très compétent et humain. Je vous en remercie*
- *L'infirmière(s) qui donne les médicaments ne range jamais correctement les médicaments après les avoir sorti de leur boîte de rangement.*
- *Les heures de passage sont parfois tardives. Mais l'équipe est très agréable, gentille et à l'écoute. Merci*
- *Je désirerais un passage plus tard l'après-midi (après 16h30).*
- *Pourriez-vous dire à vos aides-soignantes de ranger correctement les choses dont elles se servent pour mes soins car ce n'est pas à l'auxiliaire de vie de ranger après leur passage.*
- *Très bonne prise en charge*
- *Les horaires de passage sont tardifs dans la matinée*
- *Le personnel envoyé à domicile change trop souvent*
- *Les documents on ne s'en sert pas. Souhaite une courbe de poids régulière.*
- *Commencer les toilettes par les personnes les plus autonomes et finir par les cas plus difficiles (parfois trop d'attente génère du stress) merci.*
- *Mon créneau est 10h30/12h30 et une personne vient plus tôt lorsque j'ai un RV, je vous remercie.*

- *Ils ne répondent pas aux mails. Les AS ne vérifient pas assez les escarres. Prendre la TA n'est pas un réflexe de certaines infirmières*
- *Je suis très satisfaite des services SSIAD*
- *Pour la toilette tous les intervenants ne semblent pas avoir reçu la même formation. Certaines ignorent l'usage du verticalisateur*
- *Très satisfaite avec le personnel sauf une AS qui devrait passer à autre chose car très désagréable ! Cette personne a été signalée à Mme DESENCLOS pour être remplacée.*
- *Beaucoup de disparité dans la qualité des soins. Il est nécessaire de redéfinir les tâches à réaliser (durée moyenne de passage 13 à 16 mn).*
- *Je ne peux vous dire que vous (l'ensemble) remarquable. Merci pour tout.*
- *Tout est parfait*
- *Je tenais à vous remercier et toute l'équipe de votre gentillesse et votre compréhension.*