

## **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.*