



Maison de Retraite « *Les Hêtres* »
1, rue Pasteur - 54760 FAULX
Tél : 03 83 49 46 46 - Fax : 03 83 49 46 47

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION SSIAD

SEPTEMBRE 2017

Le recueil de la satisfaction des usagers du SSIAD s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité. L'objectif de cette enquête est d'évaluer la satisfaction des patients et des familles et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Le 20 septembre 2017, le questionnaire a été diffusé à tous les patients pris en charge par le SSIAD soit 33 patients.

Au total, **20 questionnaires** ont été retournés et analysés, ce qui porte le **taux de retour à 60,6%**.

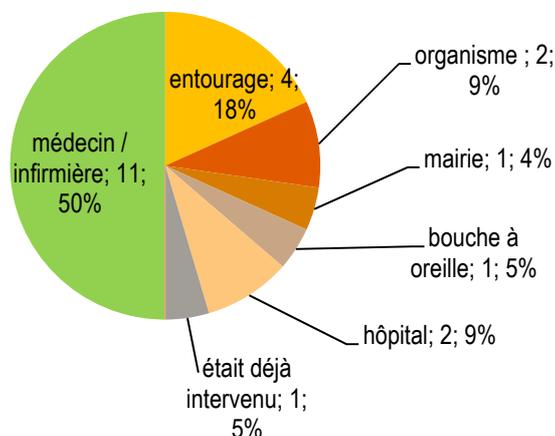
L'enquête est constituée de **47 questions**, réparties selon les thématiques suivantes :

- **Prise en charge administrative**
- **Prise en charge par l'équipe soignante**
- **Satisfaction générale** (points forts / faibles)

La plupart des questions sont fermées, elles permettent de répondre par OUI ou NON mais il est néanmoins possible de faire part de remarques et suggestions.

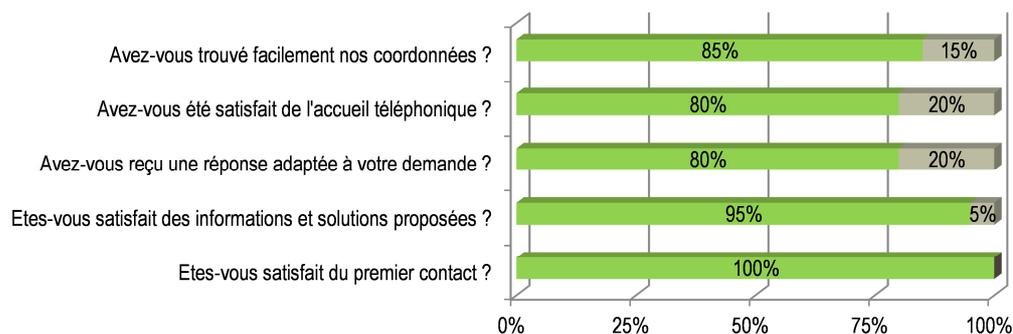
Les non-réponses sont maintenues dans le traitement des statistiques.

▪ Comment avez-vous connu le SSIAD ?



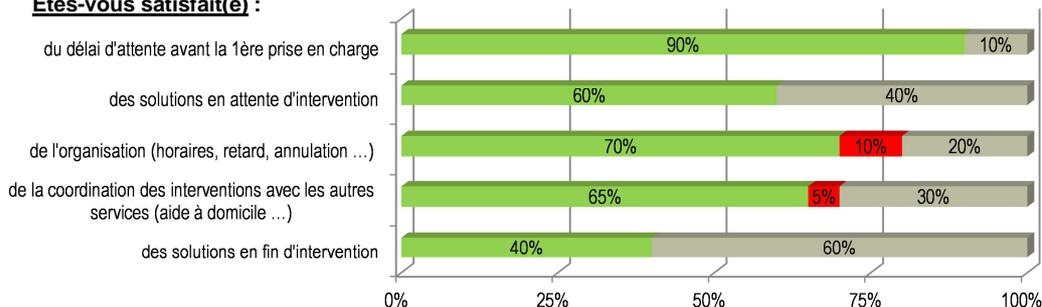
▪ **L'accueil lors de la demande d'admission**

OUI NON ne se prononce pas

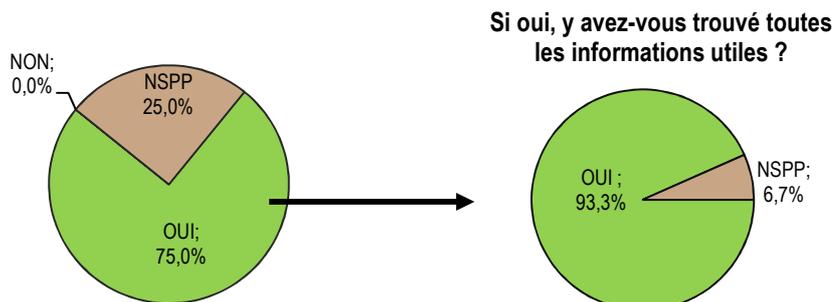


▪ **Prise en charge administrative**

Êtes-vous satisfait(e) :



Avez-vous lu le livret d'accueil ?



Tous les répondants sont satisfaits du contenu et des informations portées dans le livret d'accueil.

Consultez-vous votre dossier de soins ?

89,5% des répondants (17/19) consultent le dossier de soins mis à leur disposition au domicile.

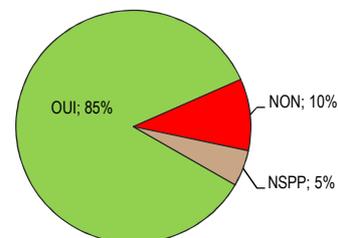
Ils ont précisé les raisons suivantes :

« Parce que je veux savoir comment se présente la prise en charge de ma maman tous les matins, si cela se passe bien ou pas »

« Vérifier qu'il n'y ait pas quelque chose que je n'aurai pas vu »

« Pour être au courant des soins effectués et voir si les soins consignés correspondent aux soins réellement effectués »

« Pour le suivi de mon oncle »



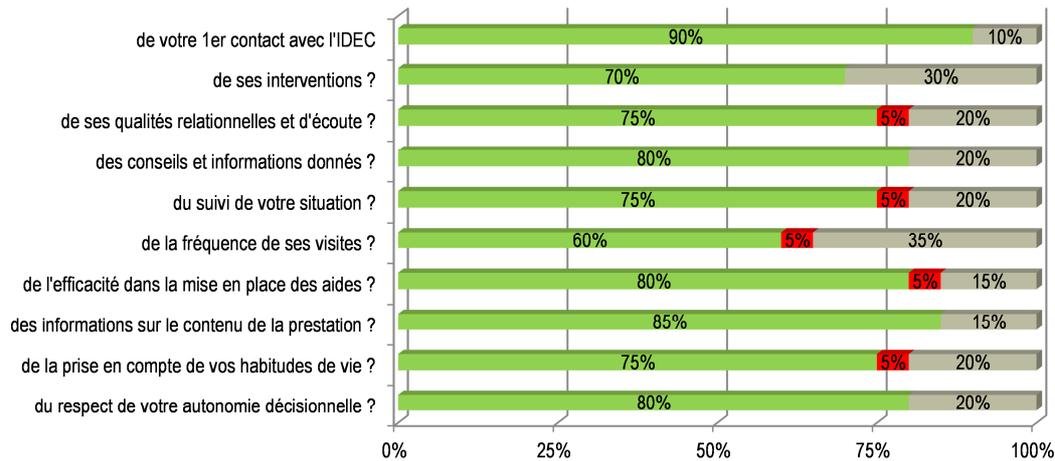
Les 2 personnes qui ont répondu ne pas le consulter précisent : « J'ai confiance dans le personnel »

« Je ne pense pas à le consulter, je n'en ai pas le besoin »

▪ Relations avec l'infirmière coordinatrice

Êtes-vous satisfait(e) :

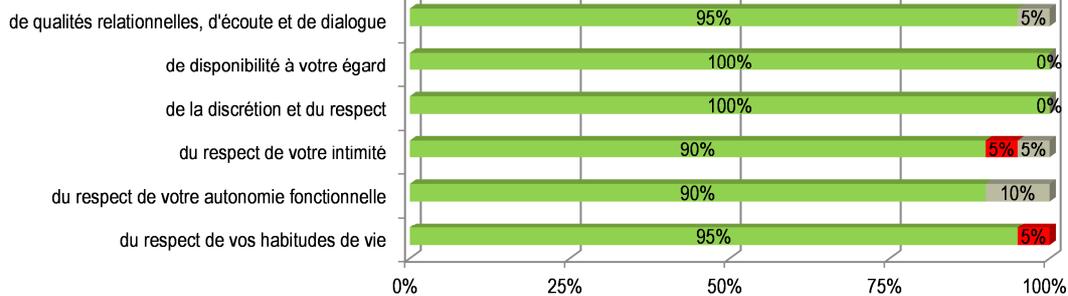
■ OUI ■ NON ■ ne se prononce pas



Une personne a précisé : « Je ne vois jamais personne, je travaille et on ne m'a jamais donné de rendez-vous pour me voir depuis le changement de l'infirmière coordinatrice »

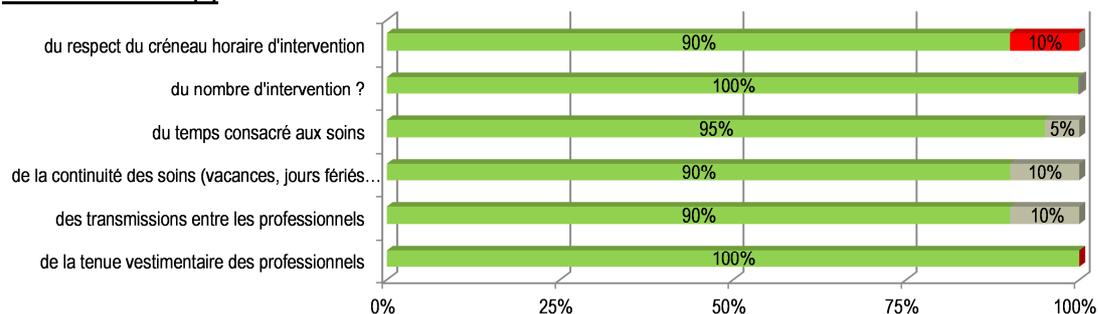
▪ Prise en charge par l'équipe soignante

L'équipe fait-elle preuve :



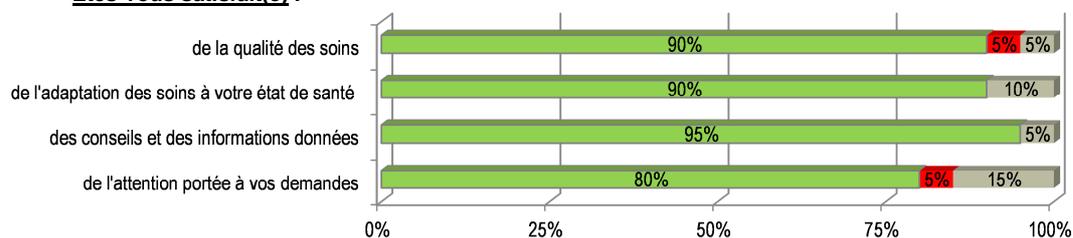
▪ Organisation des soins

Êtes-vous satisfait(e) :

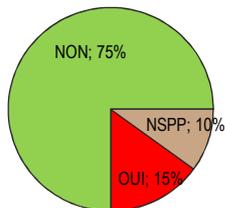
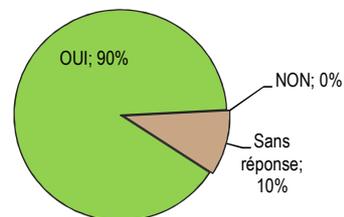


▪ Qualité des soins

Êtes-vous satisfait(e) :



Pensez-vous que le personnel soignant soit capable de prendre en charge une situation exceptionnelle ?



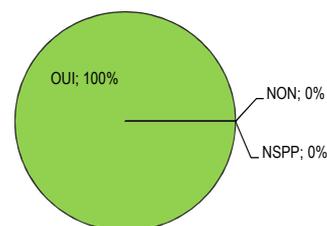
La présence d'étudiants pose-t-elle problème ?

Pour 3 usagers, la présence d'étudiant est problématique.

▪ **Appréciation générale**

Pensez-vous que notre intervention a amélioré votre qualité de vie ?

Tous les usagers sont d'accord pour dire que la prise en charge par le SSIAD a amélioré la qualité de vie du patient et des aidants.



Les raisons évoquées sont les suivantes :

« Voir des personnes différentes, se sentir comprise et aidée »

« Oui, il était nécessaire qu'il y ait 2 personnes ensemble le matin (avec les auxiliaires de vitam) pour la prise en charge de la toilette. Cela a nettement soulagement mon père, qui devait aider auparavant. Il se sent rassuré par la présence du SSIAD. Peut-être à l'avenir, faudrait-il 2 personnes le soir aussi ? »

« Me permet une pause »

« Soulage les accompagnants, on sent la personne en sécurité »

« La prise en charge de ma maman est un soutien indispensable pour nous, nous ne pourrions pas faire tous les jours les soins indispensable à ma maman »

« Impossibilité de rester au domicile si absence d'intervention »

« Ne tenant pas bien debout, c'est une sécurité »

« Etat de santé ne permet plus d'effectuer la toilette seul »

« Du fait de sa dépendance »

« Toilette régulière facilité, aide au lever le matin, présence régulière »

« La présence est importante »

Vous a-t-on proposé des adaptations de votre logement ou de votre mobilier ?

Parmi les répondants, 2/3 (67%) précisent que des adaptations leur ont été proposées et voici ce qu'ils en pensent :

« L'apport d'un plus »

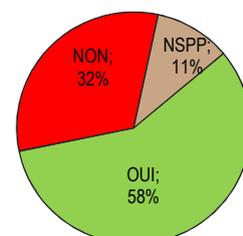
« Elles étaient opportunes et ont amélioré le confort (lit médicalisé, certains produits ...) »

« Bonne idée la poignée douche »

« Une armoire adaptée pour ses vêtements et toilettes »

« Fauteuil adaptable, nous en faisons la demande auprès du médecin »

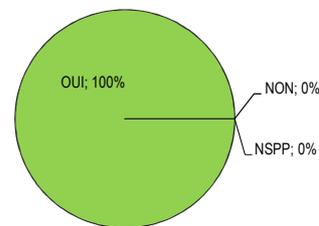
« Ce n'est plus nécessaire aujourd'hui maman est alitée »



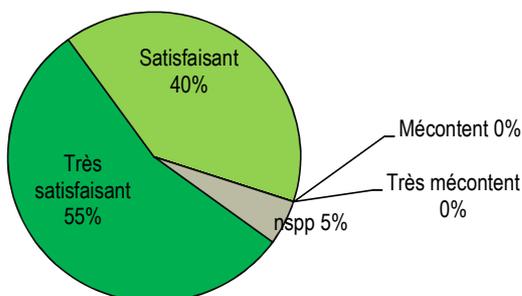
1 des 2 personnes qui n'a pas répondu à la question a précisé : « le logement est à peu près bien adapté »

Conseilleriez-vous notre service à quelqu'un de votre entourage ?

La réponse unanime est « OUI ».



Quel est votre niveau de satisfaction globale pour les prestations du SSIAD ?



58% des répondants sont très satisfaits et 42% satisfaits des prestations proposées par le SSIAD

1 réponse n'était pas exploitable

▪ Points forts de notre service

14 des 20 répondants se sont exprimés ; la gentillesse et le professionnalisme de l'équipe soignante ont tout particulièrement été soulignés.

« Relationnel flexibilité »

« Régularité, professionnalisme »

« La gentillesse avec les patients »

« Le dialogue avec la personne et la gentillesse »

« La ponctualité des intervenants, la gentillesse, les compétences, la délicatesse lors de la réalisation des soins, la communication entre les intervenants »

« Disponibilité, continuité du service, qualité des prestations »

« Compétentes et agréables »

« Les soins, la gentillesse avec les patients et leur famille, la patience, le temps qu'ils prennent pour les soins. Merci à eux. »

« L'amabilité de votre personnel »

« Amabilité, souriante, disponible »

« Sérieux, ponctualité, compétence. Le service est prêt à rendre service en plus du cadre habituel fixé (passage le soir pendant quelques jours, ce qui fut apprécié et pour cela remerciements renouvelés).

« Gentillesse »

« L'adaptation avec le patient »

▪ Points faibles de notre service

Les commentaires suivants ont été notés :

« Plus d'étudiants »

« Horaires parfois fluctuants en fonction de la charge de travail de votre service et du nombre élevé de patients »

« La coordination avec l'ADMR pas toujours efficace »

« Les horaires de douche, mais nous sommes compréhensives »

La suggestion suivante a été formulée par un usager :

« Si possible vérifier la fixation des appareils dentaires, très important sinon elle se blesse. Il faut appuyer au moins 1 minute pour qu'il tienne pour celui du bas. Pour la douche, ne pas l'écouter, sauf si elle est souffrante »