

Résultats du questionnaire d'évaluation 2017



Service de Soins Infirmiers À Domicile
SSIAD

Hôpital de Houdan
42, rue de Paris
78550 HOUDAN

☎: 01.30.46.98.22

☎: 01.30.46.98.20

✉ ssiad@hopitalhoudan.fr

En 2017, 110 questionnaires ont été adressés aux usagers du SSIAD : 53 ont été remis à la fin de la prise en charge et 57 lors de l'évaluation annuelle.

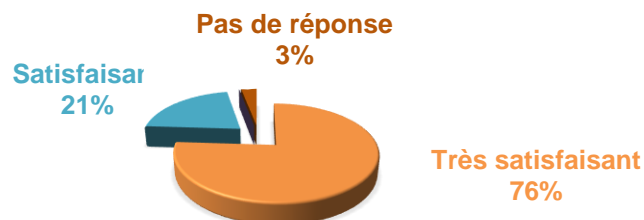
Au total, 50 questionnaires ont été retournés, soit 45.45 %.

Les questionnaires majoritairement retournés sont ceux remis lors de l'évaluation annuelle : 53 % des questionnaires envoyés lors de l'évaluation annuelle ont été retournés contre 38 % des questionnaires remis à la fin de la prise en charge.

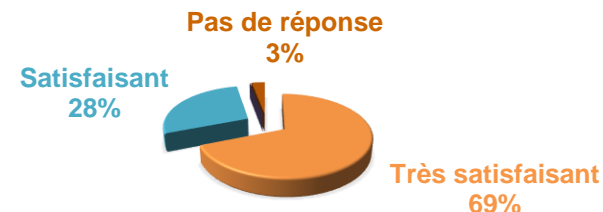
L'étude montre que la plupart des questionnaires est remplie par un tiers (68 %) contre 32 % par le bénéficiaire des soins.

Votre niveau de satisfaction concernant :

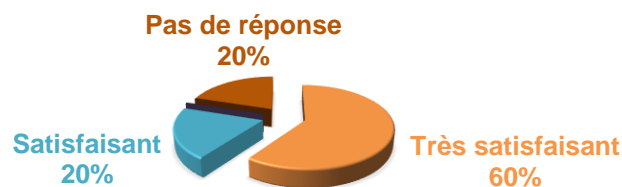
L'ACCUEIL ET LA MISE EN PLACE DE L'INTERVENTION DU SSIAD



LA COMPRÉHENSION DES DOCUMENTS REMIS LORS DE L'ADMISSION



LA POSSIBILITÉ DE JOINDRE LE SERVICE



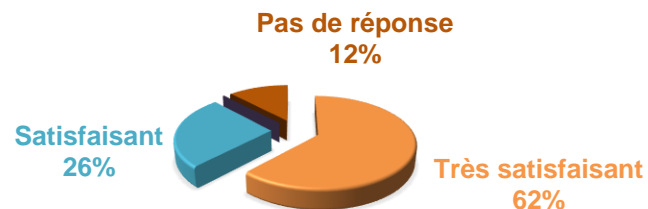
L'enquête montre que le service est facilement joignable (80 %), 20 % ne s'expriment pas.

L'accueil et la mise en place de l'intervention du SSIAD sont jugés satisfaisants par la quasi-totalité des usagers (97%), 3 % ne s'expriment pas.

97 % des usagers estiment que les documents remis lors de l'admission sont lisibles et compréhensibles,

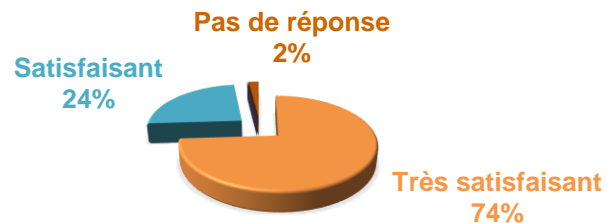
3 % ne s'expriment pas.

LE NOMBRE DE PASSAGES



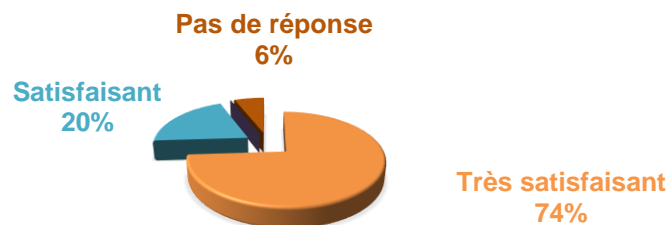
88 % des usagers sont satisfaits du nombre de passages du SSIAD, 12 % ne s'expriment pas.

LE SUIVI ET LA CONTINUITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

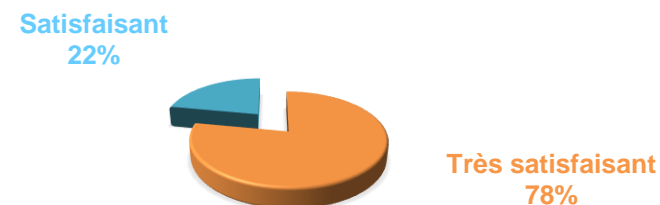


Le suivi et la continuité de la prise en charge satisfont 98 % des usagers, 2 % ne s'expriment pas.

LE SUIVI DES SOINS AU QUOTIDIEN

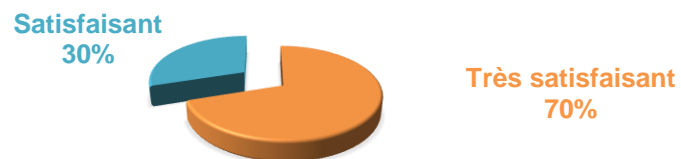


LA QUALITÉ DES SOINS



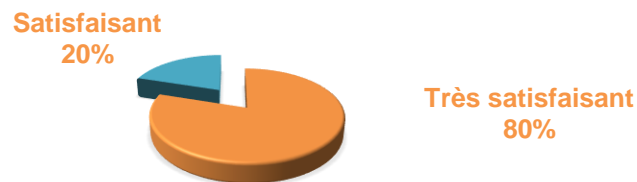
94 % des usagers estiment que les soins apportés par le SSIAD sont de qualité satisfaisante, 6 % ne s'expriment pas. 100 % sont satisfaits du suivi des soins au quotidien.

LE RESPECT DES CAPACITÉS DE LA PERSONNE À PARTICIPER À SES SOINS D'HYGIÈNE



Le respect des capacités de la personne à participer à ses soins d'hygiène est un aspect jugé satisfaisant par la totalité des usagers.

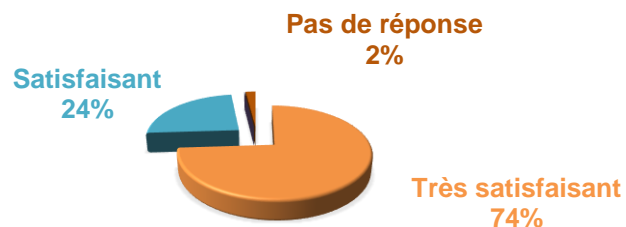
LE RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE



LE RESPECT DES HABITUDES DE VIE



LE RESPECT DU DOMICILE



Le respect des règles d'hygiène est jugé satisfaisant pour 100 % des personnes interrogées.

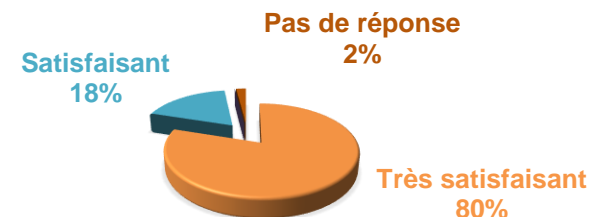
98 % estiment que les habitudes de vie sont respectées.

Le respect du domicile est un critère jugé également satisfaisant par 98 % des usagers, 2 % ne s'expriment pas.

LE SENS DE L'ÉCOUTE ET DU RELATIONNEL



LA DISCRÉTION PROFESSIONNELLE



LA DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL



LE RESPECT DES PROFESSIONNELS DU SSIAD AUPRÈS DES PERSONNES



96 % des usagers ayant répondu au questionnaire d'évaluation estiment que le personnel du SSIAD est disponible, 4 % ne s'expriment pas.

98 % des personnes interrogées estiment que les professionnels du SSIAD sont respectueux des personnes, 2 % ne s'expriment pas.

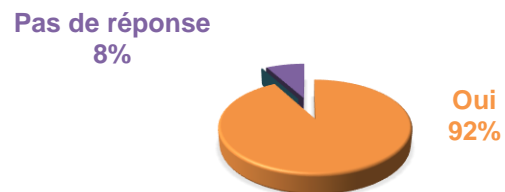
Le sens de l'écoute et du relationnel ainsi que la discrétion professionnelle auprès des personnes sont des aspects jugés satisfaisants par la majorité des usagers, 2 % ne s'expriment pas.

LES CONSEILS APPORTÉS PAR L'ÉQUIPE

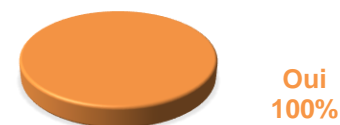


96 % des usagers sont satisfaits du rôle de conseil de l'équipe, 4 % ne s'expriment pas.

LA PRISE EN CHARGE GLOBALE RÉPOND-ELLE À VOS BESOINS ?



SI L'UN DE VOS PROCHES AVAIT BESOIN D'UNE AIDE SIMILAIRE, LUI RECOMMANDERIEZ-VOUS LE SERVICE ?



Les réponses au questionnaire d'évaluation montrent que la prise en charge globale correspond aux besoins de 92 % des personnes interrogées (8 % ne s'expriment pas), 100 % recommanderaient le service à un proche.

Commentaires et suggestions formulés par les usagers ou par leur famille

+ La structure

- La possibilité de joindre le service :
 - Un usager indique que le service est certaines fois difficilement joignable.

+ Le suivi des soins

- Un usager indique un manque de communication dans le suivi des soins.
- Une personne interrogée souhaiterait que le service « fasse appel à l'infirmière libérale plus rapidement ».

+ Les soins

- Plusieurs familles indiquent être très satisfaites des soins apportés par les aides-soignant(e)s et relèvent leur professionnalisme. Elles remercient l'équipe.
- Un aidant est très reconnaissant pour les soins apportés à son époux compte tenu des conditions ne permettant pas un travail aisé.
- Un usager estime que « certains conseils apportés par l'équipe se contredisent » et souhaiterait que les capacités de la personne à participer à ses soins d'hygiène soient plus sollicitées.
- Un aidant précise que « les conseils ne sont pas toujours appropriés ».

✚ Le personnel

- Plusieurs personnes estiment que le personnel est toujours à l'écoute, patient, très sympathique, gentil et agréable et remarquent également que le service est excellent.
- Un aidant est très satisfait des intervenants dont il remarque le calme compte tenu des difficultés liées à la personne prise en soins et leur adresse un grand merci.
- Une famille a apprécié les qualités du service et des personnes.
- Une famille souhaiterait que les aides-soignant(e)s aient plus de temps pour parler à la personne après les soins et propose un minimum de quinze minutes.

✚ Divers

- Une famille espère trouver un service identique sur son nouveau lieu de résidence.
- Plusieurs usagers souhaitent que le service perdure et se développe davantage.
- Un aidant mentionne que l'intervention du service permettant la reprise de l'autonomie ainsi que les soins d'hygiène, a apaisé les relations au sein du couple.
- Une famille désirerait que soit réalisé un trombinoscope mentionnant les prénoms des agents.
- « Une immense reconnaissance vis-à-vis de toute l'équipe ».
- « Je ne peux que vous remercier pour la prise en charge de notre parent, le seul bémol est que j'aurais tant aimé que vous continuiez ».
- « Grand merci à toute l'équipe ! ».
- « Tout est parfait ! ».