

Service de Soins Infirmiers A Domicile

Résultats du questionnaire d'évaluation 2013

En 2013, 116 questionnaires ont été remis aux usagers du SSIAD : 46 ont été remis à la fin de la prise en charge et 70 ont été remis lors de l'évaluation annuelle.

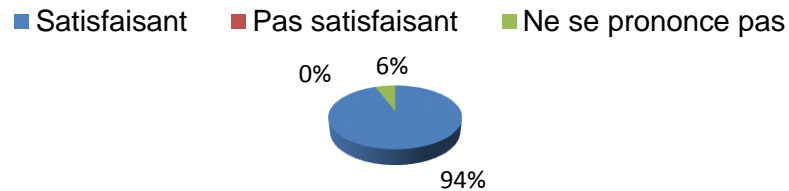
Au total, 52 questionnaires ont été retournés, soit 44.82 %.

Les questionnaires majoritairement retournés sont ceux remis lors de l'évaluation annuelle : 60 % des questionnaires envoyés lors de l'évaluation annuelle ont été retournés contre 22 % des questionnaires remis à la fin de la prise en charge.

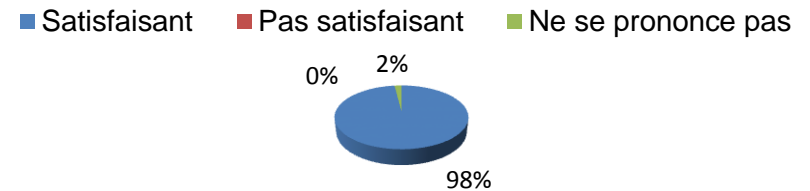
L'étude montre que la plupart des questionnaires sont remplis par un tiers (71 %) contre 29 % par l'utilisateur.

Votre niveau de satisfaction concernant :

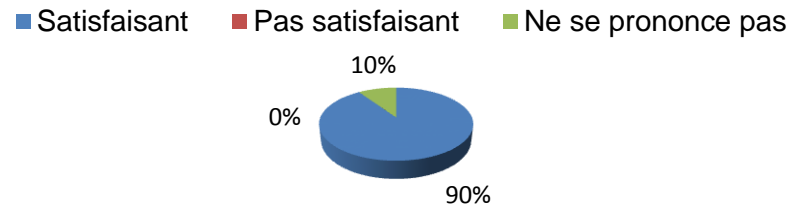
La possibilité de joindre le service



L'accueil et la mise en place de l'intervention du SSIAD



La clarté des documents remis lors de l'admission

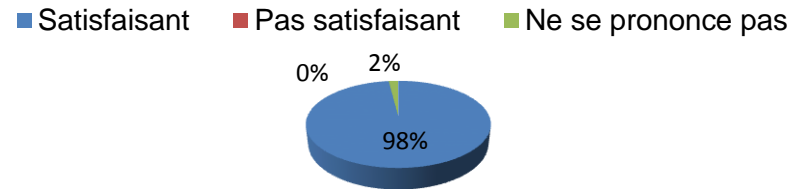


L'enquête montre que le service est facilement joignable (94 %).

L'accueil et la mise en place de l'intervention du SSIAD sont jugés satisfaisants par les usagers (98 %).

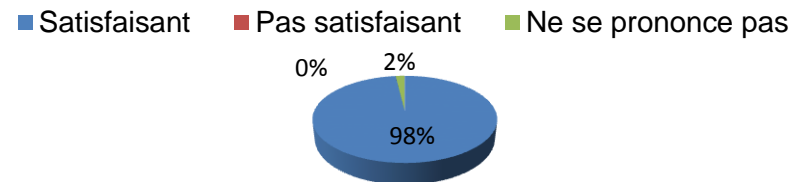
90 % des usagers estiment que les documents remis lors de l'admission sont lisibles et compréhensibles.

Le nombre de passages



98 % des usagers sont satisfaits du nombre de passages du SSIAD. Aucun usager ne fait part d'un nombre de passage insuffisant.

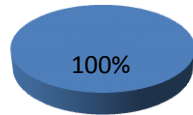
Le suivi et la coordination de la prise en charge



Le suivi et la coordination de la prise en charge satisfont 98 % des usagers.

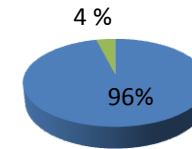
La qualité des soins

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le suivi des soins au quotidien

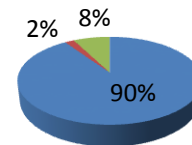
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



La totalité des usagers estime que les soins apportés par le SSIAD sont de qualité satisfaisante et que, pour 96 % des audités, leur suivi est satisfaisant.

Le maintien de la capacité d'autonomie

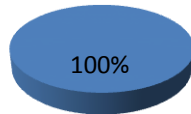
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le maintien de la capacité d'autonomie est un aspect jugé satisfaisant pour 90 % des usagers.

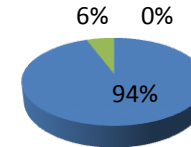
Le respect des règles d'hygiène

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



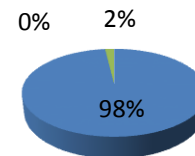
Le respect des habitudes de vie

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le respect du domicile

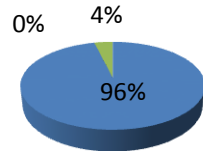
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le respect des règles d'hygiène est jugé satisfaisant pour 100 % des personnes auditées, 94 % des usagers estiment que le SSIAD respecte les habitudes de vie. Le respect du domicile est un critère jugé également satisfaisant puisque 98 % des usagers s'estiment satisfaits.

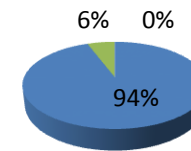
Le sens de l'écoute et du relationnel

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



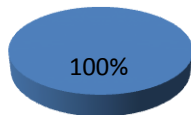
La discrétion professionnelle

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



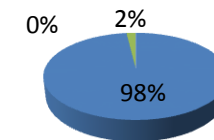
La disponibilité du personnel

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



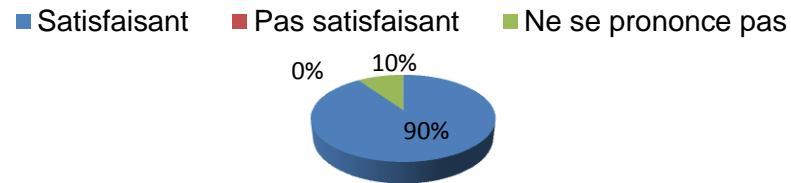
Le respect des professionnels du SSIAD auprès des personnes

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



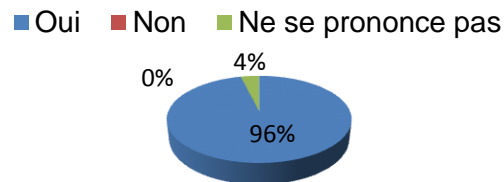
La totalité des usagers ayant répondu au questionnaire d'évaluation estime que le personnel du SSIAD est disponible. Le sens de l'écoute, la discrétion professionnelle ainsi que le respect des professionnels du SSIAD auprès des personnes sont des aspects jugés satisfaisants pour la majorité des usagers.

Les conseils apportés aux bénéficiaires et aux aidants

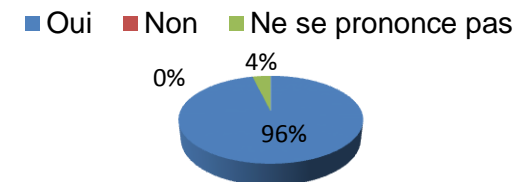


90 % des audités jugent que le rôle de conseil auprès des bénéficiaires et des aidants par le SSIAD est satisfaisant : mise en place par le SSIAD d'une sensibilisation des agents à une démarche éducative des usagers et/ou des aidants (alimentation/hydratation/prévention des escarres/hygiène bucco-dentaire...).

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 correspond aux besoins de 96 % des audités. Le même taux est observé en ce qui concerne la recommandation du service à un proche. Tous les audités font mention d'une prise en charge adaptée aux besoins et les personnes ayant répondu au questionnaire recommandent le service.

Commentaires et suggestions formulés par les usagers ou par leur famille dans les questionnaires d'évaluation

1. La structure et le personnel :

✓ L'efficacité, la qualité des soins

- Les usagers et/ou les familles sont très satisfaits des services du SSIAD et remercient tous les collaborateurs pour leurs compétences à tous les niveaux de leur travail.
- Remercient toute l'équipe du SSIAD pour son travail et apprécient l'aide apportée.
- Soulignent la qualité des soins des aides-soignantes et le respect des règles d'hygiène.
- Sont satisfaits des soins prodigués par le personnel du SSIAD.
- Remercient le SSIAD pour tous ses conseils.
- Apprécient la qualité du service.

✓ Le relationnel

- Qualifient le personnel de sympathique et efficace.
- Remercient la direction qui est toujours à l'écoute des réclamations éventuelles.
- Apprécient la disponibilité et la gentillesse de l'équipe qui permet de gérer au mieux la fin de vie.
- Soulignent le sens de l'écoute et du relationnel.
- Apprécient la bonne humeur des aides-soignantes et précisent qu'elles sont toujours agréables.
- Insistent sur le dévouement du personnel ainsi que sur son attention : le personnel fait le maximum pour comprendre les besoins des usagers et leur donner satisfaction.
- Précisent que le passage du SSIAD chez les personnes âgées et dépendantes est une sécurité et un confort supplémentaires pour les familles.

2. Les horaires :

- Souhaitent une amélioration des horaires de passage du SSIAD en semaine ainsi que le week-end et un passage plus tôt le matin ; précisent que le SSIAD intervient un peu tard dans la matinée.
- Une personne indique que « les infirmières » ont souvent beaucoup de retard.
- Une personne souhaite un passage le week-end.
- Une personne n'apprécie pas les horaires du week-end mais admet la difficulté de la coordination : elle « s'en accommode ».
- Une personne souhaite que le dimanche matin l'organisation permette « au tiers de bénéficier d'une bonne douche de 9 h à 11 h » et demande un passage plus tard le dimanche après-midi afin de ne pas « couper l'après-midi en 2 ».

3. Divers :

- Une personne mentionne que tout va bien et qu'elle est contente.
- Souhaitent un développement du service selon les besoins moyennant participation financière.
- Une personne souhaite que le personnel du SSIAD referme les portes qui ont été ouvertes afin d'assurer la sécurité.
- Souhaitent la pérennité du service.
- Remercient les personnes qui sont intervenues.
- Mentionnent être satisfaits et que tout est parfait.
- Remercient le SSIAD de tout cœur.
- Sont très satisfaits à tous les niveaux, remercient sincèrement.