

Service de Soins Infirmiers A Domicile

Résultats du questionnaire d'évaluation 2014

En 2014, 128 questionnaires ont été remis aux usagers du SSIAD : 67 ont été remis à la fin de la prise en charge et 61 ont été remis lors de l'évaluation annuelle.

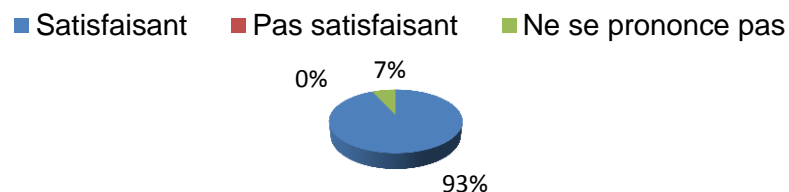
Au total, 58 questionnaires ont été retournés, soit 45.31 %.

Les questionnaires majoritairement retournés sont ceux remis lors de l'évaluation annuelle : 52.45 % des questionnaires envoyés lors de l'évaluation annuelle ont été retournés contre 38.80 % des questionnaires remis à la fin de la prise en charge.

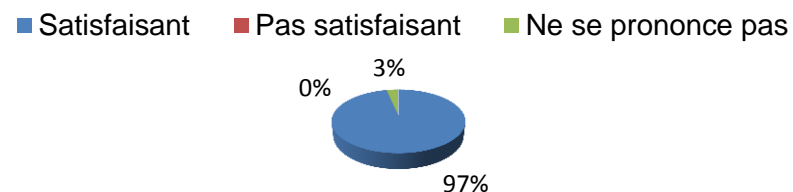
L'étude montre que la plupart des questionnaires sont remplis par un tiers (83 %) contre 17 % par l'utilisateur.

Votre niveau de satisfaction concernant :

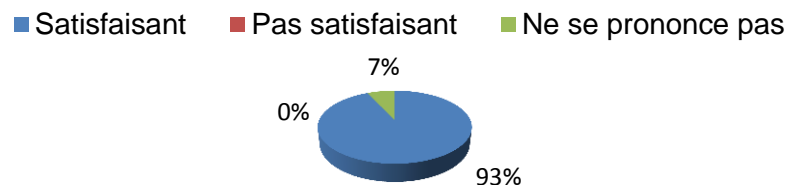
La possibilité de joindre le service



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



La clarté des documents remis lors de l'admission

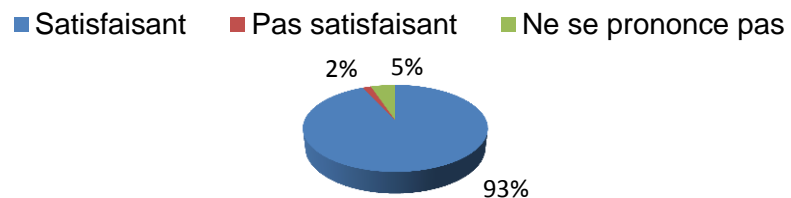


L'enquête montre que le service est facilement joignable (93 %).

L'accueil et la mise en place de l'intervention du SSIAD sont jugés satisfaisants par les usagers (97 %).

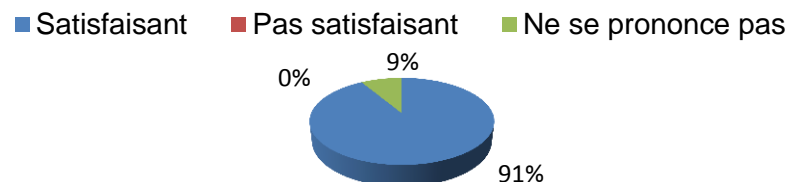
93 % des usagers estiment que les documents remis lors de l'admission sont lisibles et compréhensibles.

Le nombre de passages



93 % des usagers sont satisfaits du nombre de passages du SSIAD. 2 % des usagers font part d'un nombre de passage ne correspondant pas à leurs attentes.

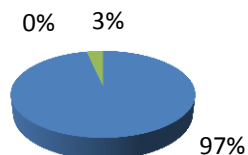
Le suivi et la coordination de la prise en charge



Le suivi et la coordination de la prise en charge satisfont 91 % des usagers.

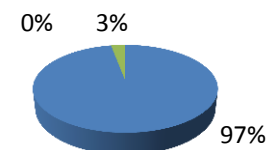
Le suivi des soins au quotidien

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



La qualité des soins

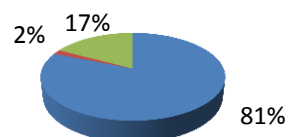
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



97% des usagers estiment que les soins apportés par le SSIAD sont de qualité satisfaisante et que leur suivi est satisfaisant.

Le maintien de la capacité d'autonomie

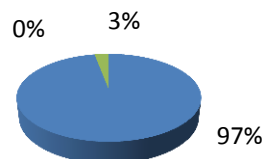
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le maintien de la capacité d'autonomie est un aspect jugé satisfaisant pour 81 % des usagers, 17 % ne se prononcent pas.

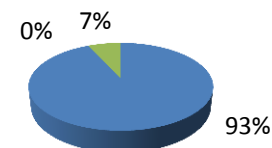
Le respect des règles d'hygiène

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



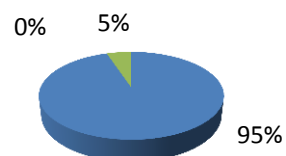
Le respect des habitudes de vie

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le respect du domicile

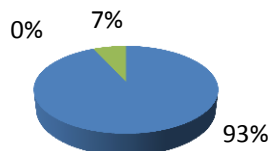
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le respect des règles d'hygiène est jugé satisfaisant pour 97 % des personnes auditées, 93 % des usagers estiment que le SSIAD respecte les habitudes de vie. Le respect du domicile est un critère jugé également satisfaisant puisque 95 % des usagers s'estiment satisfaits.

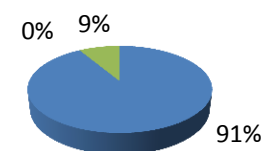
Le sens de l'écoute et du relationnel

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



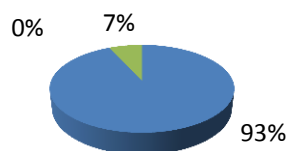
La discrétion professionnelle

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



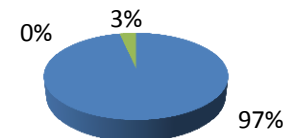
La disponibilité du personnel

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le respect des professionnels du SSIAD auprès des personnes

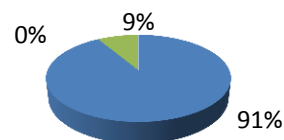
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



93 % des usagers ayant répondu au questionnaire d'évaluation estiment 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

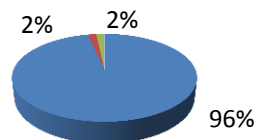
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



91% des audités jugent que le rôle de conseil auprès des bénéficiaires et des aidants par le SSIAD est satisfaisant.

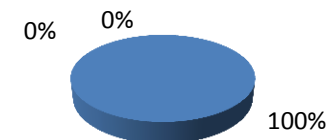
La prise en charge globale répond-elle à vos besoins ?

■ Oui ■ Non ■ Ne se prononce pas



Si l'un de vos proches avait besoin d'une aide similaire, lui recommanderiez-vous le service ?

■ Oui ■ Non ■ Ne se prononce pas



Les réponses au questionnaire d'évaluation montrent que la prise en charge globale correspond aux besoins de 96 % des audités. La totalité des personnes ayant répondu au questionnaire recommanderait 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 leur famille sont très satisfaits des services du SSIAD et remercient toute l'équipe pour l'aide, l'écoute et les soins apportés.
- Souhaitent que le service perdure car il permet de maintenir les proches au domicile.
- N'hésiteront pas à faire de nouveau appel au SSIAD.
- Une personne indique que « le personnel est très présent lors de son intervention mais qu'il a certainement trop de travail pour être vraiment disponible pour le dialogue et avec les bénéficiaires des soins » ; elle ajoute que « le personnel est cependant en empathie avec l'utilisateur ».
- Remercient pour la qualité des soins apportés au quotidien.
- Qualifient de grande qualité l'intervention du Service.
- Félicitent le personnel et encouragent à continuer.
- Un aidant mentionne que le personnel est très attentif à la santé des usagers et que la famille est tout de suite avertie lorsqu'il y a un problème.
- Un usager indique : « Je ne peux que me louer de vos services ; prestance, propreté, amabilité, gentillesse, professionnalisme, nous sommes soutenus et aidés et pour tout cela je vous remercie. Sincères reconnaissances. »
- Un usager mentionne que certains AS ne sont pas informés des protocoles de soins, notamment en ce qui concerne les pansements.

✓ Le relationnel

- Une personne indique que grâce à la « ténacité » du personnel son mari a fini par accepter les soins.
- Soulignent le sens de l'écoute et du relationnel.
- Remercient pour la gentillesse, l'écoute, l'aide, la disponibilité.
- Remercient pour le dévouement et la grande patience dont fait preuve le personnel.
- Qualifient le personnel de compétent, aimable, agréable, disponible, toujours de bonne humeur et proche de l'utilisateur.
- Une personne mentionne qu'elle se sent soutenue et aidée.

2. Les horaires et le nombre de passages :

- Une personne mentionne l'incompatibilité des habitudes de vie de son parent âgé de plus de cent ans avec toute organisation extérieure et de l'impossibilité d'avoir des soins le matin.
- Une personne indique que son « handicap » nécessiterait deux interventions par jour.
- Un usager est satisfait du nouvel horaire.

3. Divers :

- Un usager souhaite que le personnel du SSIAD utilise des protections pour les chaussures afin de protéger le sol.
- Un aidant précise que les besoins en soins infirmiers à domicile seront de plus en plus importants et qu'il faudra les satisfaire. Il signale que la prise en charge n'est pas assez importante par rapport aux besoins des personnes.
- Une personne souhaite que les aidants soient valorisés, pris en considération et non culpabilisés. Elle ajoute que ces derniers doivent souvent « se battre » pour obtenir satisfaction.
- Un usager souhaiterait plus d'aide quant à l'utilisation du matériel.
- Une famille indique que l'intervention plusieurs jours de suite par le même professionnel permet un meilleur suivi de l'utilisateur.
- Tout est parfait !
- Un usager indique qu'il faut valoriser cette profession.
- Mentionnent qu'elles n'ont ni remarque ni critique à émettre et n'ont que des félicitations à formuler et ajoutent que ce dernier fait son travail « le mieux possible ».