

Association Suresnoise de soins à domicile

4 avenue Gustave Stresemann

92150 SURESNES

Tél. : 01 40 99 97 99

Mail : ssiadsuresnes@gmail.com



COMPTE RENDU ENQUETE SATISFACTION USAGERS 2022

Afin d'améliorer la qualité de services de notre service, une enquête de satisfaction a été adressée comme chaque année à tous nos usagers fin novembre 2022.

Le délai de réponse à ce questionnaire était fixé au 31 décembre 2022.

L'enquête avait pour but d'appréhender votre niveau de satisfaction globale, d'analyser les points forts et les points faibles et d'en tirer des actions correctives possibles si nécessaires.

Sur les 80 questionnaires distribués, nous avons eu un taux de réponse de 52 %.

Quelques chiffres concernant vos réponses :

⇒ **A la question « êtes vous d'accord avec cette phrase : le ssiad a un rôle important dans mon maintien à domicile ? »**

95 % des usagers sont tout à fait d'accord, 5 % moyennement d'accord

⇒ **A la question « etes vous d'accord avec cette phrase : la fréquence d'intervention du SSIAD répond pleinement à mes attentes »**

86 % des usagers sont tout à fait d'accord, 12 % sont moyennement d'accord et 2 % pas du tout d'accord

⇒ **A la question : « êtes vous d'accord avec cette phrase il existe une bonne coordination entre les différents soignants du ssiad »**

69 % des usagers sont tout à fait d'accord, 24 % moyennement d'accord, 2 % pas du tout d'accord et 5 % sans opinion

⇒ **A la question « lorsque je fais appel à d'autres intervenants à mon domicile je trouve que leur travail est coordonné avec le ssiad ? »**

57 % des usagers sont tout à fait d'accord, 9 % moyennement d'accord, 5 % sont pas du tout d'accord et 29 % sans opinion

⇒ **A la question « êtes vous d'accord avec cette phrase : les soins effectués par les soignants sont de qualité ? »**

74 % des usagers sont tout à fait d'accord, 19 % moyennement d'accord, 4 % pas du tout d'accord et 3 % sans opinion

⇒ **A la question « êtes vous d'accord avec cette phrase : les aides soignants me laissent participer aux soins d'hygiène selon mes capacités**

83 % des usagers sont tout à fait d'accord, 5 % moyennement d'accord, 2 % pas du tout d'accord et 10 % sans opinion

⇒ **A la question « la relation avec les soignants est elle satisfaisante ? »**

88 % des usagers sont tout à fait d'accord, 7 % moyennement d'accord, 4 % pas du tout d'accord

⇒ **A la question « les soignants prennent en compte ma douleur ? »**

84% des usagers sont tout à fait d'accord, 4 % moyennement d'accord, 2 % pas du tout d'accord et 10 % sans opinion.

⇒ **A la question « les soignants du ssiad respectent mes habitudes de vie (moment du soin et lieu d'installation) »**

85 % des usagers sont tout à fait d'accord, 10 % moyennement d'accord et 5 % pas du tout d'accord

⇒ **A la question « les soignants sont respectueux de ma vie privée de mon intimité et de la confidentialité des informations me concernant ? »**

83 % des usagers sont tout à fait d'accord, 4 % moyennement d'accord 10 %, 4 % pas du tout d'accord et 9 % sans opinion

⇒ **A la question « les soignants me donnent des conseils adaptés à mon état de santé »**

62 % des usagers sont tout à fait d'accord, 17 % moyennement d'accord 10 %, 4 % pas du tout d'accord et 17 % sans opinion

⇒ **A la question « avez-vous des difficultés à obtenir des informations et ou réponses à vos questions ? »**

76 % des usagers sont tout à fait d'accord, 4 % pas du tout d'accord et 20 % sans opinion

⇒ **A la question « êtes vous satisfait du moyen d'expression dont vous disposez ? »**

89 % des usagers sont tout à fait d'accord, 7 % pas du tout d'accord et 4 % sans opinion

⇒ **A la question « mes doléances sont elles prises en compte ? »**

67 % des usagers sont tout à fait d'accord, 12 % moyennement d'accord 10 %, 2 % pas du tout d'accord et 19 % sans opinion

⇒ **A la question « avez-vous besoin de faire installer du matériel médical pour la bonne réalisation des soins (lit médicalisé / chaise de transfert) ? »**

38 % des usagers ont eu besoin et 62 % non

L'étude de l'enquête met en évidence :

- les horaires de passages restent encore problématiques comme précédemment évoqué lors de notre dernière enquête de satisfaction. Les usagers souhaiteraient connaître les heures de passage à l'avance, avoir des horaires plus réguliers et fixes. Une attention particulière a été portée à ce point mais il est très difficile de pouvoir répondre à cette exigence la majorité des usagers souhaitant des passages entre 8 et 10h...
- Certains soignants sont plus professionnels et/ou plus à l'écoute que d'autres donc plus appréciés .

Avoir Le même soignant était un souhait souvent exprimé lors de la dernière enquête de satisfaction. Malgré nos efforts cette mesure est difficilement applicable du fait du nombre important d'absences ce qui engendre de dispatcher les tournées ...

De plus certains soignants plus appréciés que d'autres ne peuvent rester indéfiniment avec la même personne, idem sur le choix du personnel féminin, beaucoup plus demandé que les hommes.

En conclusion, la qualité des soins et le service rendu sont satisfaisants pour la majorité des usagers. Un effort particulier est demandé pour répondre aux exigences horaires ainsi que du choix du soignant mais cela est difficilement réalisable.

Nous restons à votre écoute pour toute demande, interrogation ou problème. Vous pouvez joindre la directrice madame AVENARD Véronique au 01 40 99 97 99 ou par mail v.avenard.ssiad.suresnes@orange.fr

Nous vous rappelons que des permanences d'accueil ont lieu tous les derniers mardis du mois de 14h à 16h.