**ANALYSE DES ENQUETES DE SATISFACTIONS DISTRIBUEES AUX USAGERS entre le 15 septembre 2021 et le 15 octobre 2021**

Dans le cadre de notre démarche qualité, il a été distribué des questionnaires de satisfaction à tous nos usagers, nous avons eu **un taux de réponse de 33 %.** (29% lors de notre dernier questionnaire soit sensiblement le même retour)

38 % des questionnaires ont été remplis par les usagers eux même

21 % par les familles

21 % en concertation usagers/familles

10 % avec l’aide d’une tierce personne

Et 10 % nous ont été retournés sans la réponse à cette mention soit 3 questionnaires

***•*** *Les réponses à la question* ***« Comment avez-vous eu connaissance du SSIAD ? »***

18 % par la mairie

15 % par l’hopital Foch

3 % par l’EPHAD de la Chesnaye

3 % par l’Assistante sociale de l’APA

4 % par la résidence autonomie Caron

3 % par l’assistante sociale de secteur

21 % par le medecin traitant

24 % par l’entourage

3 % par une aide à domicile

6 % n’ont pas répondu

* Les réponses à la question **Qu’attendez-vous du ssiad** ?
* *De la bienveillance et de l’écoute*
* *« Qu’il prenne soin de ma mère pour sa toilette»*
* *Des soins infirmiers quand cela est nécessaire*
* *Un suivi régulier et une réactivité avec empathie*
* *Un service de qualité et bien organisé*
* *Une aide selon mes besoins*
* *Une aide pour mon mari handicapé*
* *Que cela continue autant que possible et c’est également le désir de ma fille*
* *Une aide à mon handicap respiratoire avec un suivi infirmier dont j’ai besoin, des soins de pédicurie, de coiffure de temps en temps et surtout de douches et habillages*
* *Une aide et accompagnement à domicile*
* *Une aide pour nous grabataires de 97 et 98 ans*
* *Une aide au coucher, lever, toilette*
* *Une aide pour mes bas de contention*
* *Des soins journaliers toilette médicaments*
* *Un accompagnement social et médical*
* *De l’aide*
* *Une aide à la toilette avec des horaires tôt afin que je puisse sortir*

14% des questionnaires sont restés sans réponse

Nous pouvons constater que notre passage est attendu et important pour les usagers

* **Le service repond il à vos attentes et prend t il en considération vos désidératas et demandes exceptionnelles ?**

58 % des questionnaires sont très satisfaits, 21 % moyennement satisfaits et 21 % n’ont pas répondu.

Dans les commentaires, on peut noter que le service répond aux demandes exceptionnelles mais par contre ne peut satisfaire les usagers sur les horaires de passage et de régularité.

**• Pensez vous être suffisamment informé ?**

Sur la prise en charge : 55% sont totalement satisfaits et 14 % mécontents. (31 % n’ont pas répondu)

Sur le déroulement des soins (plan de soins/projet personnalisé) : 52 % sont totalement satisfaits, 21 % moyennement satisfaits et 17 % mécontents (10 % n’ont pas répondu)

Sur le règlement de fonctionnement (horaires/équipe soignante/planification des soins) :

41 % sont totalement satisfaits, 17 % sont mécontents et 24 % moyennement satisfaits

( 18% n’ont pas répondu)

Les principaux axes de mécontentement sont le non respect des horaires, le roulement du personnel et le temps de prise en charge qui varie en fonction des personnes soignantes.

**Pensez vous que les soins dispensés améliorent votre qualité de vie et pourquoi ?**

83 % des questionnaires ont été remplis concernant cette question.

- aide précieuse pour la toilette

- cela me rassure de savoir que ma mère soit suivie

- permet de rester à domicile

- présence journalière rassurante

-amélioration de ma santé grace aux soins prodigués

- moins de fatigue

Le passage du ssiad est attendu tant pour son aide technique que pour sa visite en tant que telle …

**Quel serait le point particulier sur lequel nous pourrions vous satisfaire davantage ?**

62 % des usagers ont répondu à cette question.

* *Prendre plus de temps pour l’aide à la toilette*
* *Adapter les horaires aux désidératas des usagers ainsi qu’une régularité dans les horaires*
* *Régularité sur le personnel soignant (changement trop fréquent)*
* *Amabilité de certains soignants*
* *Que les aide-soignants aient des tournées moins chargées pour pouvoir prendre plus de temps avec l’usager et être plus attentif*

On note toujours la demande de disponibilité en terme de temps et d’horaires, et des passages avant 10 h le matin…

**Avez-vous déjà refusé un soin ?**

21 % des usagers ont répondu OUI à cette question en argumentant sur l’incompatibilité avec le soignant, l’horaire qui ne convient pas et le fait que le soignant soit un homme.

**Les soignants vous ont-ils déjà refusé un soin ?**

7 % des usagers ont répondu OUI à cette question en argumentant sur le manque de temps du soignant, la fatigue et la demande du soin qui ne correspond pas au travail (toilette intime ou des orteils…)

**CRISE SANITAIRE COVID**

**Comment avez-vous vécu cette crise ?**

86 % des usagers ont répondu à cette question.

* Pas de changement notable sauf sur le nombre de visites
* Pas de changement sauf le port du masque par tous
* Très mal car isolé
* Moralement difficile mais on ne pouvait pas changer les choses
* Personnel dévoué, service appréciable
* Très mal car moins de passage
* Pas trop mal grace à notre jardin
* Difficile pour les courses
* Pas très bien mais heureusement pas touchés
* Relativement bien malgré notre hospitalisation à Foch 3 semaines suvi de 60 jours en clinique

**Vous etes vous senti soutenu et rassuré par notre équipe ?**

86 % des usagers ont répondu à cette question dont 76 % totalement satisfaits

* Oui car passages quotidiens
* Service aidant et à l’écoute
* Oui nous avons apprécié leur patience et bienveillance

**Selon vous le personnel a-t-il respecté les gestes barrières ? Le ssiad a-t-il bien géré la crise sanitaire selon vous ?**

97 % des usagers ont répondu oui à cette question

Un bémol pour un usager sur le non port de surchaussures

**Par quel biais avez-vous été vacciné ?**

2 usagers n’ont pas répondu

* 1 non vacciné
* 1 par la résidence autonomie
* 4 par notre service
* 15 par le centre de vaccination de suresnes
* 2 par le médecin traitant
* 3 par l’hôpital Foch
* 1 non vacciné pour intolérance

**Avez-vous accès facilement à la vaccination ?**

66 % ont répondu oui

17 % ont répondu non (difficulté surtout à la première dose)

Et 17 % n’ont pas répondu à la question

**CONCERNANT LES AIDANTS**

**Estimez vous être suffisamment informés et consultés** ?

69 % ont répondu à cette question dont 90 % de OUI

**Seriez vous intéressés par des ateliers tels que informations Alzheimer, nutrition, etc** ?

68 % des questionnaires ont été remplis pour cette question

Seulement 25 % des aidants seraient intéressés.

**Avez-vous connaissance de la journée portes ouvertes en juin (non réalisée pendant la crise sanitaire cependant) et des temps d’échanges du mardi après midi toutes les fins de mois ?**

69 % ont répondu à cette question dont 90 % de OUI

Seulement 20 % des usagers semblent informés

L’étude de l’enquête met en évidence :

* **les horaires de passages** restent encore problématiques comme précédemment évoqué. Les usagers souhaiteraient connaitre les heures de passage à l’avance, avoir des horaires plus réguliers et fixes. Une attention particulière a été portée à ce point depuis notre précédente enquête mais il est très difficile de pourvoir répondre à cette exigence la majorité des usagers souhaitant des passages entre 8 et 10h…
* **Avoir Le même soignant** était un souhait souvent exprimé lors de la dernière enquête de satisfaction et sur une durée de quinze jours 🡺 le ssiad a pris les mesures pour que les plannings soient réalisés en ce sens mais il y a encore beaucoup d’usagers insatisfaits précisant que cela n’est pas toujours opérationnel. Ceci peut s’avérer un échec quand il y a une incompatibilité entre les personnes…

Malgré nos efforts cette mesure est difficilement applicable du fait du nombre important d’absences ce qui engendre de dispatcher les tournées …

**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 et allonger le temps de visites comme les années précédentes mais cela est difficilement réalisable.**

**La crise de la Covid a été bien gérée par notre service et les usagers se sont sentis soutenus et informés.**

**Un manque de communication est à noter cependant concernant différentes informations (journée de permanence, journée portes ouvertes…) ; ceci est pourtant noté sur les feuilles de soins au domicile et des notes de services sont remises aux usagers. La communication orale semble préférable. Il serait intéressant de revoir notre organisation (tournées spécifiques les après midi ?) pour répondre aux questions des usagers, les informer, et palier ainsi à la demande constante de « soins relationnels »  …**

**La crise de la Covid ne nous a pas permis de mettre en place cette organisation déjà envisagée lors de notre dernière enquête de satisfaction.**