

RESULTATS DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DISTRIBUES ENTRE AOUT 2023 ET JUILLET 2024

SYNTHESE DES DONNEES STATISTIQUES

Comme tous les ans depuis 2005, une enquête a été adressée aux patients pris en charge par le SSIAD de ROUEN dans le but d'évaluer leur satisfaction ou insatisfaction sur les questions liées à leur prise en charge par le service.

Afin d'obtenir un meilleur taux de retour, le questionnaire a été retravaillé en équipe afin de le simplifier et d'utiliser des pictogrammes pour exprimer le degré de satisfaction. Il est distribué non plus annuellement à date fixe mais en fin de chaque prise en charge temporaire pendant la période de référence (août 2023-juillet 2024). Pour les personnes non sorties pendant la période de référence, un envoi spécifique a été réalisé en juin 2024.

- 3 questions concernaient la prise en charge
- 3 questions concernaient l'organisation du service
- 8 questions concernaient les soins effectués par les aides-soignants
- 2 espaces libres permettaient d'inscrire des commentaires, suggestions dont un après la partie dédiée aux soins infirmiers techniques réalisés par notre équipe.

Un document avec 9 questions concernant les soins infirmiers techniques a été distribué en supplément uniquement lorsque les patients bénéficiaient de soins infirmiers par notre équipe.

La synthèse des données statistiques recueillies porte sur **88 questionnaires reçus en retour** sur un total de **143 questionnaires distribués**, soit environ **61 % de retours**.

68 questionnaires ont été distribués pour la partie en supplément **concernant les soins infirmiers** et les **39 retours reçus représentent un taux de 57 %**.

Il se dégage pour toutes les réponses toujours un fort pourcentage de satisfaction pour l'ensemble des questions :

- De 75 à 77 % pour la prise en charge
- De 56 à 87 % pour l'organisation du service
- De 78 à 96 % pour les soins effectués par les aides-soignants
- De 92 à 95 % pour la relation aide-soignant-personne soignée
- de 91% pour les mesures d'hygiène des aides-soignants
- De 44 à 81 % pour les soins infirmiers techniques
- De 65 à 81 % pour les relations infirmiers-personne soignée

A noter, un pourcentage de : -95% de personnes très satisfaites pour le respect du confort et de la pudeur et

- 84% des personnes ne se sentent pas impactées par les changements de personnel, alors que cela est un fait qui nous est souvent remonté par les patients et leurs aidants.

Le taux d'insatisfactions ne concerne que 5 questions et représente 1 à 2% :

- Suivi de la prise en charge IDEC (1%).
- Explications et conseils apportés pendant les soins (2%).
- L'écoute durant les soins (2%).
- La discrétion (1%).
- Les informations sur les soins et les traitements (2%).

Commentaires et suggestions pour permettre à l'équipe d'améliorer la prise en charge :

La personne qui vient à domicile n'est pas au courant de "mon handicap" (enfin pas toujours). / Pas toujours au courant de mes besoins et de mon handicap (parfois). / Ne sait pas forcément que j'ai perdu mon amour et que mon handicap me pose difficultés / Mes suggestions sont les suivantes : que les personnes qui viennent à domicile soit informées de mon handicap et de la solitude due à la perte de mon amour que j'ai perdu des suites d'un cancer. J'ai moi-même un cancer du sein Plus d'incident comme cela s'est produit récemment, me laisser seule nue dans le séjour car la personne était pressée et à du partir / Ne sait pas forcément que j'ai perdu mon amour et que mon handicap me pose difficultés

Inquiétude sur le futur suivi de la prise en charge

On aimerait avoir l'heure de passage plus souvent / Difficultés à connaître avec certitude les horaires de passage / Les horaires ne conviennent pas, c'est trop tard (11h). / S'il est possible d'avoir un passage à heure fixe (approximativement), cela serait plus confortable. / Avoir une idée de l'heure de passage est important pour organiser notre matinée. / Souvent l'aidante passe à heure fixe le matin, ça nous arrange. / C'est très bien même si je préférerais le passage en début de matinée, avant 10h, merci. / Toutefois, il est dommage que le créneau horaire ne soit pas toujours le même Apparemment impossible à mettre en place d'après les aides-soignantes à qui j'ai posé la question. / Les horaires différents chaque jour ne permettent pas de respecter les habitudes de vie / Le planning des interventions mes semble plutôt bien géré malgré les aléas (congés, maladies.) Heureusement que nous avons le SSIAD au décours d'une hospitalisation. / Venir plus tôt que 11h. / 1 créneau horaire (1h30 ou 2) serait le bienvenu. La limitation du nombre d'intervenants différents serait également bienvenue (de l'ordre de 4 ou 5, contre plus de 12 à ce jour). / Augmenter les effectifs de façon à permettre le passage à heure régulière. / Donner (par SMS) l'heure approximative de passage des soignants. / Passe au moins 3 fois par jour pour les personnes très dépendantes. / 2 passages semaines... / Comme signalé dans les commentaires, dommage qu'il ne puisse y avoir une régularité dans les horaires (j'ai été plusieurs fois à peine levée lors de la visite de l'aide-soignante et même celle-ci a dû me téléphoner pour me réveiller). Par contre, j'ai apprécié d'avoir 3 jours de suite la même personne. Le contact est encore plus facile. Je n'ai aucun reproche à faire quel que soit l'aide-soignante (petit bémol concernant le fait d'avoir un homme même si j'ai apprécié la discrétion). / Le fait de ne pas connaître l'heure de passage de l'aide-soignant peut-être parfois un inconvénient. Mais d'après votre organisation, il semble difficile de trouver une autre solution. Il m'est arrivée d'être réveillée par l'aide-soignant. Et même si celle-ci s'en excuse, cela est perturbant pour moi pour commencer une journée. (Cependant ce n'est pas si grave, vu mon état de santé pas trop fragile, je peux m'en accommoder). Mais les horaires restent le problème majeur pour moi.

On aimerait peut-être avoir moins de changement de personnel et avoir une exclusivité féminine lorsqu'on le demande pour assurer les soins intimes (si possible) / Ma mère a du mal si c'est un homme. / Le changement de personnel est un peu perturbant. Toutefois le travail a toujours été exécuté de façon sérieuse et agréable. / J'ai affaire à plusieurs personnes, toutes sont très bien formées et à l'écoute très empathiques. / Personnes compétentes et très gentilles. / Je suis très satisfaite de toutes les prestations. Merci à toutes les personnes. / Je suis satisfaite du travail de l'équipe. / Vous avez une équipe extraordinaire. / Continuez comme vous êtes, compétence et gentillesse. Relation soignant soigné excellente. / Dans la mesure du possible, que ce soit la même personne qui vienne faire les soins ??? Nous savons que la demande est difficile à réaliser. / Respect de mes horaires la plupart du temps. Adaptabilité ok. Plus compliquée la prise en charge par des hommes, question de pudeur ... mais gentillesse extrême et empathie. Merci.

Les soins sont effectués de façon très satisfaisante. / Continuez à faire votre travail comme fait aussi bien tous les jours. / Bravo, bon accompagnement, sont à l'écoute du rythme de vie. / Aucune critique. Suggérons que cela continue à aller dans ce même sens. / Aides-soignants très compétents, je suis satisfait. / Je suis très satisfaite du service des aides-soignants et ai apprécié leur professionnalisme. Avec mes remerciements pour les bons soins. / Ils font bien leur travail sauf une qui ne respecte pas son travail, elle refuse de m'aider à faire ma toilette et à mettre ma protège sinon le reste des aides soignante respecte leur travail. / Tout est très bien pour moi. Personnel toujours à l'écoute, aimable, souriant, vraiment rien d'autre à améliorer. / Que l'équipe reste aussi sympathique qu'à ses débuts ! Nous sommes très heureux de l'accueillir, elle change notre vie. / Ne changez rien, c'est très bien. C'est réconfortant de pouvoir échanger avec les soignants. / Maintenir la qualité

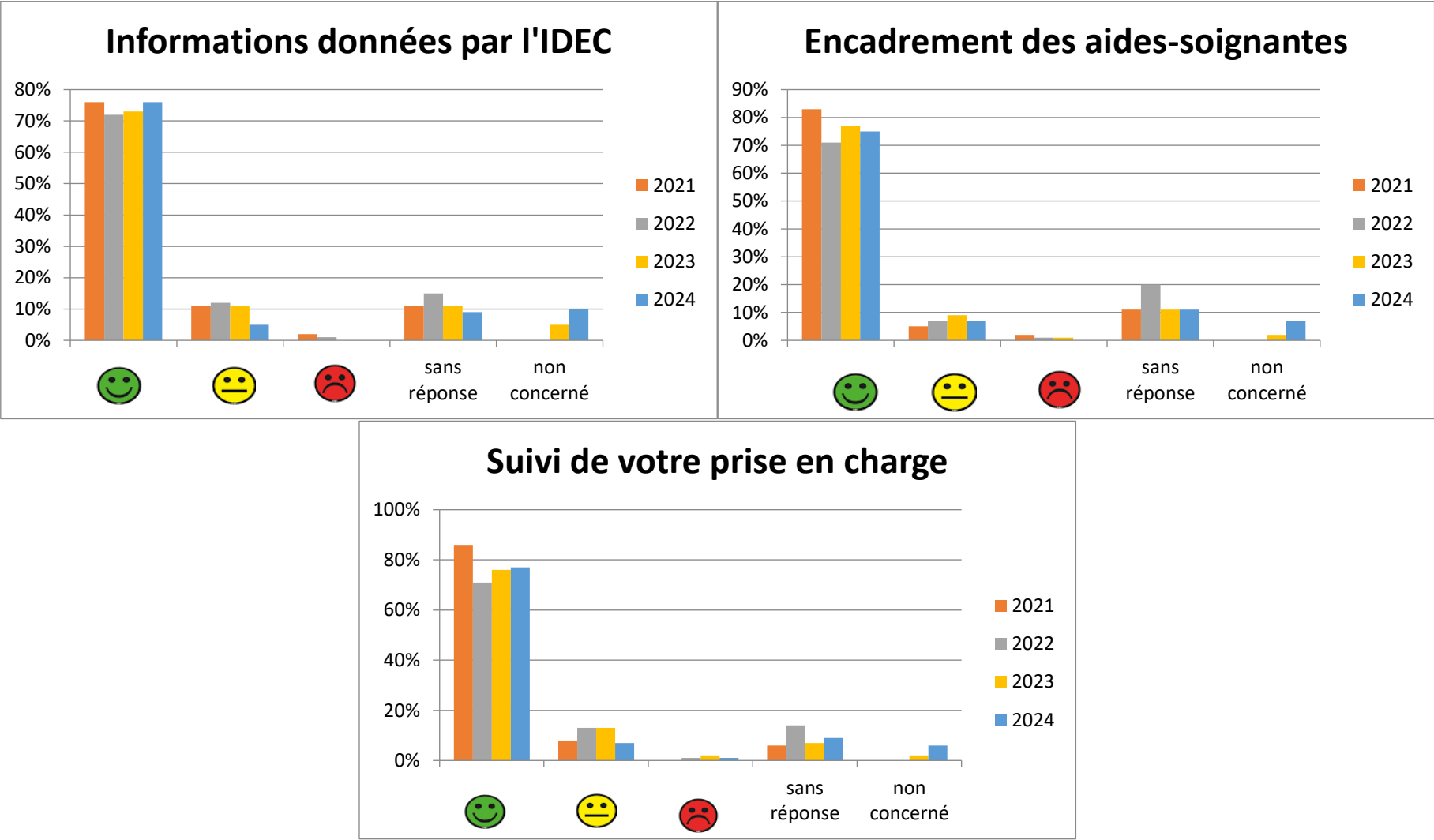
des services que nous avons actuellement nous satisfera pleinement. Bravo à toute l'équipe. Sincèrement. / Je suis très satisfaite. Je trouve une nette amélioration chez mon mari. / L'équipe est de bonne volonté. / Rien n'est à améliorer. La prise en charge est parfaite. / Rien à dire sur l'ensemble des prestations. / Merci. Heureusement que vous êtes là. / Aucune, équipe très satisfaisante, et très gentille. Toujours à l'écoute du patient, et surtout très professionnel avec beaucoup de respect. Merci à toute l'équipe / Dévouement et compétence. / Personnel agréable et à l'écoute. / Vos équipes inspirent confiance / J'ai eu des personnes très impliquées et d'autres le contraire. / Je suis très satisfaite de toutes les prestations. Merci à toutes les personnes. / Toujours agréables avec le sourire. / Le personnel est particulièrement attentif et "aux petits soins". Les horaires de passage pourraient être plus réguliers (plage horaire) / Merci pour tout ce que vous faites pour nous. / Je n'ai pas de suggestions particulières à faire car je suis très satisfaite des passages des différents aides-soignants qui se sont occupés de moi jusqu'à présent. / Je suis entièrement satisfaite de la qualité des échanges avec les différentes intervenantes. / Pas assez d'échanges. / Bonne humeur de chacun / Propos blessants parfois. / Bonne équipe. / Personnel très compétent / Gentillesse de tous / Aidantes super gentilles et respectueuses. / Les relations avec les aides-soignants sont très bonnes. / Relation agréable entre les 2 parties. / Personnel compétent et attentif.

Vos équipes ont en prime à monter 4 étages

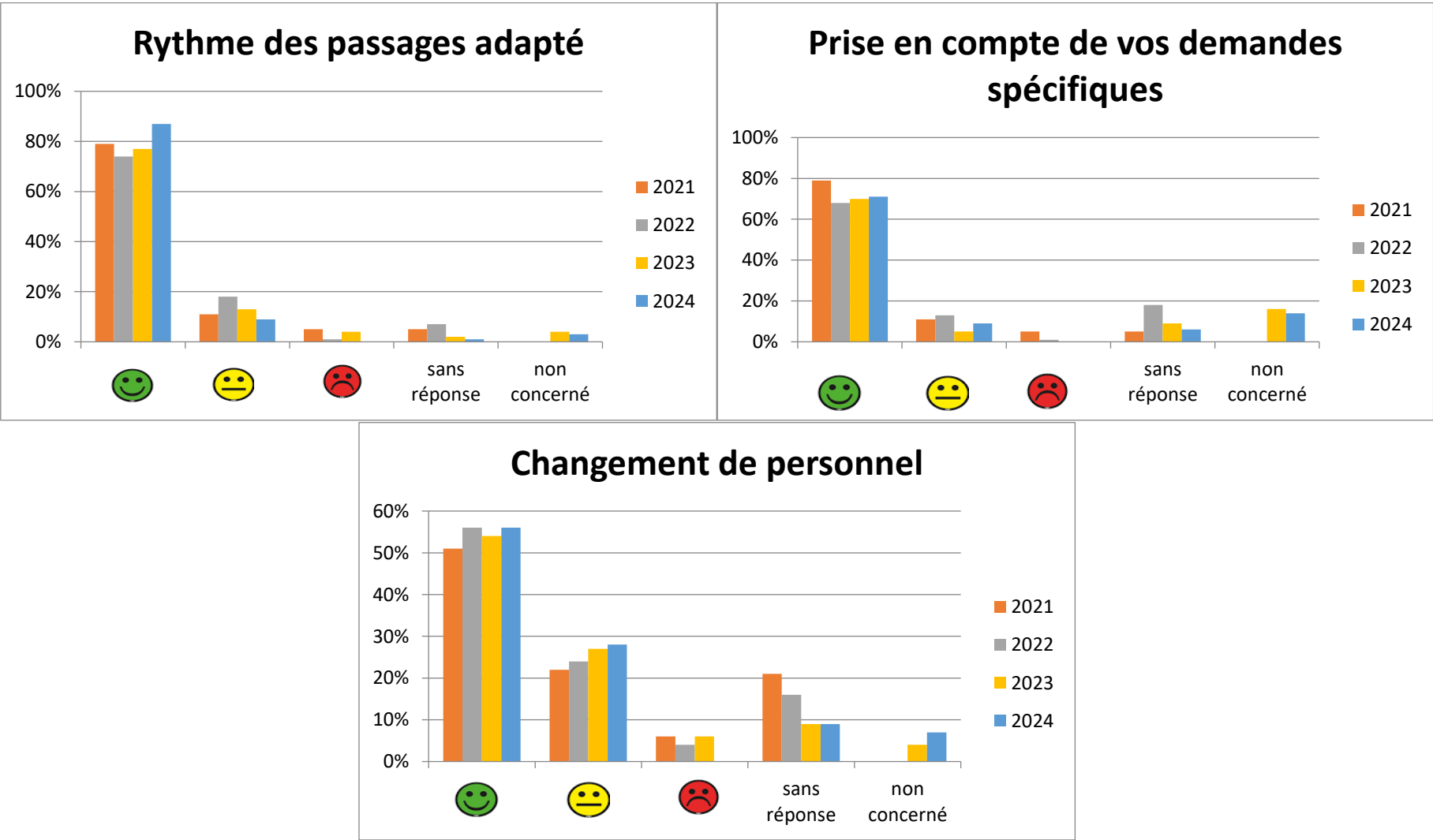
Prennent les précautions d'usage de façon satisfaisante / Non pas toujours de sur chaussures (plastique) pour la salle de bain / Tout est fait dans les règles d'hygiène. / Elles respectent les règles d'hygiène.

Il n'y a qu'une prise de sang comme acte infirmier. / L'infirmière s'est trouvée accompagnée d'une stagiaire 1ère année, c'est une très bonne idée car à l'avenir il y aura beaucoup d'infirmières faisant du domicile. / Pour permettre aux infirmiers d'améliorer la prise en charge pour moi, ma situation : il serait bien qu'il soit parfaitement informé des besoins de la personne : décès du conjoint, cancer du sein, fragile du dos, des cervicales, lombaire

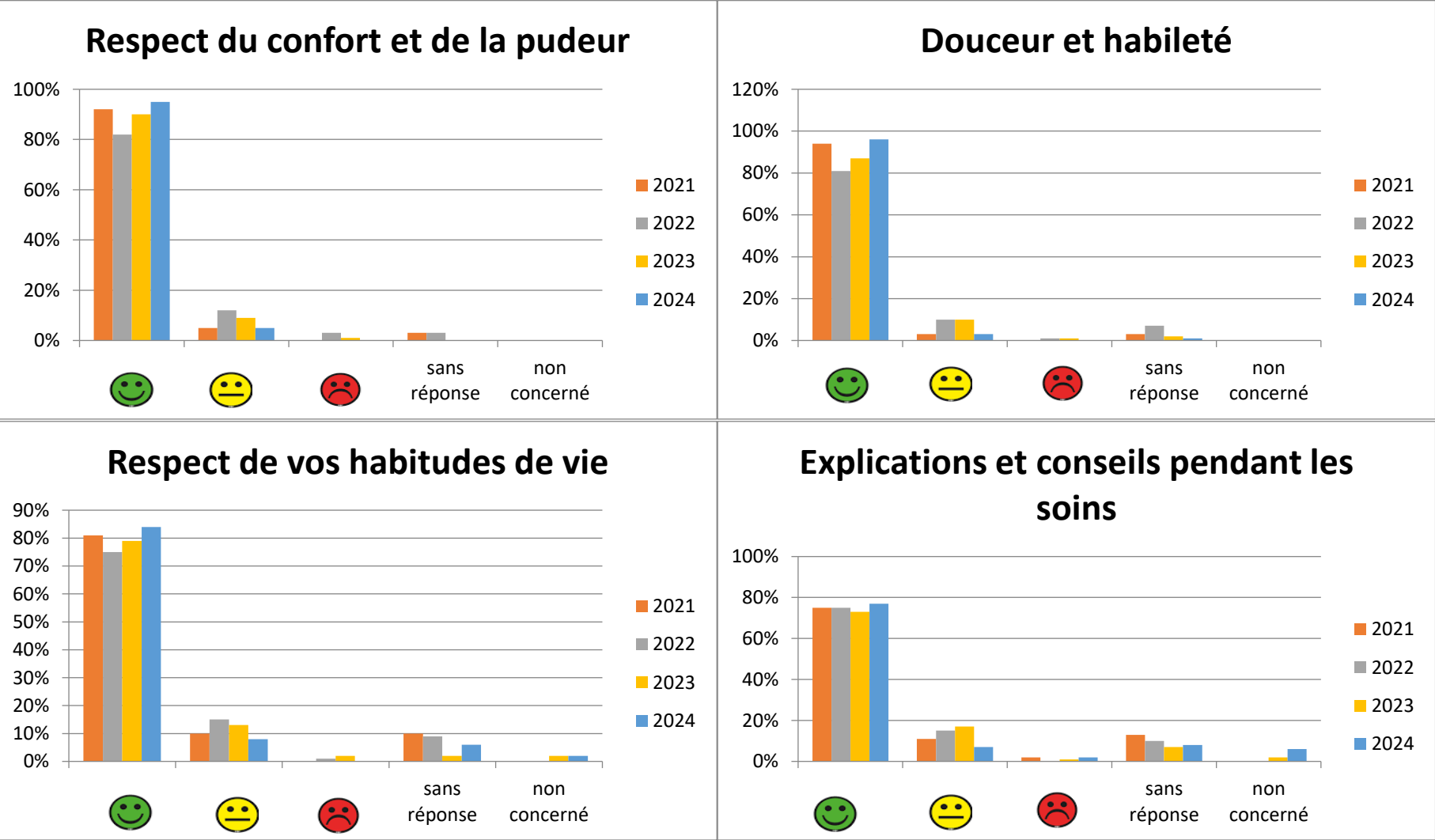
GRAPHIQUES CONCERNANT LA PRISE EN CHARGE



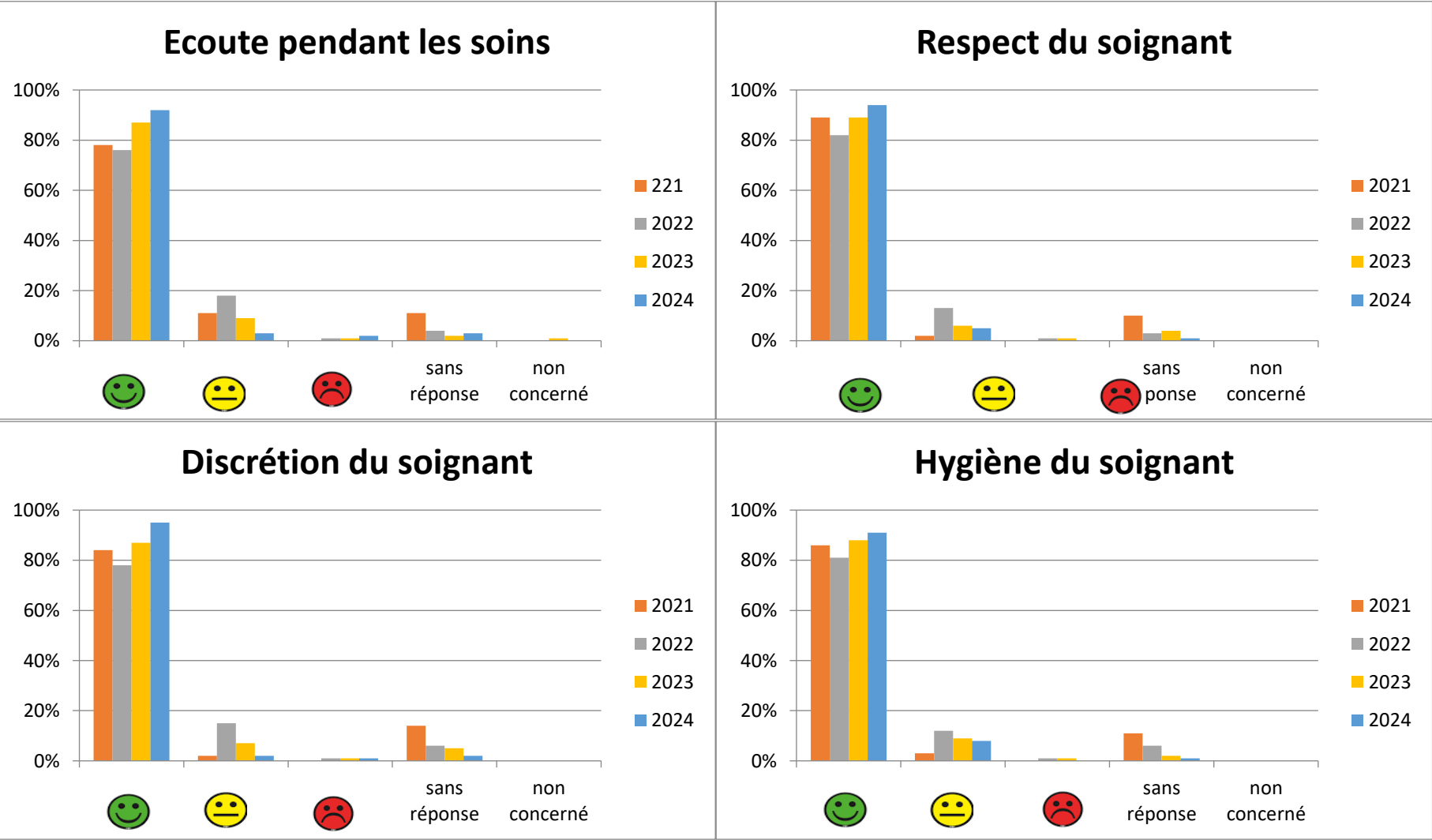
GRAPHIQUES CONCERNANT LES PASSAGES ET HORAIRES DES AIDES-SOIGNANTS



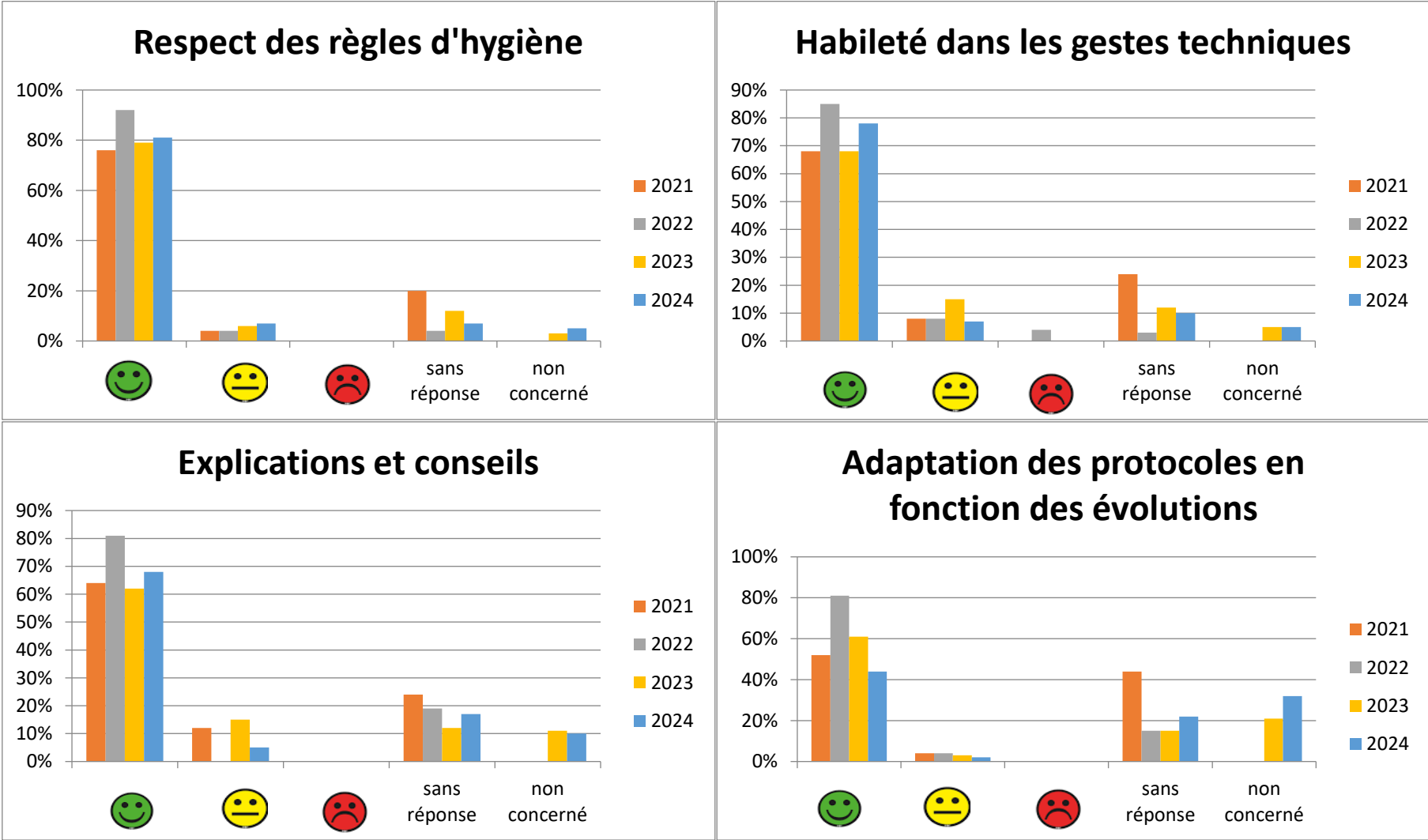
GRAPHIQUES CONCERNANT LES SOINS EFFECTUES PAR LES AIDES-SOIGNANTS



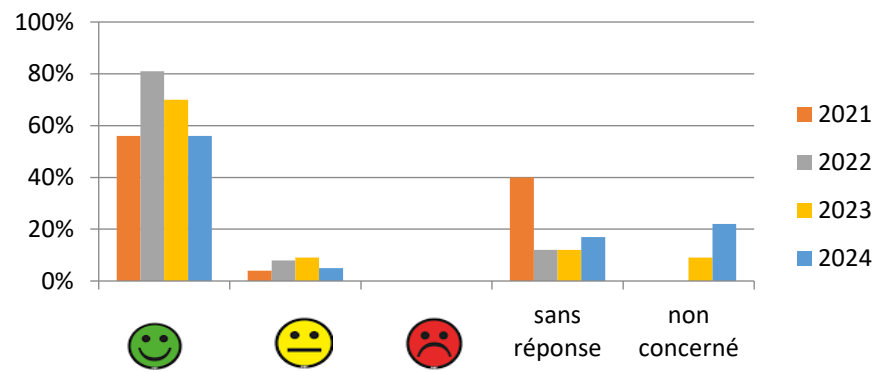
GRAPHIQUES CONCERNANT LA RELATION SOIGNANT/SOIGNE



GRAPHIQUES CONCERNANT LES SOINS REALISES PAR LES INFIRMIERES DU SSIAD

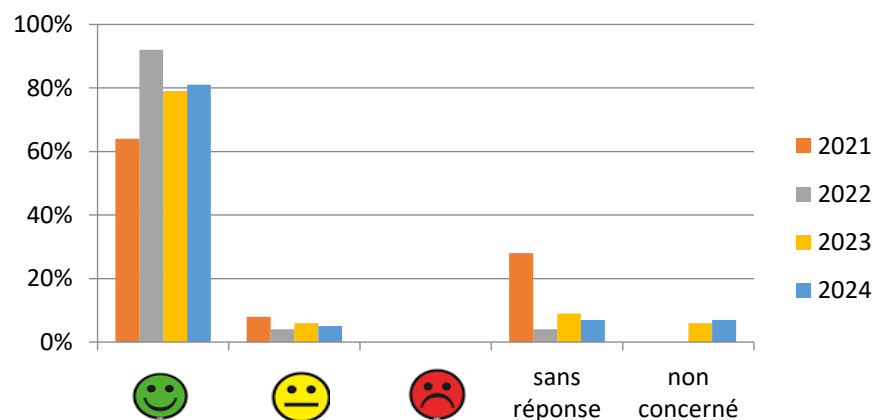


Suivi des soins et des prescriptions médicales



GRAPHIQUES CONCERNANT LES RELATIONS SOIGNANT/SOIGNE

Ecoute, disponibilité



Respect

