

Enquête de satisfaction

réalisée auprès des 42 usagers du SSIAD

avril 2015

- **Taux de réponses = 95%**

40 patients ont répondu au questionnaire.

- **Qui a répondu ?**

50% le patient

35% un membre de la famille (aide)

5% un voisin (aide)

7.5% un professionnel hors SSIAD (aide)

Au lieu de vie La Louisiane, les patients ont été aidés par les auxiliaires de vie

- **Avez-vous été associés à l'élaboration de votre prise en charge ?**

72.5% disent oui

17.5% disent ne pas avoir été associés

- **Qui est à l'origine de la demande d'admission ?**

15% le patient

45% le conjoint ou l'entourage familial

27.5% le médecin

22.5% autre ou non renseigné (NR)

- **Avez-vous pu exprimer vos besoins ?**

75% disent oui

12.5% disent ne pas avoir pu exprimer leurs besoins

- **Avez-vous été informés de vos droits au moment de l'admission**

52.5% déclarent oui

25% répondent négativement

22.5% ne se prononcent pas

Pour ceux qui ont répondu oui, 70% disent avoir eu une information très satisfaisante ou satisfaisante

- **La prise en charge correspond-t-elle plutôt bien à votre demande ?**

90% estiment que oui

Remarque : aucune réponse négative et 10% Non Renseignée

- **La prise en charge est-elle régulièrement réévaluer ?**

60% estiment que oui

17.5% estiment le contraire

22.5% ne se prononcent pas

- **Etes-vous satisfait ?**

92.5% estiment que la prise en charge est très satisfaisante ou satisfaisante

90% estiment que la qualité des soins est très satisfaisante ou satisfaisante

85% estiment que la qualité relationnelle est très satisfaisante ou satisfaisante

85% estiment que le respect de la personne est très satisfaisant ou satisfaisant

77.5% estiment que le respect de l'intimité est très satisfaisant ou satisfaisant

80% estiment avoir obtenu une réponse rapide en cas de demande particulière

90% sont très satisfaits ou satisfaits des créneaux horaires de nos passages.

Remarque : aucune réponse négative mais 4 Non Renseignées

87.5% sont très satisfaits ou satisfaits de la fréquence nos passages

85% sont très satisfaits ou satisfaits de la réactivité du service

- **Savez-vous à qui vous adresser en cas de besoin spécifique concernant les soins ?**

92.5% déclarent oui

- **À qui ?**

L'infirmière coordinatrice est régulièrement citée

80% déclarent avoir une connaissance suffisante de la coordinatrice

10% déclarent que non

10% Non Renseigné

Ils ne sont plus que 52.5% en ce qui concerne le directeur

35.5% déclarent que non.

- **Satisfaction de l'accueil téléphonique**

78% sont très satisfaits

22% ne se prononcent pas

• **Le personnel**

92.5% déclarent que le personnel est plutôt sécurisant

87.5% déclarent que le personnel est plutôt discret

85% déclarent que le personnel est plutôt attentif (2.5% plutôt non)

85% déclarent que le personnel est plutôt respectueux (2.5% plutôt non)

83% sont très satisfaits ou satisfaits de la disponibilité du personnel et 12% ne se prononcent pas

78% sont très satisfaits ou satisfaits de l'écoute et des conseils du personnel. 8% sont peu satisfaits et 14% ne se prononcent pas

• **Quelles sont les prestations qui selon vous pourraient être améliorées?**

- les conseils techniques oui 7.5% / 92.5% ne se prononcent pas

- le soutien psychologique oui 25% / 75% ne se prononcent pas.

- des passages plus fréquents de la coordinatrice et du directeur

Oui 22.5% et 77.5% ne se prononcent pas

• **Recommanderiez-vous notre service à un proche**

57.5% recommanderaient absolument

32.5% pensent qu'ils recommanderaient notre service, mais pas de manière absolue et inconditionnelle

2.5% pensent qu'ils ne recommanderaient pas notre service

7.5% ne se prononcent pas

