

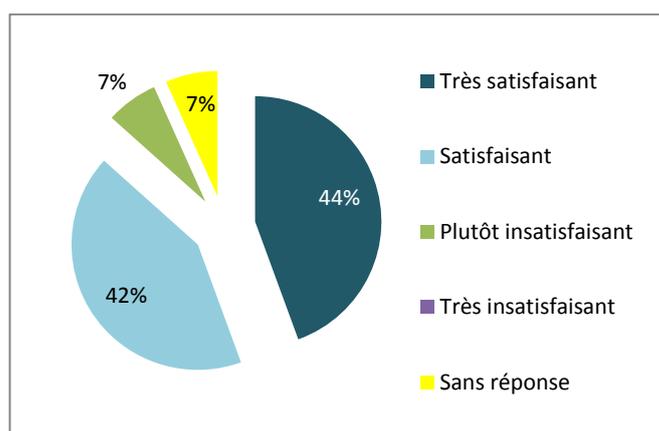
# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2016



**Le service de soins infirmiers, engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, a procédé à une enquête de satisfaction en décembre 2016. Nous vous faisons parvenir les résultats qui ont été analysés et pris en compte. Nous restons à votre disposition pour toute éventuelle question ou commentaire.**

Nous avons reçu 45 questionnaires pour 76 questionnaires envoyés. 44% des questionnaires ont été renseignés par le bénéficiaire seul, 26% par l'aidant familial. Les professionnels ont été également sollicités pour aider au remplissage du questionnaire (6%).

### LA SATISFACTION RELATIVE A LA QUALITE GLOBALE DE VOTRE PRISE EN CHARGE :

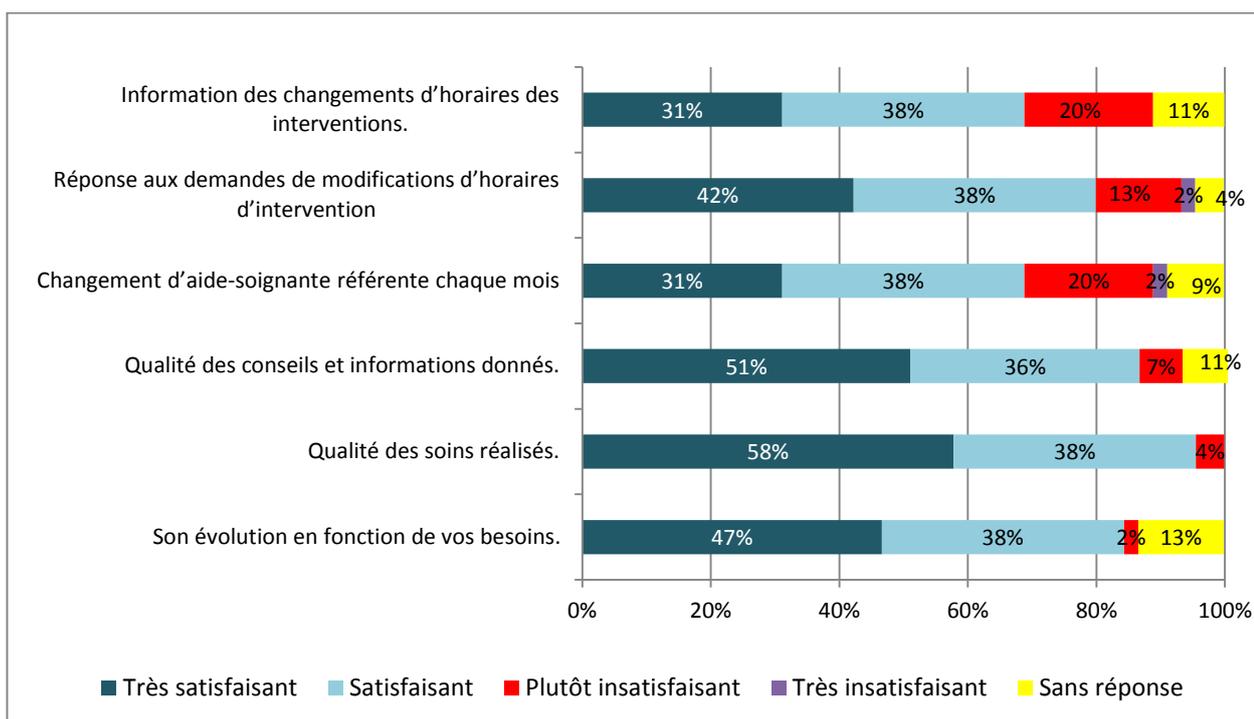


Vous êtes globalement satisfaits ou très satisfaits (86%) de la prise en charge par le SSIAD. 7% (3 personnes) sont plutôt insatisfaites de la prise en charge. 7% (3 personnes) n'ont pas renseigné cet item.

### LA SATISFACTION RELATIVE A LA COORDINATION ENTRE LES INTERVENANTS EXTERIEURS ET NOTRE SERVICE

69% des participants sont très satisfaits de la coordination entre les intervenants extérieurs et notre service. Lors de la visite d'évaluation, l'infirmière coordinatrice définit, avec le bénéficiaire, le rythme et l'organisation des interventions. Le projet de soins personnalisé est adapté en fonction de votre état de santé, des prescriptions médicales, de vos souhaits et besoins et en fonction des possibilités du service.

L'ENSEMBLE DE LA SATISFACTION CONCERNANT LA PRISE EN CHARGE



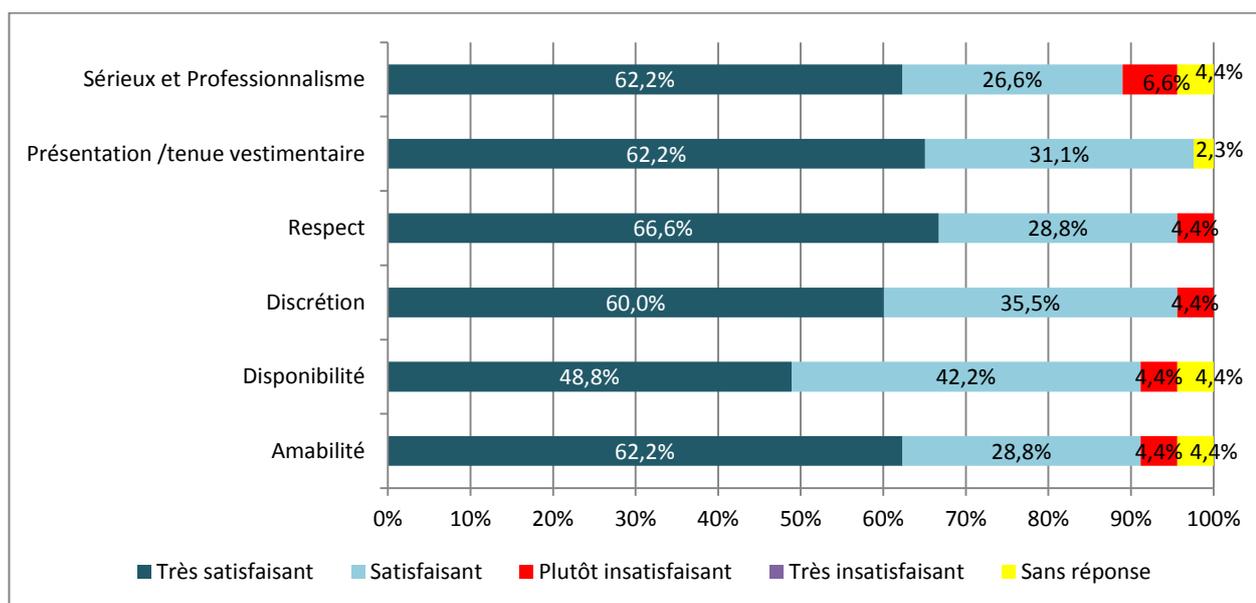
Les résultats sont dans l'ensemble satisfaisants mais varient en fonction de l'item mentionné dans la question.

Les changements d'aide-soignante chaque mois ainsi que l'information des changements d'horaires d'intervention sont les 2 items qui font ressortir le plus d'insatisfactions (20 % soit 9 personnes sont plutôt insatisfaites). L'affectation des tournées de patients change tous les mois pour les salariés. Les patients gardent le/la même référent(e) aide-soignant(e) pendant un mois. Cette organisation, en place depuis plusieurs années, permet d'assurer aux patients une certaine continuité dans les soins. Nous nous interrogeons sur la possibilité d'augmenter cette période de référence.

Les horaires de soins peuvent subir ponctuellement et de façon impromptue des modifications pour différentes raisons (urgence médicale, imprévu d'organisation du service, demande spécifique ponctuelle pour vous-même ou pour un autre patient). Par ailleurs la durée de l'intervention est fonction des soins dispensés. Elle peut varier d'un jour à l'autre. C'est pourquoi, le service s'engage à dispenser les soins dans une plage horaire de 1h30. Il ne nous est pas possible de donner un horaire d'intervention précis. Cependant, en cas de modifications horaires importantes, nous nous efforcerons de vous informer le plus tôt possible.

## ASSOCIATION CACHANAISE DE SOINS ET DE MAINTIEN AU DOMICILE

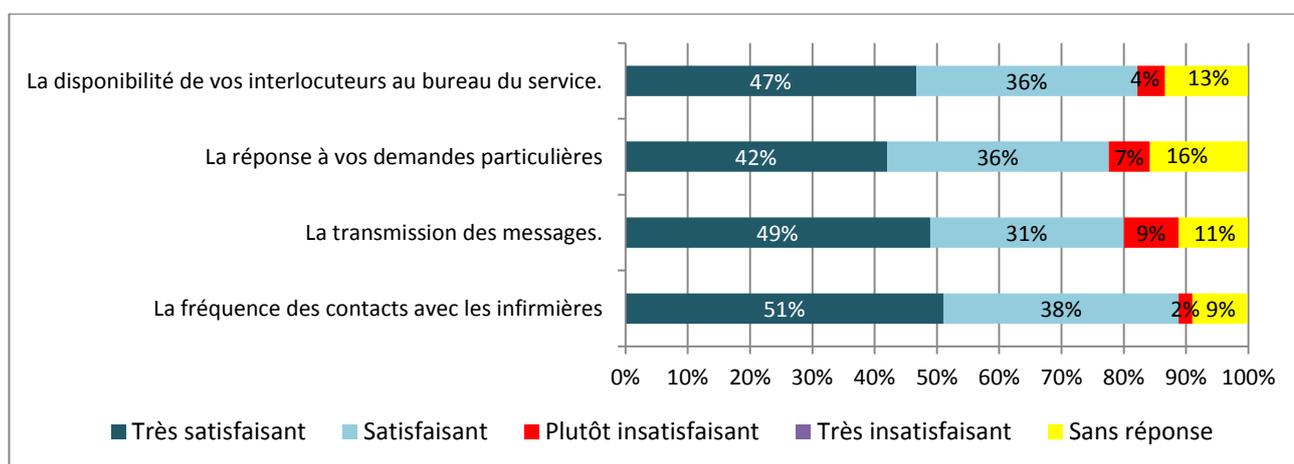
### L'ENSEMBLE DE LA SATISFACTION CONCERNANT LA RELATION AVEC L'EQUIPE SOIGNANTE



95% des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites quant au respect et à la discrétion de l'équipe soignante. 93% sont satisfaites et très satisfaites quant à la présentation et quant à la tenue vestimentaire.

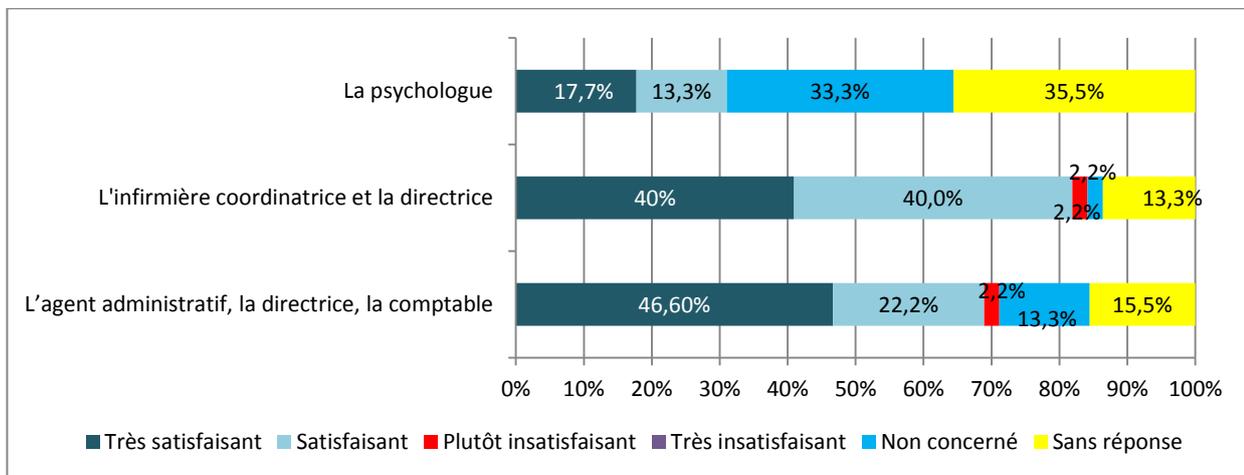
91% sont satisfaites et très satisfaites quant à la disponibilité et l'amabilité des professionnels. 88% sont satisfaites et très satisfaites quant au sérieux et au professionnalisme de l'équipe soignante.

### LA SATISFACTION RELATIVE A VOS RELATIONS AVEC LE SERVICE



La coordination des interventions est perçue en majorité favorablement. 9% (4 personnes) sont cependant insatisfaites quant à la transmission des messages, 7% (3 personnes) quant à la réponse aux demandes particulières et 4% (2 personnes) quant à la disponibilité des interlocuteurs au bureau. Notre objectif est de nous adapter au mieux à vos demandes. En dehors des horaires d'ouverture des bureaux, une astreinte téléphonique est effectuée par les infirmières ou l'infirmière coordinatrice tous les soirs de 17h00 à 20h30 et les week-ends et jours fériés de 8h00 à 20h00.

LA SATISFACTION RELATIVE AUX REPONSES APPORTEES PAR LES PROFESSIONNELS ADMINISTRATIFS



33% (15 personnes) des personnes ne se sentent pas concernés par l'accompagnement proposé par la psychologue qui a accompagné 23 personnes sur l'année 2016. 69% des personnes sont satisfaites ou très satisfaites de l'accueil et de l'administration du service. 80% sont satisfait ou très satisfait de l'organisation et de la coordination des soins.

**Les résultats de l'enquête de satisfaction sont globalement satisfaisants. Ils reflètent votre satisfaction quant à la qualité du service et des soins, à nos efforts tenus et qui sont à poursuivre chaque année afin d'améliorer notre réponse à vos besoins.**

**Le service tient à vous remercier pour votre confiance réaffirmée.**