



## SYNTHESE

# ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

FEVRIER 2020

### HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX

Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h30 à 17h00.

En cas d'absence, un répondeur enregistre les messages.

24 rue de Cassel • 59520 MARQUETTE-LEZ-LILLE  
direction@association-ssiad.fr

Association loi 1901 • SIRET • Siret n° 323 840 090 000 27 • APE 8690D

Tél. 03 20 51 79 50 • [www.association-ssiad.fr](http://www.association-ssiad.fr)



## ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 3

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2020

Nombre de pages : 7

# AVANT-PROPOS

Nous remercions l'ensemble des usagers et leurs proches pour leur participation à l'enquête de satisfaction annuelle des usagers des services du SSIAD de Marquette-lez-Lille.

Les résultats et les remarques ont été analysés et ont fait l'objet d'un rapport dont l'objectif est de répondre aux besoins et attentes des usagers en leur proposant la meilleure prise en soins possible.

Le rapport complet est consultable et mis à disposition des équipes.

Mme Sylvie DEMEYERE, Directrice

### Quelques informations :

L'enquête de satisfaction a été mise en œuvre le 17 janvier 2020

- 89 bénéficiaires dans les effectifs au 17 janvier 2020
- 89 questionnaires distribués
- 56 retournés remplis, l'année précédente on avait noté un retour de 63 questionnaires

Ainsi 100% des usagers ont reçu le questionnaire

63% des questionnaires distribués ont été retournés pour analyse contre 72% l'an passé

## Le SSIAD



Les bénéficiaires ont connu le SSIAD de différentes manières :

- Médecin traitant
- Association
- Entourage
- Les infirmiers libéraux
- L'hôpital
- Le CCAS
- Autres prestataires et partenaires : ADAR, les Charmettes et DOMIDOM

***A savoir : l'hôpital obtient largement la majorité ainsi que les infirmiers libéraux.***

- **Accueil téléphonique et Accueil physique**

Après analyse nous pouvons dire que 46% des répondants ont déclaré l'accueil téléphonique très satisfaisant ; 32% l'ont estimé satisfaisant ; 11% ne se sentent pas concernés et 11% n'ont pas répondu à cet item.

16% des répondants ont déclaré l'accueil physique très satisfaisant ; 7% l'ont déclaré satisfaisant ; 25% ne se sentent pas concernés et 52% n'ont pas répondu à cet item.

Comparativement à l'année précédente, la part des personnes n'ayant pas répondu est en hausse (10 personnes en 2019 contre 29 en 2020) cela s'explique notamment par la reformulation de la question, qui précise cette année, que cela concerne exclusivement les personnes ayant fait le déplacement jusqu'au SSIAD.

Il est également important de souligner la grande différence des résultats entre l'accueil téléphonique et physique. En effet, très peu de patients se déplacent



## ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 3

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2020

Nombre de pages : 7

dans les bureaux du SSIAD ce qui rend l'analyse de la satisfaction de l'accueil physique difficile.

- **Délai d'attente entre la demande auprès du SSIAD et le début de la prise en soins**

Cette année nous avons décidé de limiter l'évaluation de cet item aux personnes ayant eu une prise en charge datant de moins de 1 an. En effet, la satisfaction des années précédentes étant déjà évaluée, il était donc plus pertinent de se baser sur la prise en soins de l'année en cours.

Nous avons noté que 53% des répondants avaient une prise en soins qui était de plus d'un an, 35% des répondants ont une prise en charge qui était de moins d'un an et 17% n'ont pas répondu à cet item.

- **Délais d'attendre entre la demande auprès du SSIAD et le début de la prise en charge**

Sur les 20 personnes ayant une prise en charge datant de moins de 1 an, 65% des répondants ont déclaré avoir un délai entre la demande auprès du SSIAD et le début de la prise en soins très satisfaisant et 35% l'estiment satisfaisant.

- **Evaluation des besoins en début de prise en soins**

Sur les 20 personnes ayant une prise en soins de moins de 1 an, 60% des répondants ont estimé l'évaluation des besoins réalisée en début de prise en soins très satisfaisant. 30% la déclarent satisfaisante et 10% n'ont pas répondu à cet item.

## Votre accompagnement

- **Les compétences relationnelles de l'équipe**



## ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 3

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2020

Nombre de pages : 7

La majorité des répondants ont estimé les compétences relationnelles de l'équipe très satisfaisantes ou satisfaites. La part des personnes n'ayant pas répondu à cet item reste faible.

Toutefois, certains répondants ont mentionné que ces compétences seraient à améliorer pour certaines aides-soignant(e)s.

- **Soins**

La majorité des répondants ont estimé que les soins étaient très satisfaisants ou satisfaisants.

Quelques personnes n'ont pas répondu à cet item.

A noter que cette année comparativement à l'année précédente aucun répondant n'a estimé être peu ou pas satisfait.

- **Prise en soins globale**

Une analyse comparative des résultats de 2019 et 2020 a été faite, le degré de satisfaction reste similaire.

La majorité des répondants ont estimé que les soins étaient très satisfaisants ou satisfaisants. Aucun répondant n'a estimé la prise en soins peu ou pas satisfaisante.

- **Collaboration entre les différents intervenants au domicile**

17% des répondants estiment la collaboration très satisfaisante. 46% la considèrent comme étant satisfaisante, 3% comme étant peu satisfait et 32% n'ont pas répondu à cet item.

Comparativement à l'année précédente, les résultats obtenus restent sensiblement similaires.



## ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 3

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2020

Nombre de pages : 7

- **Recommander le SSIAD**

Les résultats restent similaires à l'année dernière, 85% des répondants conseilleraient le SSIAD, 5% ne le feraient pas et 8% n'ont pas répondu à cet item.

- **Heures de passage**

19% des répondants déclarent les heures de passage très satisfaisantes, 59% les considèrent étant satisfaisantes, 5% comme peu satisfaisantes et 16% n'ont pas répondu à cet item.

Certains répondants estiment que les horaires sont trop tardifs ce qui réduit considérablement le temps de soins. Quelques répondants considèrent également que les heures de passages se chevauchent avec les autres intervenants au domicile.

Le SSIAD cherche des solutions : à ce jour, les tournées sont réajustées régulièrement. Plusieurs critères sont pris en compte pour organiser les tournées : sectorisation des accompagnements (le SSIAD intervient sur 7 villes), niveau d'autonomie des patients, hospitalisation, ...

- **Des informations transmises**

Une comparaison a été faite entre les résultats de l'année dernière et de cette année : les résultats restent similaires.

53% des répondants sont très satisfaits des informations transmises par le SSIAD. 37% sont satisfaits et 8% n'ont pas répondu à cet item.

## Les activités



- Participation à un groupe de paroles relatif à l'organisation du SSIAD

Une comparaison a été faite entre les résultats de l'année dernière et de cette année : les résultats restent similaires.

A noter qu'il y a une différence du nombre de répondants sur les 2 années, 63 réponses en 2019 contre 56 en 2020.

75% des répondants ne souhaitent pas participer aux groupes de paroles relatifs à l'organisation du SSIAD. Seulement 12% y seraient intéressés et 12% n'ont pas répondu à cet item.

Toutefois il est important de souligner que pour les répondants il est difficile pour eux de se déplacer pour de multiples raisons.

- Souhait de participer aux activités proposées par le SSIAD ou l'un de ses partenaires

Une comparaison avec l'année précédente a été réalisée : les réponses restent les mêmes. Cependant cette année, le nombre total de non-réponse est haut (2 l'an passé contre 15 cette année).

17% des répondants souhaitent participer aux activités proposées par le SSIAD ou par l'un de ses partenaires. 55% ne souhaitent pas y participer et 26% n'ont pas répondu à cet item.

Sur les 10 répondants intéressés par les activités, les souhaits sont assez différents, mais on peut voir une tendance à choisir les jeux de société. Les



## ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 3

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2020

Nombre de pages : 7

fréquences de participation varient en fonction des souhaits des répondants.

Toutefois 1 à 2 fois par mois seraient une bonne fréquence.

## Remarques-Suggestions des répondants

Plusieurs répondants ont montré leur satisfaction vis-à-vis des services du SSIAD. Ils ont mentionné le fait que le personnel était très actif, courtois tout en respectant la personne.

Le SSIAD réalise de très bons soins et les répondants soulignent qu'il serait difficile de rester chez soi sans ces services.

Toutefois une meilleure transmission entre les différentes aides soignant(e)s est souhaitable.

Les suggestions plus ciblées sont traitées par la direction.

## CONCLUSION

Le SSIAD suit une politique d'amélioration continue de la qualité gérée par une assistante qualité, notamment en formalisant des projets d'accompagnement personnalisés afin de proposer un service de soins au plus proche des besoins de usagers.

Le SSIAD souhaite créer un groupe de parole, destiné à faire participer les usagers dans l'organisation du SSIAD. Nous proposons donc aux patients, proches aidants et membres de l'équipe du SSIAD qui le désirent, de s'inscrire afin de participer à la poursuite de l'amélioration de la qualité de la prise en soin.

Les personnes intéressées peuvent se rapprocher de la directrice du SSIAD.

Mme DEMEYERE, Directrice du SSIAD