



SYNTHESE

ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

FEVRIER 2020 sur l'année 2021

HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX

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

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



ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 4

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2021

Nombre de pages : 11

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 13 janvier 2021

- 85 bénéficiaires dans les effectifs au 13 janvier 2021
- 84 questionnaires distribués
- 57 retournés remplis, l'année précédente on avait noté un retour de 56 questionnaires

Ainsi 98,82% des usagers ont reçu le questionnaire, sachant que le seul questionnaire non distribué est dû à l'absence d'une patiente pour hospitalisation.

68% des questionnaires distribués ont été retournés pour analyse contre 63% l'an passé.



ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 4

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2021

Nombre de pages : 11

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 ; 28% l'ont estimé satisfaisant ; 18% ne se sentent pas concernés et 9% n'ont pas répondu à cet item.

21% des répondants ont déclaré l'accueil physique très satisfaisant ; 7% l'ont déclaré satisfaisant ; 26% ne se sentent pas concernés et 46% n'ont pas répondu à cet item.

Comparativement à l'année précédente, la part des personnes n'ayant pas répondu est en hausse. Cela peut s'expliquer notamment par la formulation de la question qui précise que cela concerne exclusivement les personnes ayant fait le déplacement jusqu'au SSIAD.

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

	ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS	Référence : QGDR-PRO.09-EN.04
		N° de version : 4
		Date de création : Juin 2018
		Date de révision : Février 2021
		Nombre de pages : 11

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 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**

Sur l'ensemble des usagers ayant répondu, 30% ont déclaré avoir un délai entre la demande auprès du SSIAD et le début de la prise en soins très satisfaisant et 28% l'estiment satisfaisant.

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

Sur l'ensemble des usagers ayant répondu, 40% ont estimé l'évaluation des besoins réalisée en début de prise en soins très satisfaisante. 39% la déclarent satisfaisante et 1 personne (soit 2%) n'en est pas satisfaite. Concernant l'insatisfaction de notre usager, ses remarques et demandes ont été prise en compte par la direction et des mesures visant à améliorer la prise en soin seront proposées dans la limite des compétences du SSIAD.

Votre accompagnement

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

La majorité des répondants ont estimé les compétences relationnelles de l'équipe très satisfaisantes ou satisfaisantes. 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 certain(e)s aides-soignant(e)s.

 <p>SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE</p>	<p>ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS</p>	Référence : QGDR-PRO.09-EN.04
		N° de version : 4
		Date de création : Juin 2018
		Date de révision : Février 2021
		Nombre de pages : 11

- 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, un seul répondant a estimé être peu satisfait des soins apportés par l'équipe. Il était précisé que sa satisfaction dépendait de la personne intervenant.

- Prise en soins globale

La majorité des répondants ont estimé que les soins étaient très satisfaisants ou satisfaisants. Un seul répondant a estimé la prise en soins peu satisfaisante. Cette remarque a été immédiatement prise en compte et traitée par la direction.

- Collaboration entre les différents intervenants au domicile

12% des répondants estiment la collaboration très satisfaisante entre les divers intervenants à domicile.

44% la considèrent comme étant satisfaisante, 2% comme étant peu satisfaits, 3% se considèrent comme non satisfaits et 39% n'ont pas répondu à cet item.

Nous pouvons noter une légère insatisfaction quant à la collaboration entre les différents intervenants. Cependant, après analyse, cette insatisfaction est indépendante de la volonté du SSIAD.

- Recommander le SSIAD

Les usagers du SSIAD semblent prêts à recommander celui-ci. En effet, 89% des répondants ont répondu 'OUI' à la question « Conseilleriez-vous le SSIAD ? ».



ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 4

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2021

Nombre de pages : 11

- Heures de passage

25% des répondants déclarent les heures de passage très satisfaisantes (contre 19% en 2019) et 54% les considèrent satisfaisantes (contre 59% en 2019). Ce qui représente plus que l'année précédente quant à la satisfaction des horaires de passage. On note également que 11% en sont peu satisfaits, 3% en sont non satisfaits alors qu'en 2019, la part des usagers peu satisfaits ou non satisfaits était de 5%. 7% n'ont pas répondu à cet item.

Certains répondants estiment que les horaires sont trop tardifs. Or, cette même plainte a été remontée l'année dernière. Quelques répondants considèrent également que les heures de passages se chevauchent avec les autres intervenants au domicile.

Après analyse des raisons données par les répondants quant à cette insatisfaction, le SSIAD peut affirmer que les horaires de passage sont définis de manière qu'un usager ne soit pas plus avantageux qu'un autre ; sauf urgence, rendez-vous ou cas particulier. Nous essayons de satisfaire au mieux les demandes de nos patients, notamment en réajustant régulièrement les tournées en fonction de divers critères (localisation, hospitalisation, rendez-vous médicaux, cas particuliers, etc.).

- Des informations transmises

Une comparaison a été faite entre les résultats de l'année dernière et de cette année. Nous pouvons voir que globalement les résultats restent similaires.

38% des répondants sont très satisfaits des informations transmises par le SSIAD. 46% sont satisfaits et 14% n'ont pas répondu à cet item. Un seul répondant a jugé la communication avec le SSIAD comme peu satisfaisante.

Les activités



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

Concernant le souhait de participation aux réunions et/ou groupes de parole relatifs au SSIAD, les résultats restent similaires à ceux des années précédentes. En effet, 61% des répondants ne souhaitent pas y participer.

19% d'entre eux souhaitent y participer. Ce qui est plus élevé en termes de réponses positives que l'année précédente (12% en 2019). 19% 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 au vu de leur âge, pathologie(s) et/ou handicap.

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

Comme pour l'année précédente, la tendance reste la même. La majorité des répondants, soit 54% des répondants, ne souhaitent pas participer aux activités proposées par le SSIAD pour diverses raisons (âge, pathologie, motivation, etc.). 21% souhaitent tout de même y participer. Et 25% n'ont pas répondu à cet item.

Sur les 12 répondants intéressés par les activités, les souhaits sont assez différents, mais on peut voir une tendance à choisir les activités liées au maintien de l'autonomie ou celles liées au bien-être.



ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 4

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2021

Nombre de pages : 11

Premier confinement

(17 mars au 11 mai 2020)

En début d'année 2020, la crise sanitaire liée au COVID-19 a eu un impact considérable sur l'organisation du monde de la santé. En effet, du 17 mars au 11 mai 2020, nous avons dû faire face à un premier confinement qui a poussé le SSIAD à se réorganiser et s'adapter au mieux en fonction des besoins de ses usagers.

C'est pourquoi nous avons choisi de questionner nos usagers sur leur vécu, leur ressenti, quant au premier confinement et aux soins qu'ils ont pu recevoir pendant celui-ci.

- **Souhait de poursuite des soins pendant le premier confinement**

Sur l'ensemble des répondants, 36 d'entre eux ont choisi de poursuivre la prise en soin malgré la mise en place du confinement.

14 d'entre eux ont choisi d'arrêter la prise en soin temporairement. Les raisons de cet arrêt sont souvent les mêmes. Généralement, la famille a pris le relai sur le SSIAD par peur que leur proche contracte le COVID-19.

7 bénéficiaires n'ont pas répondu à cet item.

- **Choix de la fréquence de poursuite des soins**

56% de nos bénéficiaires durant le confinement ont choisi un maintien total des passages des AS. 12% ont opté pour une diminution des passages et 2% pour un arrêt total.

	ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS	Référence : QGDR-PRO.09-EN.04
		N° de version : 4
		Date de création : Juin 2018
		Date de révision : Février 2021
		Nombre de pages : 11

- **Confinement et sentiment d'isolement**

Pendant ce premier confinement, 21% des patients suivis disent s'être senti plus isolés que d'habitude. Tandis que 49% estiment ne pas l'avoir été.

- **Bénéfice du passage des aides-soignants contre le sentiment d'isolement**

Nous avons voulu évaluer l'impact du passage des AS de notre SSIAD sur le sentiment d'isolement que pouvait ressentir nos bénéficiaires.

35% d'entre eux ont jugé le passage des AS comme ayant été très bénéfique pour eux. 30% des répondants l'ont estimé bénéfique. Et 35% n'ont pas répondu à cet item.

Après analyse des commentaires laissés par les répondants, nous avons pu constater que pour beaucoup, le passage des AS était le seul contact humain qu'il avait durant cette période de confinement. Ainsi, ce lien social maintenu a permis pour beaucoup d'animer leur quotidien et de garder un rythme de vie convenable.

- **Satisfaction de la prise en soin**

34% des répondants sont très satisfaits de la prise en soin qu'ils ont reçu pendant le premier confinement. 33% en sont satisfaits et 30% n'ont pas répondu à cet item.



ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 4

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2021

Nombre de pages : 11

Remarques-Suggestions des répondants

La majorité des répondants ont montré leur grande satisfaction vis-à-vis des services du SSIAD. Ils ont mentionné le fait que le personnel était très actif, courtois, aimable tout en respectant la personne et ses habitudes de vie.

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

De plus, l'année 2020 a été relativement intense en termes d'imprévus. La crise sanitaire due au COVID-19 a poussé le SSIAD et ses usagers à avancer dans l'inconnu. Les usagers ayant reçu une prise en soin durant la période du premier confinement, ou la période post-premier confinement, n'ont pas manqué de souligner leur gratitude envers les AS qui les ont accompagnés et leur ont été indispensables au quotidien.

Les suggestions plus ciblées sont traitées par la direction.



ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

Référence : QGDR-PRO.09-EN.04

N° de version : 4

Date de création : Juin 2018

Date de révision : Février 2021

Nombre de pages : 11

CONCLUSION

Notre SSIAD suit une politique d'amélioration continue de la qualité gérée par une assistante qualité en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire qui compose l'établissement. Dans cette politique qualité, nous pouvons notamment souligner l'importance de la formalisation des projets d'accompagnement personnalisés afin de proposer un service de soins au plus proche des besoins de l'utilisateur.

De manière générale, nous pouvons souligner une satisfaction importante de la part des répondants quant à la prise en soin que le SSIAD leur apporte.

Malgré quelques insatisfactions ciblées, nous pouvons conclure de cette analyse que l'année 2020 reste globalement positive en termes de satisfaction des usagers.

De plus, l'année 2020 fut relativement intense en termes d'imprévus. La crise sanitaire due au COVID-19 a poussé le SSIAD et ses usagers à l'adaptation en toute situation. Les usagers ayant reçu une prise en soin durant la période du premier confinement, ou la période post-premier confinement, n'ont pas manqué de souligner leur gratitude envers les AS qui les ont accompagnés et leur ont été indispensables au quotidien.

Nous remarquons également un intérêt grandissant des répondants pour la participation aux diverses activités proposées par le SSIAD et notamment le groupe de parole.

Le SSIAD s'engage à essayer de répondre au mieux aux besoins et envies de ses usagers dans la limite de ses compétences.

En cas de besoin, le SSIAD reste à votre disposition pour toutes questions ou suggestions éventuelles.

Nous vous remercions pour vos réponses ainsi que de la confiance que vous nous accordez.

Mme DEMEYERE, Directrice du SSIAD