SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Juin juillet 2018

Comme tous les ans et, conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le service de soins infirmiers à domicile du SIVOM du Bruaysis a procédé à une enquête de satisfaction de façon anonyme entre le 17 juin et 15 juillet auprès de la totalité de ses bénéficiaires pris en charge.

Sur 86 questionnaires diffusés, 72 ont été retournés complétés, représentant un **taux de remplissage de 83,7%**.Parmi les bénéficiaires concernés, 6 couples ont rempli un seul questionnaire, ce qui nous amène à un taux de remplissage de 90,6%, taux très satisfaisant.

L'enquête visait à questionner le degré de satisfaction des patients sur 6 principaux aspects du service :

1. **Origine de la demande**
2. **Accueil téléphonique lors de la démarche de prise en charge**
3. **Organisation et relations**
4. **Compétence du personnel**
5. **Qualité des soins**
6. **Appréciation générale**

Analyse des questionnaires :

1. **Origine de la demande**:

A la question **« Comment avez-vous connu le SSIAD ? »** :

- 17,5 % ont répondu par le médecin,
- 24,6 % par l'entourage (stable),
- 42,1% par un organisme. Parmi ceux-ci : HAD, établissements hospitaliers et convalescence : 66,6%, Conseil Départemental, CCAS : 1,2%, maintien à domicile : 29,2%),
- 15,8 % par l'Infirmière, (en nette progression).

2. **L'accueil téléphonique lors de la démarche de prise en charge :**

- La réponse à l'appel téléphonique est rapide dans 100% des cas pour 59 personnes.
- Les coordonnées ont été trouvées facilement dans 100% des cas pour 58 personnes.
- L'accueil téléphonique est satisfaisant pour 100% des cas pour 59 personnes.
- La réponse est dans 100 % adaptée, pour 57 personnes.
- 100% des personnes interrogées pensent avoir été bien renseignées.
- 98,1% sont satisfaits des informations et des solutions proposées (sur 53).

3. **Organisation et relations**

Ce point rassemble 7 questions avec un nombre de réponses oscillant entre 57 et 62.
Les taux de réponses sont très honorables.

- Sur la qualité des soins 70,7% des personnes sondées sont très satisfaites et 29,3 % satisfaites.
- 96,6% pensent que le créneau horaire d'intervention est respecté.
- 96,7 % sont satisfaits du nombre d'intervention.
- Concernant le temps consacré aux soins, les transmissions entre professionnels et la tenue vestimentaire, 100 % des personnes sont satisfaites.
- Le service est facilement joignable pour 98,4 %.

4. Compétence du Personnel

Les résultats de l'ensemble des items sont très positifs : 100 % des personnes interrogées ayant répondues sont soit très satisfaites ou satisfaites. Aucune réponse de non satisfaite.

Donc, rien à dire sur le professionnalisme (76,5% très satisfaits et 23,5% satisfaits), la discrétion et le respect (73,3 et 26,7%), la disponibilité (73,7 % et 26, 3%), la prise en compte des habitudes de vie (72,9% et 27,1%) et des remarques (72,9% et 27,1%), l'écoute (74 ,6 % et 25,4%).

5. Qualité de soins

Sur les 10 questions posées, les retours sont intéressants :

- Les soins dispensés sont jugés très satisfaisants pour 79,3 % et 20,7 % de satisfaisants.
- La participation de la personne, lors des soins, est réelle dans 94,6 % : point important pour le maintien, et/ou la restauration de l'autonomie.
- La pudeur et le confort sont pris en considération pour 100 %.
- La douleur est prise en compte par l'équipe à 98,2 % : les informations sont relayées par les aides-soignantes, les infirmières aux médecins libéraux.
- Les conseils semblent adaptés pour la totalité des personnes en fonction de leur état de santé.
- La collaboration entre les différents intervenants au domicile est effective.

Les avis tournent autour de 66,6 % très satisfaisants et de 33,4 % de satisfaisants.

Concernant la présence d'étudiants 88,3 % des bénéficiaires n'y voient pas de problème ; reste les 11,7 % pour qui, cela en est un. Au total 60 personnes se sont exprimées, les raisons évoquées sont peu nombreuses (11) :

- 8 avis sur 11 confirment que les stages sont utiles pour apprendre leur métier et débuter leur vie professionnelle,
- 1 commentaire précise qu'ils sont trop jeunes,
- 1autre que les étudiants infirmiers ne sont pas toujours motivés,
- 1dernier avis stipule qu'après des séjours hospitaliers et en convalescence, on s'habitue.

En rappel, le service a, parmi ses diverses missions, un rôle éducatif auprès des étudiants et accueille régulièrement des étudiants aide-soignante et infirmière.

Les bénéficiaires sont prévenus de l'éventuelle présence des étudiants lors de l'admission et ceci est inscrit dans le livret d'Accueil et Règlement de Fonctionnement, remis à chacun.

- Le dossier de soin a été jugé nécessaire pour 98,2 %.
- 91,2 % disent avoir lu le livret d'accueil et y trouver des informations utiles pour 98 % d'entre eux.

6 .Appréciation générale :

- Le niveau de satisfaction globale sur les soins reçus est jugé très satisfaisant pour 68,2% et satisfaisant pour 31,8 %. Aucun avis négatif parmi les 63 réponses.

- Le niveau de satisfaction global sur l'équipe est très satisfaisant pour 66,6% et 33,4 % satisfaisant. 57 personnes se sont exprimées.

On ne peut que se satisfaire de ses résultats !

32 personnes ont fait des commentaires sur les points forts

Globalement, grande satisfaction des personnes enquêtées, contentes du personnel et des prestations réalisées :

- Personnel compétent et bonne qualité des soins (x12) , à l'écoute(x5),gentil (x5), aimable, très sociable (x2) disponible(x6).
- Très bon service, bonne organisation et coordination (x 2), prise en charge rapide, parfait (x3).
- Bon recrutement donc bon personnel (1fois)
- Satisfaisant (x2), parfait (x 3)
- Respect du malade (x1), ponctuel (x1).
- Les personnes donnent entièrement satisfaction (x1)
- Très bons contacts (x3)
- Les aides -soignantes font leur travail avec sourire et bonne humeur
- Bon accueil (x3) et de bons conseils (x2)

Les points négatifs :

16 commentaires sont remontés :

- 7 personnes ne sont pas satisfaites de l'heure de passage trop tardive de temps en temps et 2 voudraient un passage plus tôt.

- 4 souhaiteraient le passage le week-end et jours fériés.

- 2 se plaignent de trop de changement de personnel.

- 1 ne souhaite pas être pris en charge par du personnel masculin.

Le service essaie d'apporter une réponse adaptée à chaque situation en fonction de ses possibilités organisationnelles.

EN CONCLUSION

A la lecture des résultats obtenus, tout laisse à penser que les bénéficiaires sont à nouveau cette année, satisfaits du Service de Soins Infirmiers à Domicile et des prestations de soins délivrées.

L'organisation mise en place (augmentation des tournées de dimanche, jours fériés, samedi et en semaine) semble apporter les objectifs attendus :

- Répondre au plus près aux besoins des personnes prises en charge et apporter une qualité de soins reconnue.
- Maintenir les personnes à leur domicile.

Concluons par deux phrases extraites des remarques :

« Si votre service n'existait pas, il serait impossible de garder une personne âgée, nécessitant des soins, à domicile » et

« Apprécions énormément les services rendus car toutes les qualités et les compétences sont requises pour le bien – être de la personne âgée et de son entourage ».