

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE

Résultats de l'enquête de satisfaction - Décembre 2019

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 (SSIAD) du SIVOM du Bruaysis a procédé à une enquête de satisfaction de façon anonyme entre le 29 novembre et le 15 décembre auprès de la totalité de ses bénéficiaires pris en charge.

Sur les 82 questionnaires diffusés, 60 ont été complétés, représentant un **taux de remplissage de 73,2% contre 71,7% en 2018**. Ce taux reste satisfaisant. Parmi les bénéficiaires concernés, 4 personnes ont refusé de le remplir.

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 ?** » :

- ❖ 32% ont répondu avoir été informé par le médecin (en hausse)
- ❖ 28% par l'entourage (stable)
- ❖ 30% par un organisme
- ❖ 10% par l'infirmière (en nette diminution).
- ❖ Aucune réponse concernant la campagne radio de mai 2019. On peut supposer qu'elle n'a eu aucun impact sur la connaissance du service.

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

- ❖ La réponse à l'appel téléphonique est rapide dans 100% des cas (55 personnes)
- ❖ Les coordonnées ont été trouvées facilement dans 98,2% des cas (55 personnes)
- ❖ L'accueil téléphonique est satisfaisant pour 100% des cas (59 personnes)
- ❖ La réponse est dans 96,2% adaptée (53 personnes)
- ❖ 96,2% des personnes interrogées pensent avoir été bien renseignées
- ❖ 96,2% sont satisfaites des informations et des solutions proposées (53).

3. Organisation et relations

Ce point rassemble 8 questions avec un nombre de réponses oscillant entre 52 et 58. Les taux de réponses sont très honorables.

- ❖ 54,5% des personnes sondées sont très satisfaites et 45,5% satisfaites de la qualité des contacts
- ❖ 89,1% pensent que le créneau horaire d'intervention est respecté
- ❖ 100% sont satisfaites du nombre d'intervention
- ❖ 100% sont satisfaites du temps consacré aux soins et de la tenue vestimentaire
- ❖ 98,1% sont satisfaites des transmissions entre professionnels
- ❖ 98,1% estiment que le service est facilement joignable
- ❖ 98% des personnes trouvent que la communication sur le déménagement et les nouveaux locaux a été jugée satisfaisante (50 réponses).

4. Compétence du personnel

Les résultats de l'ensemble des items sont très positifs : 69,1% des personnes interrogées ayant répondu sont très satisfaites et 30,9% satisfaites. On ne note aucun avis non satisfait.

- ❖ Professionnalisme : 69,6% de personnes très satisfaites (en légère baisse) et 30,4% satisfaites
- ❖ Discrétion/respect : 70,2% très satisfaites et 29,8% satisfaites
- ❖ Disponibilité : 68,5% très satisfaites et 31,5% satisfaites
- ❖ Prise en compte des habitudes de vie : 70,4% très satisfaites, 29,8% satisfaites (54 avis)
- ❖ Ecoute : 70,2% très satisfaites, 29,8% satisfaites, 1,6% non satisfaites (57 avis).

5. Qualité de soins

Sur les 11 questions posées, les retours sont positifs :

- ❖ Les soins dispensés sont jugés très satisfaisants pour 75,5% et 24,5% satisfaisants (sur 53 réponses)
- ❖ La participation de la personne lors des soins est réelle dans 90,9% (sur 55)
- ❖ La pudeur et le confort sont pris en considération pour 96,5% (sur 57)
- ❖ La douleur est prise en compte par l'équipe à 98,1% (sur 54)
- ❖ Les conseils adaptés pour 96,4% (sur 55)
- ❖ La collaboration entre les différents intervenants au domicile est effective (sur 39). Les avis sont à 74,4% très satisfaisants, 23,1% satisfaisants et 2,6% non satisfaisants.
- ❖ Pas de problème pour la présence d'étudiants : 83,7% des bénéficiaires n'y voient pas d'inconvénients
- ❖ Le dossier de soin a été jugé nécessaire à 98,1% (53)
- ❖ 86,8% (sur 53) disent avoir lu le livret d'accueil. Ils y trouvent des informations utiles pour 97,7% d'entre eux (43).
- ❖ Le secret professionnel semble respecté pour 98,1% (54).

6. Appréciation générale :

- ❖ Le niveau de satisfaction globale sur les soins reçus est jugé très satisfaisant pour 74,6% et satisfaisant pour 25,4%. Aucun avis négatif n'est émis parmi les 63 réponses
- ❖ Le niveau de satisfaction globale sur l'équipe est très satisfaisant pour 75,9% (contre 66,6% en 2017) et 24,1% satisfaisant.
58 personnes se sont exprimées.

Indications sur la personne qui a rempli le questionnaire :

	Nombre de réponses	Pourcentage
Le bénéficiaire lui-même	15	27,8
Famille/entourage	18	33,3
Bénéficiaire et famille et/ou entourage	8	14,8
Autre	5	9,3
Bénéficiaire et aide-soignante	8	14,8

Commentaires sur les points forts

Globalement, grande satisfaction des personnes enquêtées, contentes du personnel et des prestations réalisées. Quelques citations émanant des usagers :

- ❖ Personnel compétent, à l'écoute, gentil, aimable, patient, disponible, ponctuel, prévenant, honnête, discret, agréable, serviable
- ❖ Respect du malade
- ❖ Les aides -soignantes font leur travail avec sourire et bonne humeur
- ❖ Très bon service, bonne organisation et coordination. Prise en charge rapide
- ❖ Travail bien fait
- ❖ Très bons contacts, bon relationnel
- ❖ L'aide-soignante est indispensable
- ❖ Tout est bien, tous les services sont satisfaisants.

Les points négatifs :

Sur les 16 commentaires écrits :

- ❖ L'heure de passage souvent trop tardive les samedi et dimanche (8 commentaires)
- ❖ Pas de passage le dimanche et jours fériés (2 commentaires) et week-end (2 commentaires),
- ❖ Trop de changement de personnel (4 commentaires).

Autres remarques

Parmi les remarques plus globales, on retrouve :

- ❖ Personnel avenant, aimable
- ❖ Accueil courtois et disponible aux questions posées
- ❖ Personnel qualifié, beaucoup d'écoute et d'humanité.

Le service essaie d'apporter une réponse adaptée à chaque situation en fonction de ses possibilités organisationnelles. Il est toutefois regrettable que les personnes qui font part de critiques ou de réclamations restent anonymes. Il est difficile alors d'apporter des actions correctives.

EN CONCLUSION

A la lecture des résultats obtenus, tout laisse à penser que les bénéficiaires restent, cette année encore, satisfaits du Service de soins infirmiers à domicile et des prestations de soins délivrées.

L'organisation actuelle mise en place semble adaptée aux objectifs attendus :

- ❖ répondre au plus près des besoins des personnes prises en charge et apporter une qualité de soins reconnue
- ❖ maintenir les personnes à leur domicile.

Les compétences et l'implication du personnel permettent de favoriser le bien-être de la personne âgée et de son entourage et offrir des prestations de soins de qualité et un service rendu efficient.

Pour conclure, cette phrase extraite des remarques des bénéficiaires :

« C'est une chance d'avoir quelqu'un pour nous laver. Personnel agréable, gentil. J'apprécie tout : les soins, le contact avec le personnel, de pouvoir discuter. ».