

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE (SSIAD)

PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2018

Dans le cadre de la démarche qualité de l'association, la direction met en place une enquête de satisfaction annuelle auprès des patients du service. Ce document présente la synthèse des résultats de cette enquête. (L'intégralité des résultats est consultable sur notre site internet : www.asad91.fr)

Sur 159 questionnaires envoyés, vous avez été 86 à nous répondre (soit 54,09%) et nous vous en remercions vivement.

Cette enquête de satisfaction met en évidence de nombreux points positifs, en particulier la qualité de la prise en charge et l'accompagnement délivré par le personnel du service.

Vous êtes 99% à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 97% satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du référent.

Vous êtes 95% à être satisfaits de la durée des interventions des soignants.

97% considèrent que le service a correctement répondu à votre demande.

Vous êtes 97% à dire que notre prise en charge est adaptée à vos besoins.

Vous êtes 99% à dire que votre intimité est respectée et 96% à dire que vos habitudes sont respectées.

Vous êtes 95% à dire que nos soignants sont à l'écoute et font preuve de discrétion professionnelle.

95,9% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits des prestations réalisées à votre domicile.

Cette enquête permet également de mettre en lumière des axes de progression afin d'améliorer en continue notre qualité de prise en charge selon vos besoins.

Si nos horaires d'interventions vous conviennent à 77%, il reste tout de même 23% de personnes non satisfaites.

13,34% d'entre vous ne sont pas satisfaits des soins bucco-dentaires.

Si 41% d'entre vous ont bénéficié d'une visite de réévaluation des besoins, il reste tout de même 35% de personnes qui n'ont pas bénéficié de cette visite.

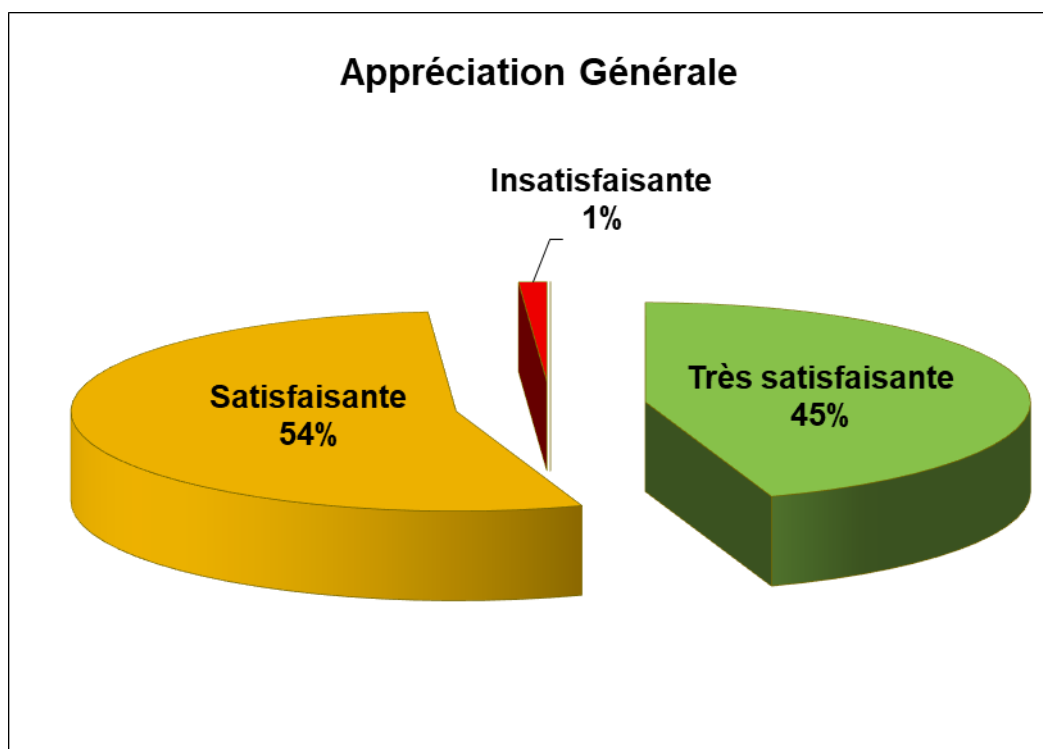
Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration pour l'année 2019/2020 :

- Afin d'améliorer la satisfaction des horaires proposés, une nouvelle organisation du service va être mise en œuvre au mois de Juin 2019 pour apporter une disponibilité plus importante le matin,
- La mise en place de la nouvelle organisation du service, avec un dispositif de télégestion mobile, permettra d'adapter le temps de travail au plus proche des besoins de nos patients,
- La conférence des financeurs, qui est supervisée par le Conseil Départemental, la CNAV et l'ARS, a attribué un financement à l'association pour effectuer des actions de prévention pour prévenir la dénutrition. Ces actions seront déclinées au second semestre 2019.

CONCLUSION

Au sein de l'ASAD nous nous engageons à développer continuellement la qualité de nos prestations. Nous restons bien évidemment à votre écoute pour toute suggestion.

VOTRE APPRECIATION GENERALE



Le directeur,

Zacharie Mauge