

**SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE
(SSIAD)**

**PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE
DE SATISFACTION 2019**

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 172 questionnaires envoyés, vous avez été 81 à nous répondre (soit 47,1%) 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 100% à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 100% satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du référent.

Vous êtes 97,2% à être satisfaits de la durée des interventions des soignants.

100% considèrent que le service a correctement répondu à votre demande.

Vous êtes 98,6% à exprimer que notre prise en charge est adaptée à vos besoins.

Vous êtes 97,4% à déclarer que votre intimité est respectée et 95,9% à répondre que vos habitudes sont respectées.

Vous êtes 97,3% à déclarer que notre équipe soignante est à l'écoute et 98,6% à répondre que nos professionnels font preuve de discrétion professionnelle.

94,6% 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 82,2%, 17,8% d'entre vous restent non satisfaits.

Si 40% des visites de réévaluation de vos besoins ont été réalisées en 2019, il reste 60% de visite à réaliser en 2020.

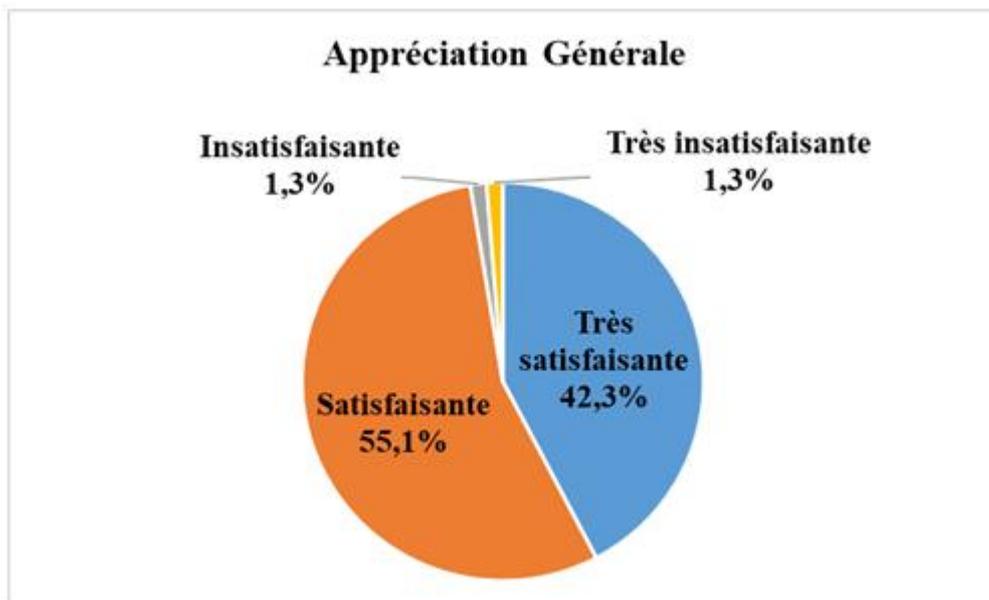
Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2020/2021 :

- Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité, une action structurelle va être mise en œuvre au sein du service afin de développer les compétences de nos professionnels sur l'ergonomie et la mobilisation.
- Un projet organisationnel pour les infirmiers du service est en cours de réalisation afin d'être au plus proche de vos besoins et améliorer notre prise en charge.
- Une réflexion est en cours sur les tenues des professionnels suite à la crise sanitaire Covid-19 afin de garantir votre sécurité et celle nos intervenants.

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