

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

**PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE  
DE SATISFACTION 2021**

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](http://www.asad91.fr))

Sur 151 questionnaires envoyés, vous avez été 82 à nous répondre (soit 54,3%) 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 93% à être satisfaits des dispositions de sécurité prises par l'association pour la gestion de la crise sanitaire Covid-19 et 96% à être satisfait de la continuité des prestations durant cette crise.

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 de votre Infirmière coordinatrice.

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

Vous êtes 100% à exprimer que notre prise en charge est adaptée à vos besoins.

Vous êtes 99% à déclarer que votre intimité est respectée et 97% à répondre que vos habitudes sont respectées.

Vous êtes 99% à déclarer que notre équipe soignante est à l'écoute et que nos professionnels font preuve de discrétion professionnelle.

95,2% 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%, 18% d'entre vous restent non satisfaits.

Même si 63% d'entre vous sont satisfaits de la coordination du SSIAD avec les autres services ou intervenants (SAAD, médecins, kinésithérapeute), 6% d'entre vous restent non satisfaits.

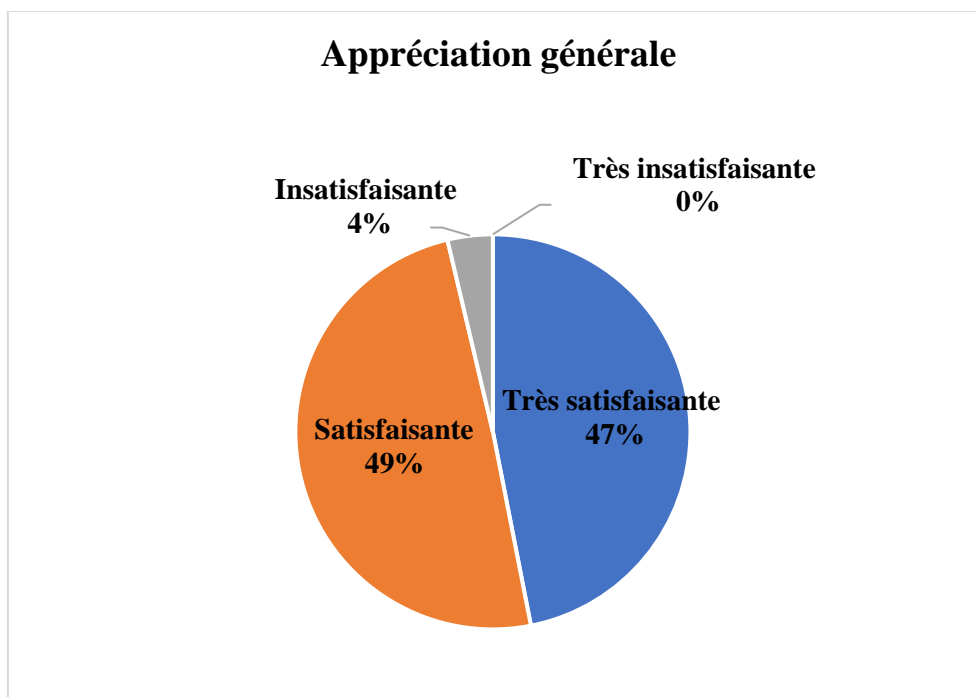
Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2022/2023 :

- Maintenir la qualité de prestation du service de soins infirmiers à domicile afin d'être au plus proche des besoins de nos patients
- Maintenir le temps d'écoute et la disponibilité des Infirmières coordinatrices pour répondre aux interrogations quant au fonctionnement du service en termes d'horaire et de continuité (Organisation régi par le Cahier des charges des SSIAD).

## 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



La directrice,  
Agnès Labarre