

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

**PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE
DE SATISFACTION 2020**

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 161 questionnaires envoyés, vous avez été 88 à nous répondre (soit 54,7%) 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 92% à être satisfaits des dispositions de sécurité prises par l'association pour la gestion de la crise sanitaire Covid-19 et 95,5% à être satisfait de la continuité des prestations durant cette crise.

Vous êtes 97,6% à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 96,1% satisfaits de la disponibilité et de la réactivité de votre Infirmière coordinatrice.

Vous êtes 93,8% à être satisfaits de la durée des interventions des soignants.

Vous êtes 94% à exprimer que notre prise en charge est adaptée à vos besoins.

Vous êtes 98,8% à déclarer que votre intimité est respectée et 97,5% à répondre que vos habitudes sont respectées.

Vous êtes 98,8% à déclarer que notre équipe soignante est à l'écoute et que nos professionnels font preuve de discrétion professionnelle.

96,8% 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 78,8%, 21,2% d'entre vous restent non satisfaits.

Même si 66% d'entre vous sont satisfaits de la coordination du SSIAD avec les autres services ou intervenants (SAAD, médecins, kinésithérapeute), 7% d'entre vous restent non satisfaits.

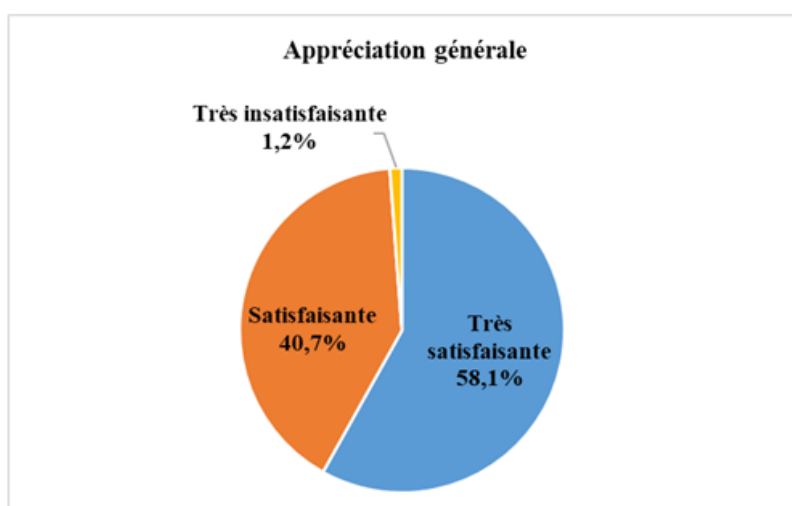
Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2021/2022 :

- Maintenir la qualité de prestation du service de soins infirmiers à domicile afin d'être au plus proche des besoins de nos patients
- Mise en place de réunions de coordination entre l'équipe du service de soins infirmiers à domicile et l'équipe du service d'aide à domicile de la structure. L'objectif est de coordonner les prestations des usagers bénéficiant des deux services afin d'être au plus proche de leurs besoins et d'améliorer leur prise en charge. Cette action sera déclinée dès le premier semestre 2021.

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



L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent.



Dans ce contexte, pourtant difficile, l'association et tous les salariés ont tout mis en œuvre pour assurer la continuité des interventions et nous sommes très heureux de voir que la satisfaction concernant la qualité des prestations et des intervenants n'a pas baissé.

En effet, 98,8% d'entre vous ont été satisfaits voire très satisfaits de l'association en 2020 contre 97,4% en 2019.

La directrice,
Agnès Labarre