

FOCUS SUR L'ENQUETE DE SATISFACTION

Le recueil de la satisfaction auprès des personnes prises en charge par notre service de soins à domicile, s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

L'objet de cette enquête est d'évaluer la satisfaction et d'améliorer la qualité de nos prestations. Les réponses restent strictement anonymes.

Nous vous proposons aujourd'hui de vous rendre compte des résultats de cette enquête menée en 2021.

🔗 La méthode utilisée ?

49 questionnaires ont été distribués du 20 au 26 décembre 2021 à tous les usagers pris en charge par le service.

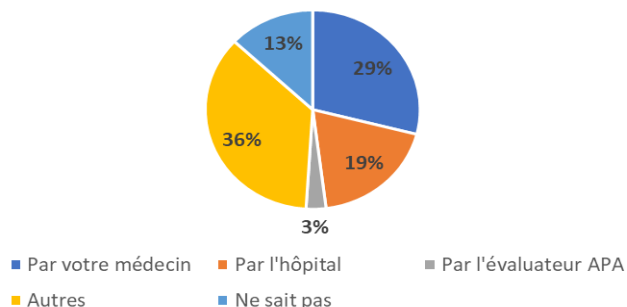
31 questionnaires ont été complétés et retournés à l'ASSAD **soit un taux de retour de 63%** (contre 55% en 2020)

L'enquête portait sur les thématiques suivantes :

- ✓ L'accueil du service
- ✓ Les relations avec l'infirmière coordinatrice
- ✓ L'organisation des soins
- ✓ La prise en charge par l'équipe soignante
- ✓ L'appréciation générale



Comment avez-vous connu l'ASSAD ?

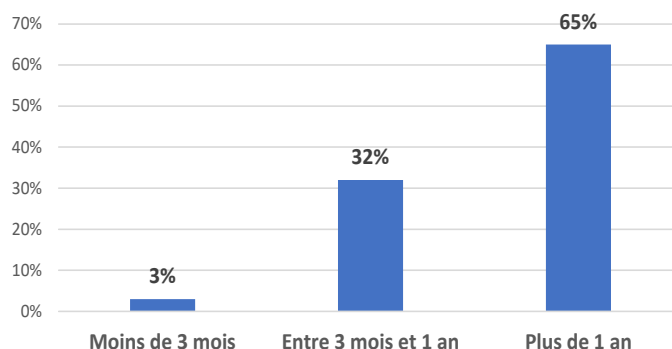


Qui a rempli les questionnaires ?

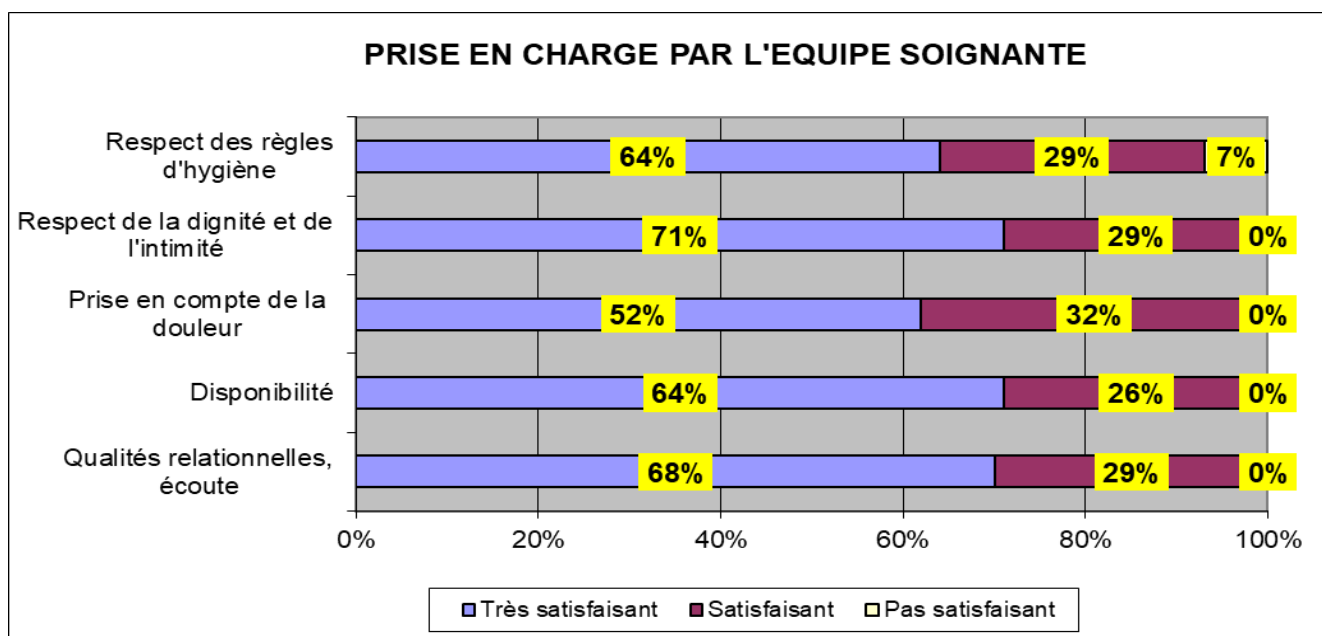
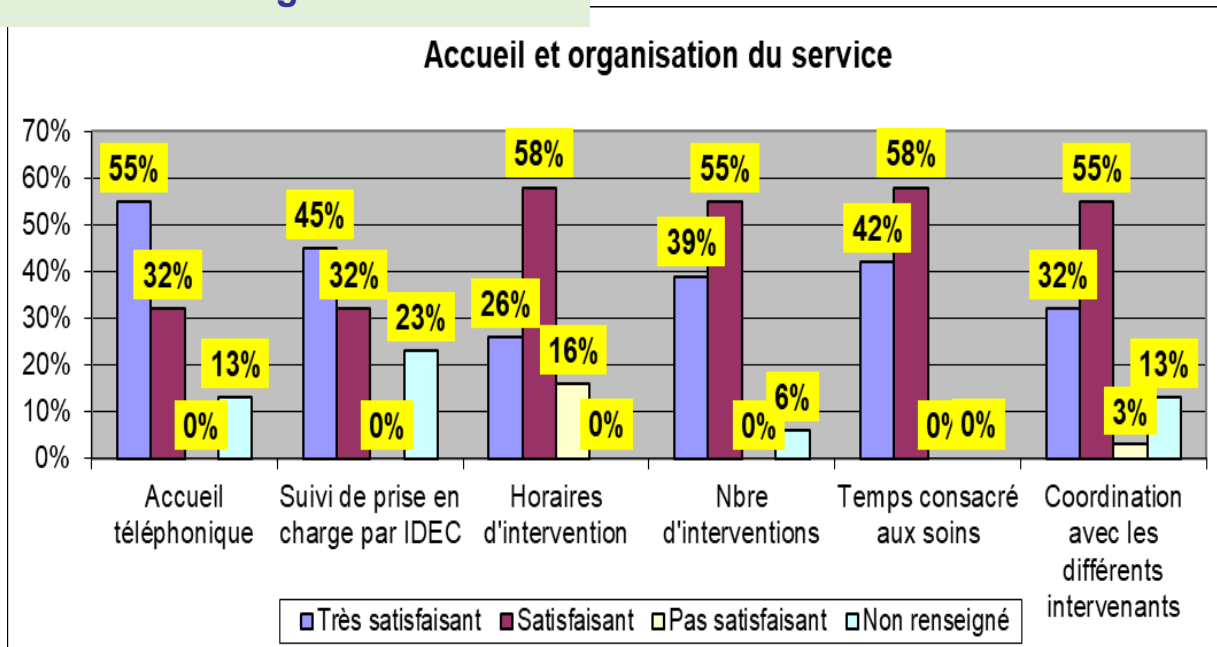
11 personnes ont rempli **seules** le questionnaire de satisfaction, **8 avec leur famille**, **8 questionnaires** ont été remplis **par la famille** et **2 questionnaires** ont été complétés **avec l'aide d'un tiers**.

Appréciation générale
61% sont très satisfaits
et 39% sont satisfaits

Depuis combien de temps êtes-vous aidé par l'ASSAD ?



La satisfaction des usagers en détail...



EN RESUME

Les points forts :

- ☺ Les qualités relationnelles et d'écoute de l'infirmière coordinatrice
- ☺ L'accueil téléphonique
- ☺ Les qualités relationnelles et d'écoute de l'équipe soignante
- ☺ Le respect de la dignité et de l'intimité par l'équipe soignante

Les axes de progression :

- ☹ Le respect des règles d'hygiène par l'équipe soignante (7% ne sont pas satisfaits des tenues vestimentaires des stagiaires qui sont intervenues au domicile)
- ☹ L'organisation des soins

Bon à savoir :

- 👉 Les plannings doivent tenir compte de plusieurs contraintes : les kilomètres à parcourir par les aides-soignantes ainsi que les interventions en binôme avec des horaires à respecter. Le déclenchement du plan de continuité de l'activité a aussi parfois entraîné une modification et un allongement des tournées le matin afin de maintenir un maximum d'interventions à domicile.

Les résultats de l'enquête de satisfaction témoignent de votre satisfaction globale quant à la qualité du service et des soins qui sont réalisés à votre domicile par le personnel.

Le Président, le Conseil d'administration et la direction vous remercient pour la confiance que vous accordez à l'ASSAD.