



RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION RÉALISÉE EN AVRIL 2016

L'enquête est réalisée sur l'ensemble des patients du SSIAD présent dans le service depuis plus de 3 mois et moins d'un an.

Nombre de questionnaires distribués : 9 Nombre de questionnaires retournés : 8
Soit 89 % de réponses

1- Procédure d'accueil :

Nombre de réponse %

a) Avez-vous trouvé facilement notre organisme ?

Oui	7	87,5%
Non	1	12,5%
Sans réponse	0	0 %
Total	8	100 %

b) Comment avez-vous connu le SSIAD ?

Par l'hôpital	0	0 %
Par les services sociaux	3	37,5%
Par le médecin traitant	1	12,5%
Par la famille	1	12,5%
Par l'entourage	2	25%
Par les relations	0	0%
Autres	1	12,5%
Sans réponse	0	0%
Total	8	100 %

c) Votre premier contact avec le service a été :

Très satisfaisant	5	62,5%
Satisfaisant	2	25%
Peu satisfaisant	1	12,5%
Pas du tout satisfaisant	0	0 %
Sans réponse	0	0 %
Total	8	100%

d) Les explications données sur le fonctionnement du service ont été :

	Nombre de réponse	%
Très satisfaisantes	5	62,5%
Satisfaisantes	3	37,5%
Peu satisfaisantes	0	0 %
Pas du tout satisfaisantes	0	0 %
Sans réponse	0	0 %
Total	8	100 %
e) Vous a-t-on remis un livret d'accueil à votre admission ?		
Oui	8	100 %
Non	0	0 %
Sans réponse	0	0 %
Total	8	100 %
Si oui, le livret d'accueil vous informe t-il suffisamment sur :		
Vos droits		
Oui	7	87,5%
Non	0	0 %
Sans réponse	1	12,5%
Total	8	100 %
Les modalités de prise en charge		
Oui	7	87,5%
Non	0	0%
Sans réponse	1	12,5%
Total	8	100,0%
Le fonctionnement du service		
Oui	7	87,5%
Non	0	0 %
Sans réponse	1	12,5%
Total	8	100 %
La personne qualifiée		
Oui	7	87,5%
Non	0	0 %
Sans réponse	1	12,5%
Total	8	100 %
2- Les soins :		

a) Que pensez-vous du personnel soignant du SSIAD sur les points suivants :

L'attention à vos demandes		
Très satisfaisante	5	62,5%
Satisfaisante	3	37,5%
Peu satisfaisante	0	0%
Pas du tout satisfaisante	0	0%
Sans réponse	0	0%
Total	8	100%

La discrétion	Nombre de réponse	%
Très satisfaisante	5	62,5%
Satisfaisante	1	12,5%
Peu satisfaisante	2	25%
Pas du tout satisfaisante	0	0%
Sans réponse	0	0%
Total	8	100%
Le respect		
Très satisfaisant	5	62,5%
Satisfaisant	2	25%
Peu satisfaisant	1	12,5%
Pas du tout satisfaisant	0	0,0%
Sans réponse	0	0,0%
Total	8	100,0%
L'efficacité dans l'exécution des soins		
<i>Très satisfaisante</i>	4	50%
<i>Satisfaisante</i>	4	50%
<i>Peu satisfaisante</i>	0	0%
<i>Pas du tout satisfaisante</i>	0	0%
<i>Sans réponse</i>	0	0%
Total	8	100%

b) La durée des visites des aides-soignantes vous paraît-elle adaptée ?

Oui	7	87,5%
Non	1	12,5%
Sans réponse	0	0%
Total	8	100%

c) L'horaire des visites est-il respecté ? (avec 30 minutes de variation, compte tenu des aléas)

Oui	7	87,5%
Non	1	12,5%
Sans réponse	0	0%
Total	8	100%

d) Le nombre de visite vous convient-il ?

Oui	8	100%
Non	0	0%
Sans réponse	0	0%
Total	8	100%

e) Si plusieurs intervenants (aide à domicile, kinésithérapeute, infirmière libérale) viennent à votre domicile, leur travail est-il bien coordonné ?

Oui	8	100%
Non	0	0%
Sans réponse	0	0%
Total	8	100%

3- La communication :

a) Rencontrez-vous des difficultés de communication avec le service?

	Nombre de réponse	%
Oui	1	12,5%
Non	7	87,5%
Sans réponse	0	0%
Total	8	100%

OPINION GENERALE

a) De manière générale, votre opinion sur le SSIAD est :

Très satisfaisante	5	62,5%
Satisfaisante	2	25%
Peu satisfaisante	1	12,5%
Pas du tout satisfaisante	0	0%
Sans réponse	0	0%
Total	7	100%

b) Recommanderiez-vous le SSIAD à vos proches ?

Oui	7	87,5%
Non	1	12,5%
Sans réponse	0	0%
Total	8	100%

Le questionnaire a été rempli par :

Le patient	2	25%
La famille	6	75%
Autres	0	0%
Sans réponse	0	0%
Total	8	100%