

COMPTE RENDU DES ENQUETES DE SATISFACTION 2013

En préambule : des enquêtes de satisfaction pourquoi faire ?

Santé Loire Vallée de l'Authion réalise chaque année deux enquêtes de satisfaction :

- l'une est dite « d'accueil » et concerne le premier contact avec le service et le début de la prise en charge,
- La seconde est dite « annuelle » elle est adressée chaque automne à tous les usagers qui ont fait appel au SSIAD dans l'année.

Nous tenons à remercier l'ensemble des usagers qui ont répondu à ces enquêtes et nous souhaitons ici vous présenter les résultats de ces questionnaires.

Dans le courant du mois de janvier nous compilons l'ensemble de ces données, et nous réalisons une synthèse statistiques des éléments recueillis.

Chaque année nous prenons en compte le résultat de ces enquêtes, ainsi que les différentes fiches de remontées d'information et les demandes exprimées par les déléguées du personnel afin d'améliorer nos pratiques. L'ensemble des actions prévues nous permettent de construire notre plan d'amélioration de la qualité et de fixer nos objectifs pour l'année à venir.

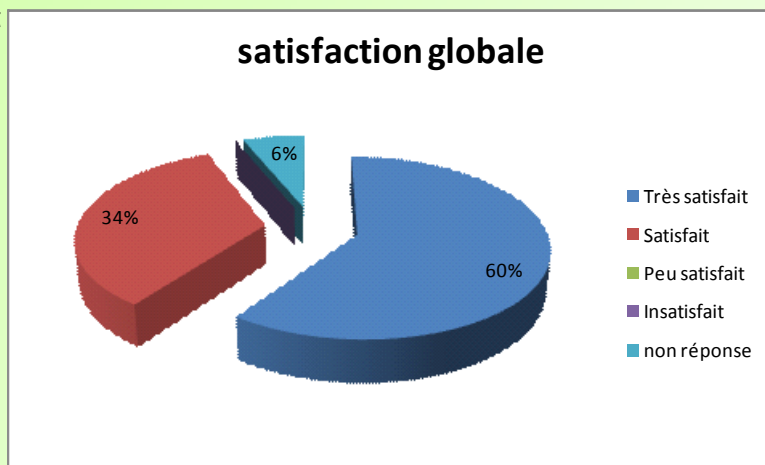
Quelle participation des usagers en 2013 ?

En 2013, nous avons distribué plus de 120 questionnaires annuels et 67 nous ont été retournés soit un taux de retour satisfaisant de **58%**.

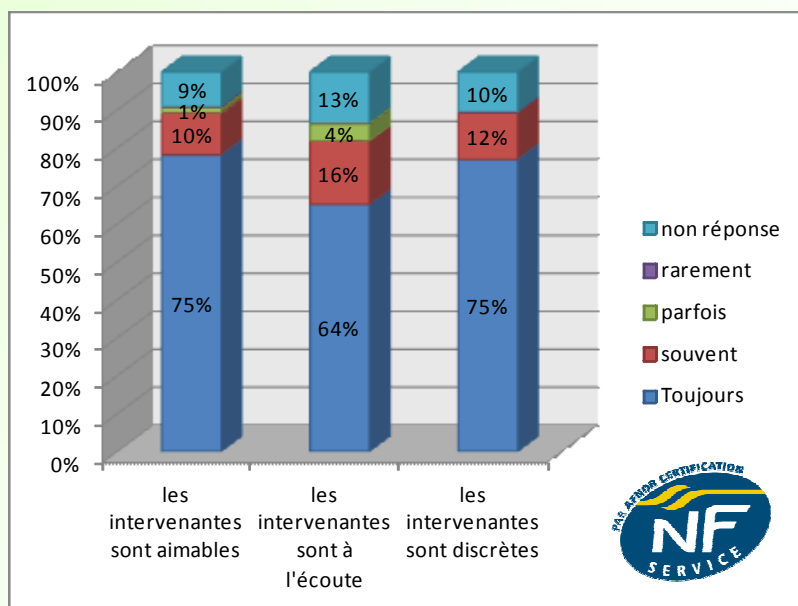
Les questionnaires de premier contact qui sont remis lors de la première visite de l'infirmière coordinatrice et qui doivent nous être envoyés pendant le 1er mois de prise en soin nous sont peu retournés avec seulement **9% de taux de retour**.

La **satisfaction globale** quant à la prestation proposée par le SSIAD est bonne avec **94%** de satisfaits dont 60% d'usagers très satisfaits et 34% d'usagers satisfaits

néanmoins on constate que 6% des usagers interrogés n'ont pas répondu à cette question.



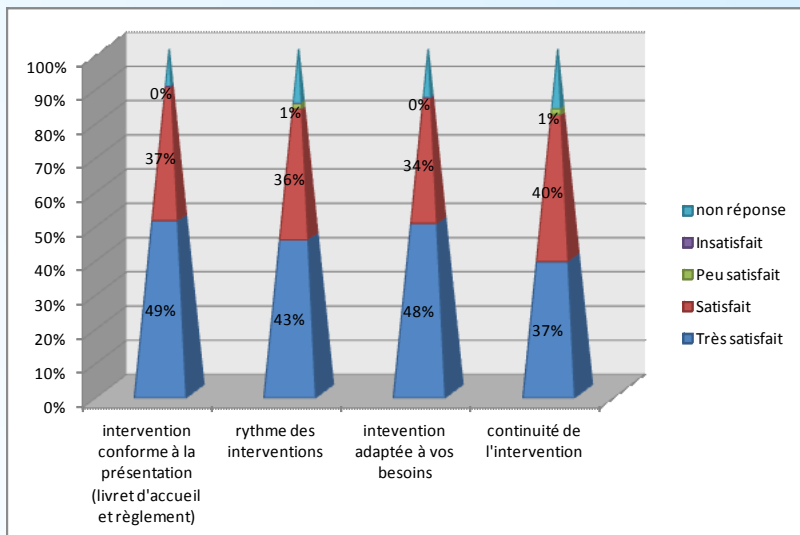
Concernant **l'évaluation des intervenantes** par les usagers, là aussi, on constate qu'ils évaluent l'équipe soignante globalement à l'écoute, aimable et discrète avec cependant quelques points de vigilance dont il faudra prendre compte pour améliorer nos pratiques.



Services aux personnes à domicile
NF 311 www.marque-nf.com

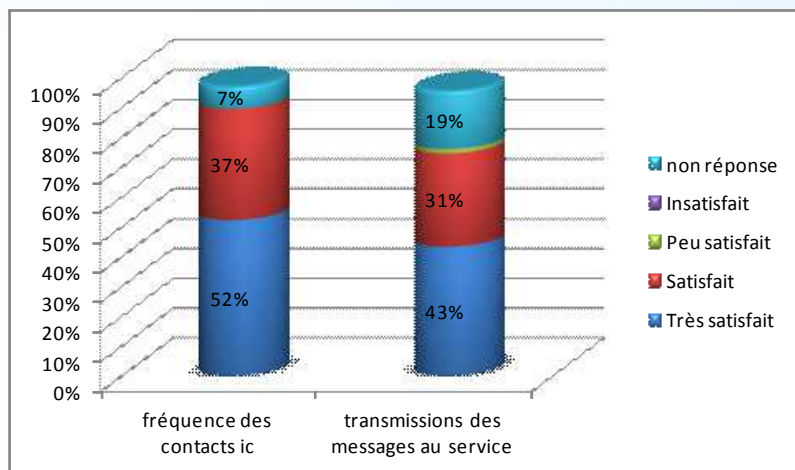
L'adaptation de la prise en charge :

Au-delà des pourcentages de satisfaction, ce graphique met en évidence des insatisfactions quand au rythme de nos interventions et la question de la continuité de nos interventions notamment pour des situations qui nécessitent de nous coordonner avec des intervenants différents (services d'aide à domicile notamment.)



Vos relations avec l'association

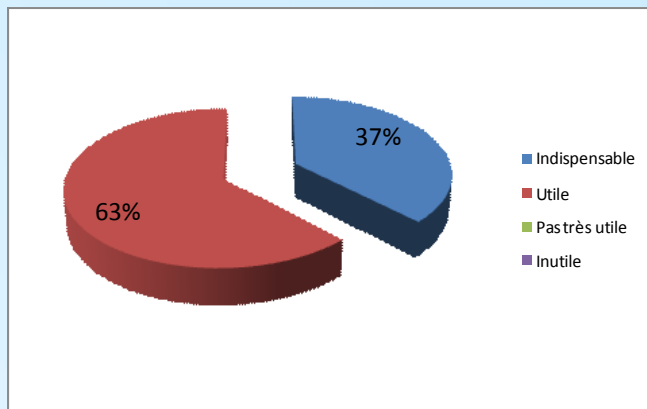
Nous avons fixé l'an dernier l'objectif que 50% de nos usagers connaissent la « lettre info du SSIAD » et nous sommes satisfait de constater que **60%** des usagers qui ont répondu aux questionnaires connaissent notre lettre d'information sur la vie du service. La transmission des informations était également un axe d'amélioration, qui nous a conduit à créer un poste de secrétaire d'accueil à mi-temps pour la gestion du standard.



Le questionnaire de satisfaction annuel 2013 a été rempli par autant d'usagers hommes que d'usagers femmes et pour **28%** par les usagers eux-mêmes. Parmi les réponses reçues il s'agit à **55%** d'usagers de plus de 80 ans, et **40%** sont pris en charge depuis 1 à 4 ans.

Votre appréciation sur votre premier contact avec le service

Pour une majorité des personnes interrogées la visite d'évaluation reste un élément indispensable (**63%**).



Les réponses au questionnaire accueil montrent une satisfaction globale satisfaisante avec cependant un axe d'amélioration concernant la prise en compte des besoins des usagers.

Nos priorités qualité pour 2014

Pour 2014 nos engagements qualité sont de mettre en œuvre toutes actions pour apporter un suivi personnalisé et efficace des appels et des demandes des usagers et de proposer une prise en charge adaptée pour tous.

Pour mener ces actions Santé Loire étudiera de **nouvelles solutions informatiques**, poursuivra les **groupes d'analyse des pratiques professionnelles** pour l'équipe et soutiendra un programme important de **formation continue** des intervenantes.

Un groupe de travail sera constitué pour **améliorer les retours des questionnaires** accueil.

Le service sera également vigilant à la **coordination des prises en charge et à l'articulation des intervenants** en développant de nouveaux partenariats, en formalisant les rencontres et en actualisant régulièrement les conventions.

Puis nous continuerons à **formaliser les procédures de l'équipe spécialisée Alzheimer** pour préparer la certification prévue pour 2015.



Services aux personnes à domicile
NF 311 www.marque-nf.com