



Présentation des **résultats globaux** de  
l'enquête d'opinions 2021  
du Service de Soins Infirmiers A Domicile  
pour les personnes en Situation de Handicap



Début Février 2021, nous vous avons sollicité pour répondre à une enquête d'opinions. Cette dernière avait pour objectif principal de prendre en compte vos attentes et vos remarques concernant les prestations délivrées par notre service.

Aussi, nous vous remercions pour votre mobilisation et implication puisque vous avez été nombreux à répondre à cette enquête : le taux de retour s'élevant à 86 %. Nous avons le plaisir de vous transmettre les résultats globaux de cette enquête d'opinions 2021. Par ailleurs, vous aurez aussi la possibilité de consulter les résultats sur notre site Internet à l'adresse suivante : [www.soinsante-limoges.com](http://www.soinsante-limoges.com) et dans « La lettre du Castel » (publication trimestrielle élaborée par les membres du Conseil de la Vie Sociale (lettre également disponible sur notre site internet).

Grâce à vos réponses, vous nous avez permis d'orienter nos réflexions vers de nouveaux axes de travail. Soyez assurés que notre intention est bien de placer les personnes accompagnées et leurs proches aidants au cœur des prestations que nous délivrons quotidiennement.

Nous restons à votre disposition pour tous commentaires complémentaires.

Bonne lecture !

La Directrice

Aurély BOUGNOTEAU

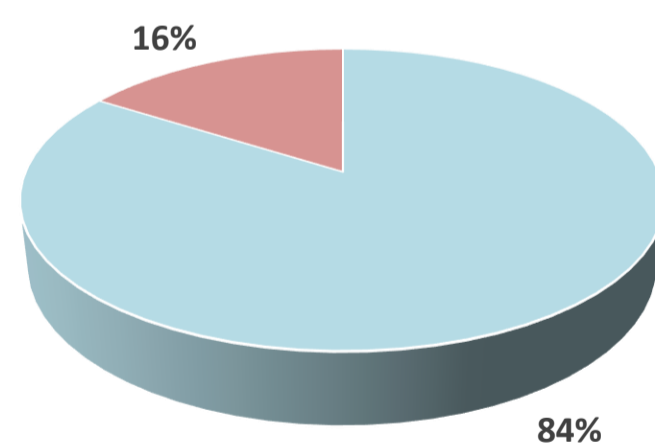
## SITUATION DE LA PERSONNE QUI BENEFICIE DE L'ACCOMPAGNEMENT SUR LE SSIAD PH

- 14 enquêtes envoyées → 12 retournées soit un total de 86 % de retour.
- Sur 12 enquêtes retournées 67 % des personnes accompagnées sur le service sont des femmes et 33 % sont des hommes.
- Près de la moitié des personnes accompagnées ayant répondu à l'enquête ont entre 50 et 60 ans. La moyenne d'âge est de 58 ans.
- 88% des personnes ayant répondu à l'enquête sont accompagnées depuis moins de 5 ans par le service.

### L'ACCUEIL

|                                | Très satisfaisant ou satisfaisant | Moyennement, peu ou insatisfaisant |
|--------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Horaires d'accueils            | 80 %                              | 20 %                               |
| Courtoisie                     | 90 %                              | 10 %                               |
| Disponibilité                  | 90 %                              | 10 %                               |
| Temps d'attente téléphonique   | 89 %                              | 11 %                               |
| Message d'attente téléphonique | 89 %                              | 11 %                               |
| Accessibilité des locaux       | 75 %                              | 25 %                               |
| Stationnement                  | 60 %                              | 40 %                               |

Taux global sur l'item « Accueil »



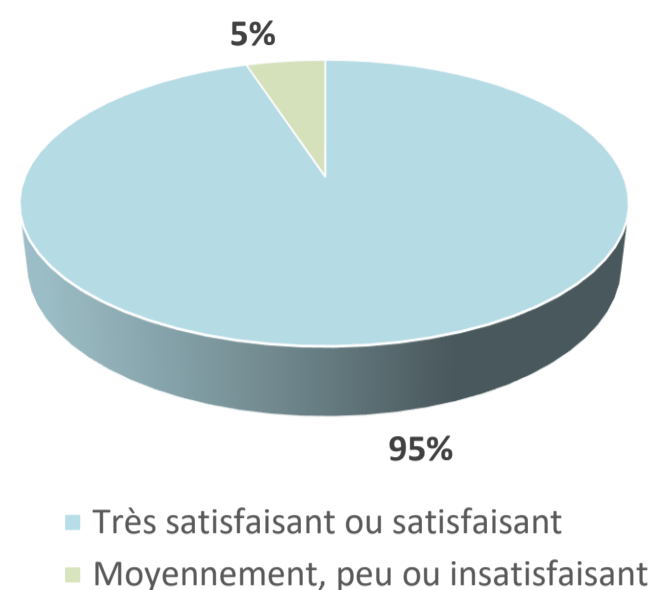
■ Très satisfaisant ou satisfaisant  
■ Moyennement, peu ou insatisfaisant

De manière générale, 84 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites par l'accueil.

## L'ACCOMPAGNEMENT

|  | Très satisfaisant ou satisfaisant | Moyennement, peu ou insatisfaisant |
|--|-----------------------------------|------------------------------------|
| Accompagnement personnalisé                            | 91 %                              | 9 %                                |
| Respect des règles d'hygiène                           | 100 %                             | 0 %                                |
| Sécurité dans l'accompagnement et dans les soins       | 87 %                              | 13 %                               |
| Prise en compte de votre douleur physique et/ou morale | 100 %                             | 0 %                                |

Taux global sur l'item « Accompagnement »

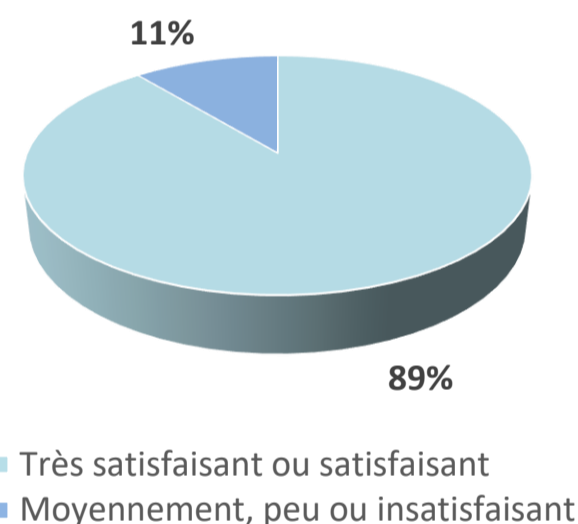


**95 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites de l'accompagnement proposé.**

## LES PROFESSIONNELS

|                              | Très satisfaisant ou satisfaisant | Moyennement, peu ou insatisfaisant |
|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Compétences professionnelles | 91 %                              | 9 %                                |
| Disponibilité                | 91 %                              | 9 %                                |
| Ecoute                       | 91 %                              | 9 %                                |
| Discrétion                   | 91 %                              | 9 %                                |
| Conseils                     | 82 %                              | 18 %                               |
| Respect                      | 88 %                              | 12 %                               |
| Amabilité/Gentillesse        | 91 %                              | 9 %                                |

Taux global de l'item « Professionnels »

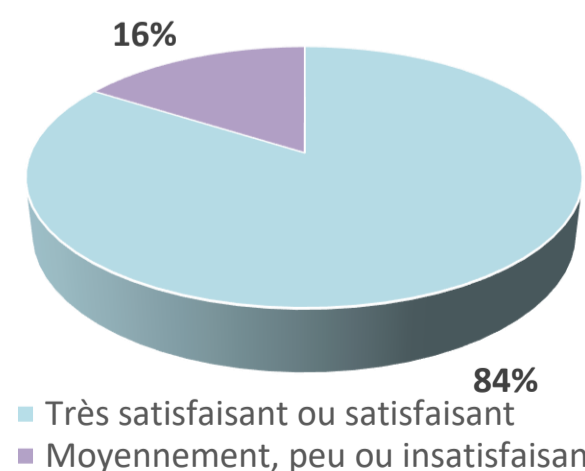


**89 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites des professionnels intervenant sur le service.**

## L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT

|  | Très satisfaisant ou satisfaisant | Moyennement, peu ou insatisfaisant |
|--|-----------------------------------|------------------------------------|
| Fréquences et durées des interventions                           | 82 %                              | 18 %                               |
| Horaires d'interventions   | 82 %                              | 18 %                               |
| Transmissions d'informations pour une bonne continuité des soins | 91 %                              | 9 %                                |
| Prise en compte de vos contraintes ponctuelles                   | 80 %                              | 20 %                               |

Taux global pour l'item « Organisation et fonctionnement »



**84 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites de l'organisation et du fonctionnement du service.**

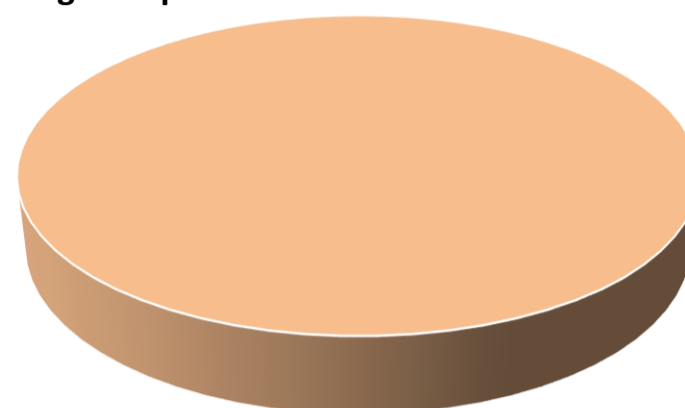
## LA CRISE SANITAIRE LIEE A LA COVID-19

|  | Très satisfaisant ou satisfaisant | Moyennement, peu ou insatisfaisant |
|--|-----------------------------------|------------------------------------|
| <b>La communication avec l'Association durant les confinements</b> | 100 %                             | 0 %                                |
| <b>Le respect des gestes barrières lors des interventions</b>      | 100 %                             | 0 %                                |

| Actions bénéficié :  |      |
|--|------|
| <b>La continuité des soins</b>   | 82 % |
| <b>La substitution des journées d'Accueil de jour par des visites à domicile</b> | 9 %  |
| <b>Le soutien psychologique</b>  | 36 % |
| <b>Les messages de préventions diffusés par l'Association</b>                    | 36 % |
| <b>Aucune</b>  | 9 %  |

Les personnes peuvent bénéficier de plusieurs actions

Taux global pour la satisfaction des actions bénéficié



100%  
Très satisfaisant ou satisfaisant

**La totalité des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites des actions mises en place par l'Association durant les confinements.**

## APPRECIATION GENERALE

**La totalité des personnes ayant répondu à l'enquête d'opinions recommanderaient l'Association à leurs proches et ont chacun attribué une note supérieure à 7/10.**

## Priorités d'actions pour les deux ans à venir

Même si les résultats de cette enquête sont très satisfaisants, il n'en demeure pas moins que l'exigence de votre accompagnement est notre priorité. Pour cela nous orienterons nos actions sur les 2 ans à venir sur :

- Travailler avec des associations complémentaires comme des services d'aides à domicile pour vous donner la possibilité de répondre aux mieux à vos besoins.
- Repenser l'accueil téléphonique pour mieux orienter vos demandes en fonction des services et raccourcir les temps d'attentes.
- Avoir une tenue professionnelle pour les soignants intervenant auprès de vous.

De plus, le Service de Soins Infirmiers A Domicile (S.S.I.A.D.) pour les personnes en Situation de Handicap est actuellement en train de réviser son Projet de Service.

Le projet de service, établi pour une durée maximale de 5 ans, est un document qui définit le cadre de référence des professionnels et de votre projet personnalisé d'accompagnement et de soins.

Les résultats de cette enquête d'opinions permettront également de définir des objectifs d'évolution, de progression et de développement du service.