



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 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

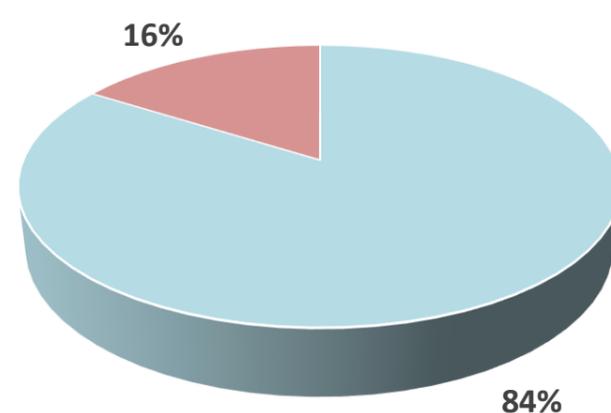
SITUATION DE LA PERSONNE QUI BENEFICIE DE L'ACCOMPAGNEMENT SUR LE SSIAD PH

- 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 »



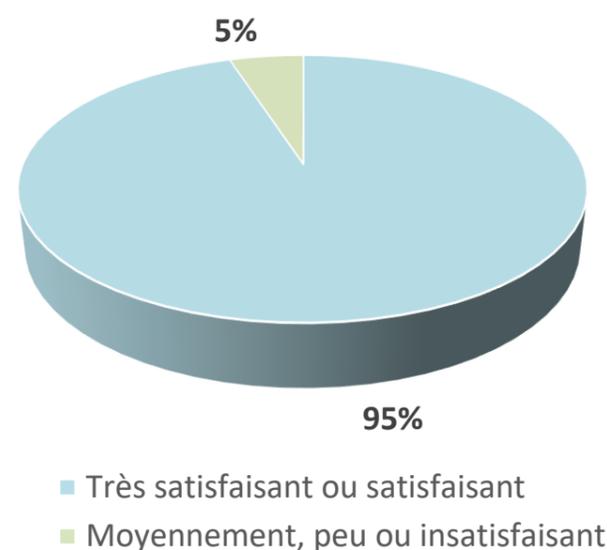
■ Très satisfaisant ou satisfaisant
■ Moyennement, peu ou insatisfaisant

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 »

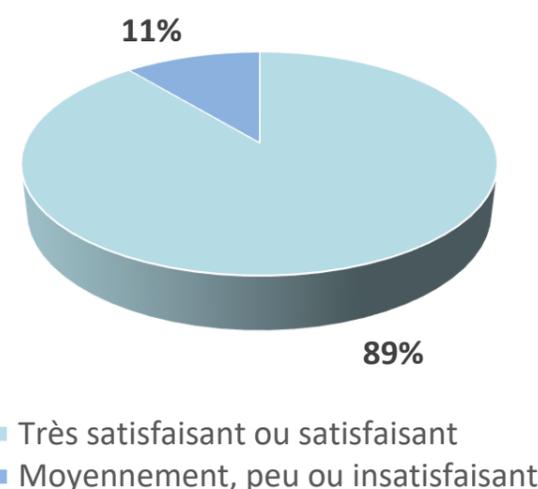


95 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites de l'accompagnement proposé.

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 »

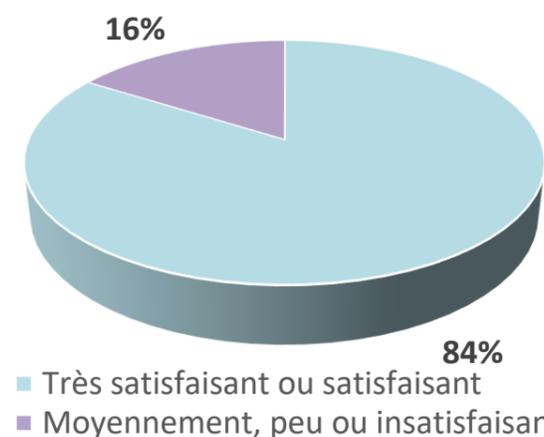


89 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites des professionnels intervenant sur le service.

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.

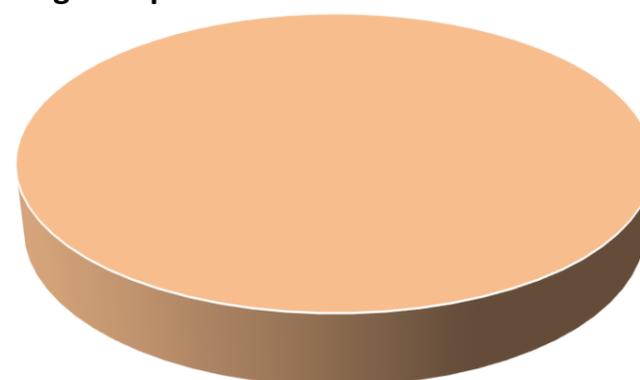
LA CRISE SANITAIRE LIEE A LA COVID-19

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

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