

## LES AUTRES ACCOMPAGNEMENTS PROPOSÉS PAR SOINS ET SANTÉ

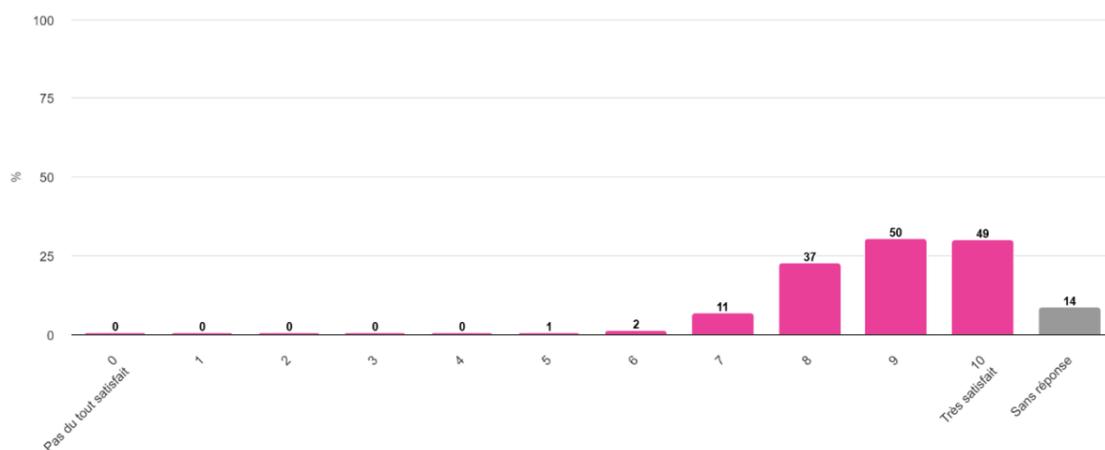
Cochez la réponse de votre choix :

	Avez-vous connaissance de l'existence de ces professionnels ?		Si <u>OUI</u> , en avez-vous déjà bénéficié ?		Si <u>NON</u> , en auriez-vous besoin ?	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Soutien psychologique par nos Psychologues	57,3%	26,8% (SR : 15,9%)	24,4%	37,8% (SR : 37,8%)	7,3%	40,2% (SR : 52,4%)
L'intervention de nos Ergothérapeutes	48,2%	34,8% (SR : 17,1%)	26,8%	32,3% (SR : 40,9%)	7,3%	33,5% (SR : 59,1%)
L'intervention de notre Conseillère sociale	48,2%	32,9% (SR : 18,9%)	18,3%	35,4% (SR : 46,3%)	9,8%	37,2% (SR : 53%)
L'intervention de notre Enseignante en activité physique adaptée	34,1%	42,7% (SR : 23,2%)	11,6%	36% (SR : 52,4%)	15,9%	39% (SR : 45,1%)

**Si vous souhaitez être recontacté(e) par ces professionnels, merci de nous indiquer le(s)quel(s) :**

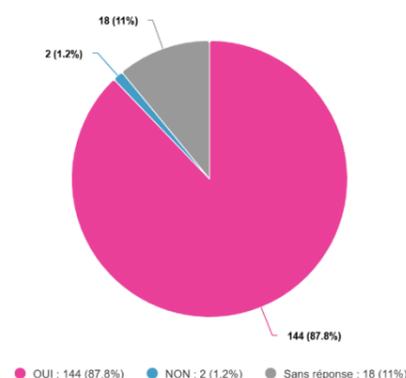
- nos psychologues : 6,7%  
  nos ergothérapeutes : 3%  
  notre conseillère sociale : 8,5%  
 notre enseignante en activité physique adaptée : 14%  
 Sans réponse : 79,3%

### VOTRE APPRÉCIATION GÉNÉRALE



**Moyenne : 8,87**

**Recommanderiez-vous notre Association à vos proches ?**



**RÉSULTATS  
ENQUÊTE D'OPINION  
« USAGER »**



Début Février 2025, nous vous avons sollicité pour répondre à une enquête d'opinion. Cette dernière avait pour objectif principal de prendre en compte vos attentes et vos remarques concernant les prestations délivrées par notre Association.

Aussi, nous vous remercions pour votre mobilisation et implication puisque vous avez été nombreux à répondre à cette enquête : sur 266 questionnaires envoyés, nous avons reçu 164 réponses soit un **taux de retour s'élevant à 62%**. Nous avons le plaisir de vous transmettre les résultats globaux de cette enquête d'opinion 2025.

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)

Pour certains, vous nous avez fait part de désagréments sur les horaires d'intervention et la multiplicité des intervenants. Soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour limiter ces contraintes. De plus, nous nous engageons à assurer une continuité de service pour éviter toute annulation des soins et honorer des tranches horaires d'intervention acceptables.

Grâce à vos réponses, **vous nous avez permis d'orienter nos réflexions vers les axes de travail suivants :**

- Multiplier les rencontres thématiques avec les patients et leurs proches pour créer une relation de proximité ;
- Choisir des modes de communication plus adaptés à notre public cible ;
- Poursuivre la formation de nos professionnels pour vous apporter qualité et sécurité dans les soins ;
- Poursuivre la communication sur les activités mises en place par Soins et Santé et les professionnels à votre disposition.

Enfin, peu de répondants ont souhaité être recontactés par les professionnels du Pôle « Ressources ». Pour les personnes ayant donné leurs coordonnées : elles ont toutes été rappelées pour affiner leurs besoins et parfois initier un contact.

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 vous remercions de votre précieuse collaboration ainsi que les professionnels de Soins et Santé qui œuvrent chaque jour pour votre accompagnement.**

**ASSOCIATION SOINS ET SANTÉ**

Le Castel Marie - 43, rue de Nexon – 87000 LIMOGES

Tél. 05 55 33 99 00 / Courriel : [secretariat@soinsante-limoges.com](mailto:secretariat@soinsante-limoges.com)

[www.soinsante-limoges.com](http://www.soinsante-limoges.com)

► **Ce questionnaire a été complété par :**

- La personne qui bénéficie de l'accompagnement **39,6%**     Le représentant légal **1,8%**  
 Un proche (*précisez*) : **30,5%**     Autre (*précisez*) : **6,7%**    Sans réponse : **21,3%**

**SITUATION DE LA PERSONNE QUI BÉNÉFICIE DE L'ACCOMPAGNEMENT**

► **Vous êtes :**     un homme : **37,8%**     une femme : **48,2%**    Sans réponse : **14%**

► **Age :**     moins de 10 ans : **0%**     de 10 à 20 ans : **0%**     de 21 à 30 ans : **0,6%**  
 de 31 à 40 ans : **0,6%**     de 41 à 50 ans : **3,7%**     de 51 à 60 ans : **2,4%**  
 de 61 à 70 ans : **8,5%**     de 71 à 80 ans : **20,7%**     de 81 à 90 ans : **34,8%**  
 de 91 à 100 ans : **20,7%**     plus de 100 ans : **0%**    Sans réponse : **7,9%**

► **De quel(s) service(s) de Soins et Santé bénéficiez-vous** (*pré-remplie par nos soins sans que cela ne compromette l'anonymat de vos réponses à cette enquête*) :

- Le Service de Soins à Domicile de JOUR pour personnes âgées : **40,9%**  
 Le Service de Soins à Domicile de NUIT pour personnes âgées : **7,3%**  
 Le Service de Soins à Domicile de JOUR pour personnes en situation de handicap : **9,1%**  
 Le Centre de Ressources Territorial « CRT » : **7,3%**  
 Le Centre de Soins Infirmiers : **9,8%**  
 L'Accueil de Jour Thérapeutique « Le Castel » : **22,6%**  
 L'Accueil de Jour Itinérant :  
 Châlus : **1,8%** / Cassepierre : **3%** / Bessines-sur-Gartempe : **3%** / Pierre-Buffière : **1,8%**  
 Dispositif « Passerelle-répétition » : **6,7%**  
 Les Équipes Spécialisées à Domicile « ESA » : **10,4%**  
 L'Habitat Inclusif « Vivre@Dom » : **4,3%**

► **Depuis combien de temps bénéficiez-vous des services de l'Association Soins Santé ?**

- moins de 1 an : **25,6%**     de 1 à 5 ans : **40,9%**     de 6 à 10 ans : **15,2%**  
 de 11 à 20 ans : **6,1%**     de 21 à 30 ans : **1,2%**     de 31 à 40 ans : **0,6%**  
 plus de 40 ans : **0%**    Sans réponse : **10,4%**

**VOTRE ACCUEIL**

► **Votre avis sur l'accueil téléphonique et/ou physique (au siège de Soins et Santé) :**

				
Horaires d'accueil (SR : 28%)	44,5%	26,2%	1,2%	0%
Courtoisie (SR : 25,6%)	61%	12,8%	0%	0,6%
Disponibilité (SR : 26,2%)	56,1%	17,7%	0%	0%
Temps d'attente téléphonique (SR : 36%)	44,5%	18,3%	1,2%	0%
Message d'attente téléphonique (SR : 42,1%)	37,2%	20,1%	0,6%	0%
Accessibilité des locaux (SR : 52,4%)	31,7%	11,6%	4,3%	0%
Stationnement (SR : 58,2%)	26,8%	10,4%	4,3%	0%

**VOTRE ACCOMPAGNEMENT**

► **Quel est votre degré de satisfaction concernant votre accompagnement par les professionnels ?**

				
Accompagnement personnalisé (vision globale de vos besoins) (SR : 12,8%)	57,9%	27,4%	1,2%	0,6%
Respect des règles d'hygiène (SR : 14%)	58,5%	26,2%	0,6%	0,6%
Sécurité dans l'accompagnement et dans les soins ( <i>exemple : lors d'activités, de sorties, d'utilisation du matériel médicalisé, transport vers l'accueil de jour, ...</i> ) (SR : 27,4%)	48,2%	23,8%	0,6%	0%
Prise en compte de votre douleur physique et/ou souffrance morale (SR : 18,9%)	48,8%	30,5%	1,8%	0%

**LES PROFESSIONNELS**

► **Quel est votre degré de satisfaction concernant les professionnels de Soins et Santé ?**

				
Professionalisme (rigueur, technique...) (SR : 12,2%)	64%	20,7%	1,8%	1,2%
Disponibilité (SR : 9,1%)	67,1%	22%	1,8%	0%
Écoute (SR : 7,9%)	70,1%	21,3%	0,6%	0%
Discrétion (SR : 9,1%)	67,1%	23,8%	0%	0%
Conseils prodigués (SR : 14,6%)	54,9%	29,9%	0,6%	0%
Respect ( <i>de votre intimité corporelle, environnement, habitudes de vie, croyances, ...</i> ) (SR : 14,6%)	58,5%	25,6%	1,2%	0%
Amabilité / Gentillesse (SR : 7,9%)	71,3%	19,5%	1,2%	0%

**L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT**

► **Quel est votre degré de satisfaction concernant l'organisation et le fonctionnement du ou des services de Soins et Santé qui vous accompagne(nt) ?**

				
Fréquences et durées des interventions (SR : 11%)	53,7%	32,9%	1,8%	0,6%
Tranches horaires d'interventions (SR : 11,6%)	50%	31,7%	6,1%	0,6%
Transmissions d'informations pour une bonne continuité de vos soins (SR : 13,4%)	54,3%	29,3%	2,4%	0,6%
Prise en compte de vos contraintes ponctuelles ( <i>Rendez-vous, ...</i> ) (SR : 15,2%)	60,4%	22,6%	1,8%	0%