

RESULTATS DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DISTRIBUES ENTRE AOUT 2024 ET JUILLET 2025

SYNTHESE DES DONNEES STATISTIQUES

Comme tous les ans depuis 2005, une enquête a été adressée aux patients pris en charge par le SSIAD de ROUEN dans le but d'évaluer leur satisfaction ou insatisfaction sur les questions liées à leur prise en charge par le service.

Afin d'obtenir un meilleur taux de retour, le questionnaire a été retravaillé en équipe afin de le simplifier et d'utiliser des pictogrammes pour exprimer le degré de satisfaction. Il est distribué non plus annuellement à date fixe mais en fin de chaque prise en charge temporaire pendant la période de référence (août 2024-juillet 2025). Pour les personnes non sorties pendant la période de référence, un envoi spécifique a été réalisé en août 2025.

- 3 questions concernaient la prise en charge
- 3 questions concernaient l'organisation du service
- 8 questions concernaient les soins effectués par les aides-soignants
- 2 espaces libres permettaient d'inscrire des commentaires, suggestions dont un après la partie dédiée aux soins infirmiers techniques réalisés par notre équipe.

Un document avec 9 questions concernant les soins infirmiers techniques a été distribué en supplément uniquement lorsque les patients bénéficiaient de soins infirmiers par notre équipe.

La synthèse des données statistiques recueillies porte sur **76 questionnaires reçus en retour** sur un total de **150 questionnaires distribués**, soit environ **51 % de retours**.

64 questionnaires ont été distribués pour la partie en supplément **concernant les soins infirmiers** et les **33 retours reçus** représentent un **taux de 51.5 %**.



Il se dégage pour toutes les réponses toujours un fort pourcentage de satisfaction pour l'ensemble des questions :

- De 87 à 91 % pour la prise en charge
- De 82 à 95 % pour les passages et horaires des aides-soignants
- De 91 à 97 % pour les soins effectués par les aides-soignants
- De 94 à 96 % pour la relation aide-soignant-personne soignée
- 96% pour les mesures d'hygiène des aides-soignants
- De 70 à 88 % pour les soins infirmiers techniques
- De 82 à 91 % pour les relations infirmiers-personne soignée

A noter, un pourcentage de :

- 97 % de personnes très satisfaites pour le respect du confort et de la pudeur et
- 82 % des personnes ne se sentent pas impactées par les changements de personnel, alors que cela est un fait qui nous est souvent remonté par les patients et leurs aidants.

Le taux d'insatisfaction ne concerne que 5 questions et représente 1 % :

- Suivi de la prise en charge IDEC (1 %)
- Changement de personnel (1 %)

Commentaires et suggestions pour permettre à l'équipe d'améliorer la prise en charge :

Parfait / Je suis très satisfaite de ce service / Aucun impact lié au changement régulier du personnel / Les informations données au début ne correspondent pas à celles pratiquées

RAS / Grande réactivité et prise en compte de la situation d'urgence / Irréprochables / Satisfaite du personnel / Je me lève très tôt, on m'apporte trop / Passage à 10h me convient

merci pour l'appel téléphonique donnant une fourchette horaire pour le passage / Rien à dire à tout cela / Les femmes sont très sympas / Très bien / Pour le moment tout est ok

Ce service est très important et m'a facilité la vie merci / Je suis satisfaite de tous les aides-soignants reçus / Chaque matin, changement de personnel / Merci pour l'appel téléphonique donnant une fourchette horaire pour le passage

Horaires plus tôt / Très bien / Parfait ! / Toujours la même personne si possible vu l'âge de mon mari, merci / Très bons services



RAS Tout se passe très bien. Personnel professionnel, gentille et à l'écoute / La toilette est faite à 9h30 ce qui est parfait
Ceci n'est pas facile, certes ! mais dans la mesure du possible, j'aimerais avoir une fourchette horaire de passage, pouvoir vaquer à mes occupations habituelles

Très appréciées : les techniques pour passer et ôter un vêtement, le prêt d'une planche de douche pour test, la gentillesse de tous
C'est la première fois que j'ai une prise en charge du SSIAD. Je n'ai pas de suggestion particulière mais je salue les actions du SSIAD, qui fait preuve de professionnalisme et de bonne volonté, dans l'écoute des bénéficiaires

Pas de suggestion particulière, service et personnel de grande qualité et une prise en charge mise en place très rapidement. Satisfaction +++

Remerciez ces gens-là de faire aussi bien leur travail / Parfait, adapté, souriante / Comme cela, continuez ainsi / Aucun changement à faire pour moi

Je dors assez tard le matin et je désirerais que les soignants ne viennent pas avant 10h30 ce qui avait été demandé et pas toujours respecté

Est-ce qu'il serait possible de donner des surchaussures aux soignants car ils salissent la douche ? / RAS. Très satisfaite pour ma maman

En hiver, avant d'enfiler leurs gants, que l'aide-soignante réchauffe ses mains dans l'eau chaude sinon : mains glacées à supporter / Absence de protèges chaussures

Il n'y a pas toujours le même protocole en ce qui concerne les tâches extra-patients (lit, urinal..)

Il serait agréable de recevoir un coup de téléphone pour nous prévenir de l'heure approximative de passage, en dehors d'un passage 8h/9h.

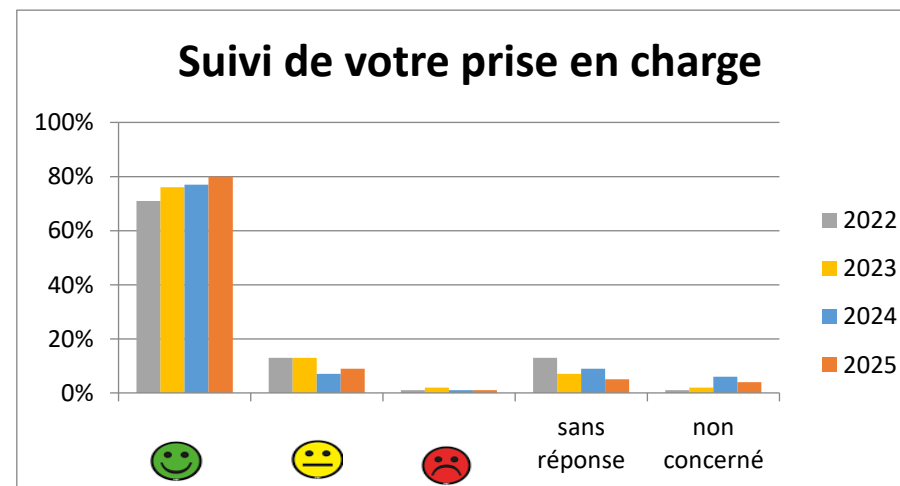
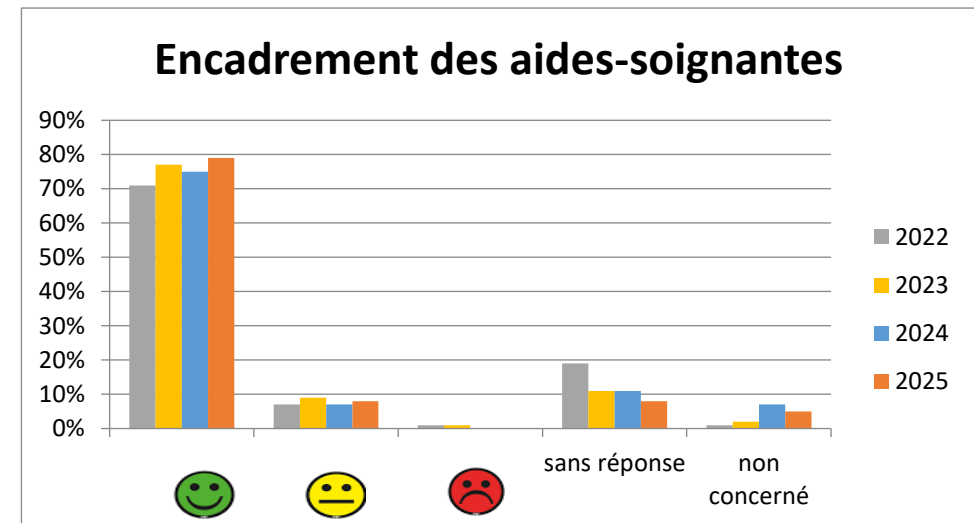
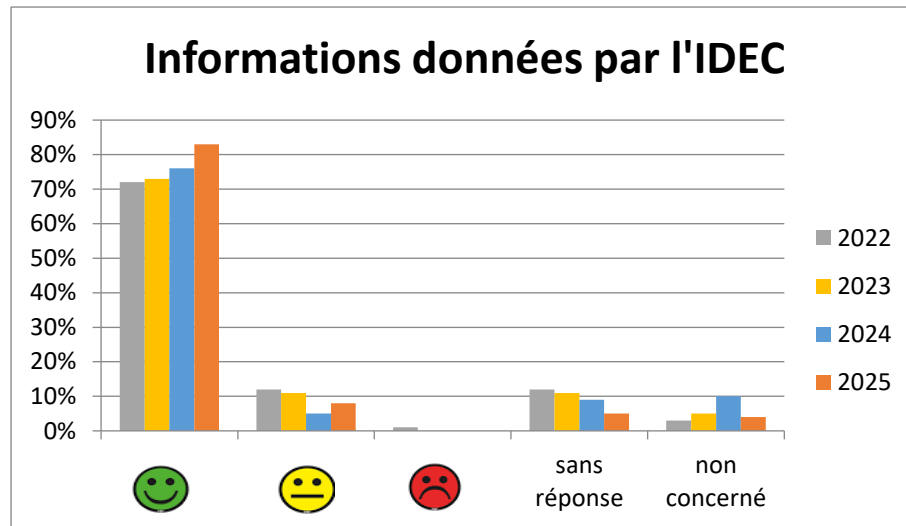
Bonjour, Continuez comme vous faites, c'est très bien

Dévouement et compétence / Les infirmières sont très gentilles / Aucun / RAS. Personnel disponible et à l'écoute très attentionné / Bien / TB / Certains soins trop rapides certains soirs / Absence de protèges chaussures

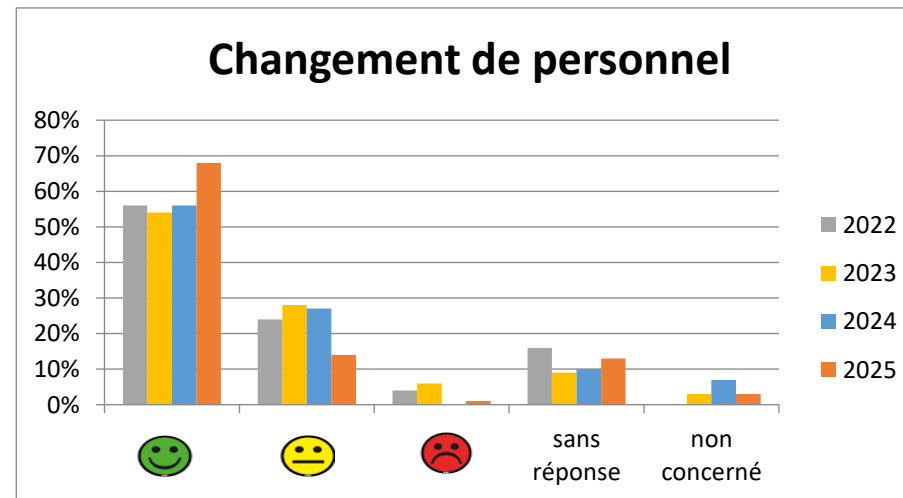
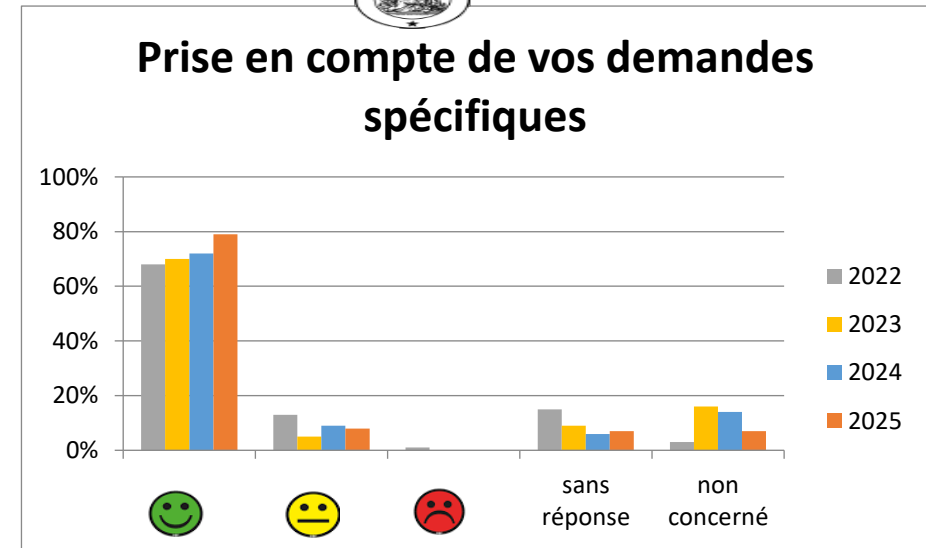
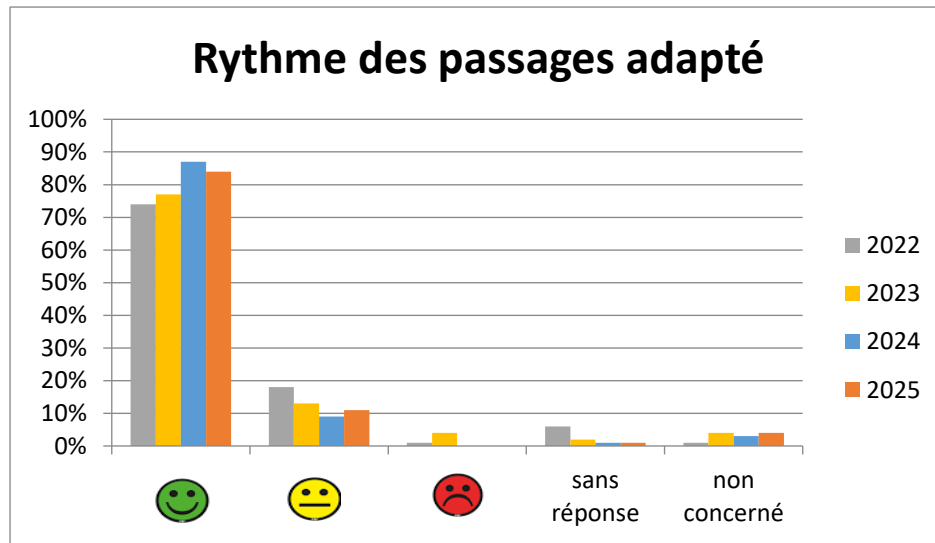
Rien de spécial. Nous sommes satisfait de la toilette et des soins prodigués pour mon papa.

Si nos aides-ménagères étaient aussi sérieuses nous serions heureux. Je souhaite que la mairie prenne cette fonction en charge.

GRAPHIQUES CONCERNANT LA PRISE EN CHARGE

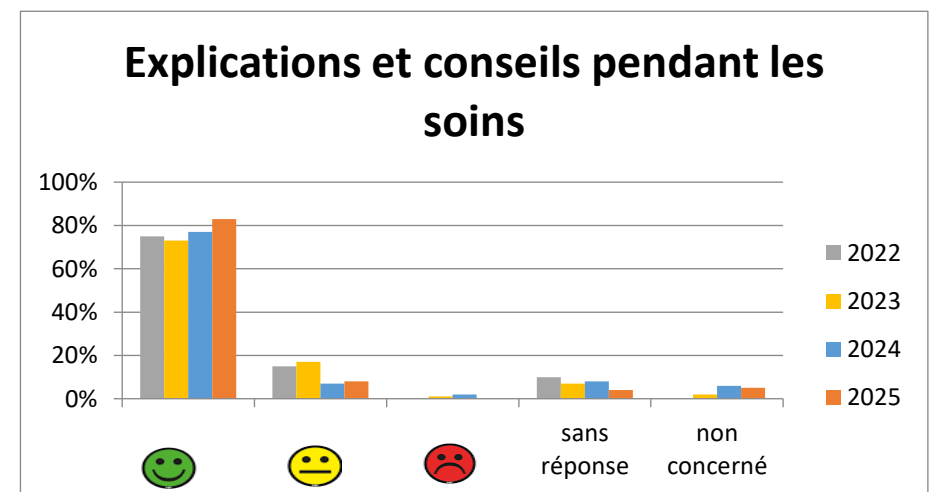
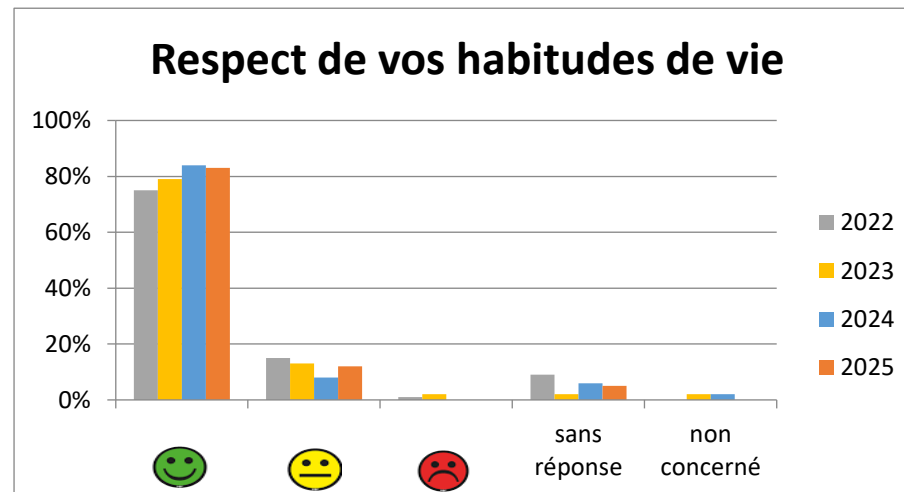
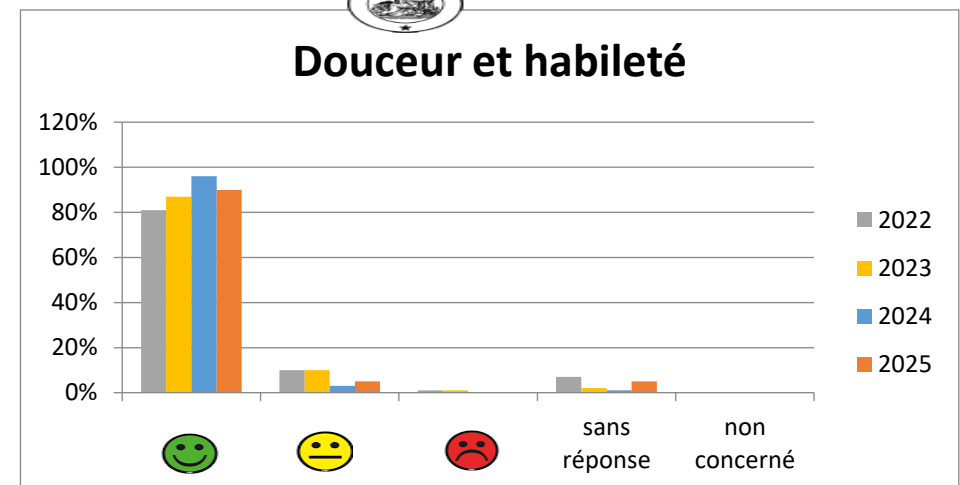
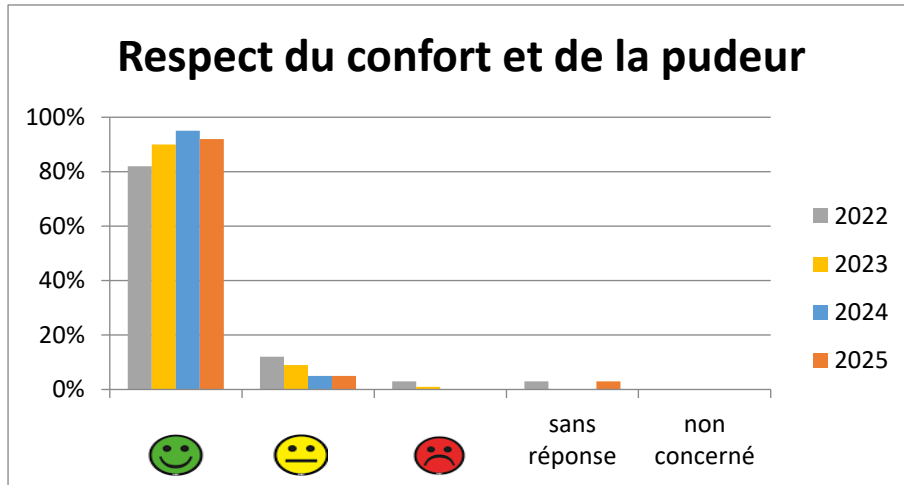


GRAPHIQUES CONCERNANT LES PASSAGES ET HORAIRES DES AIDES-SOIGNANTS





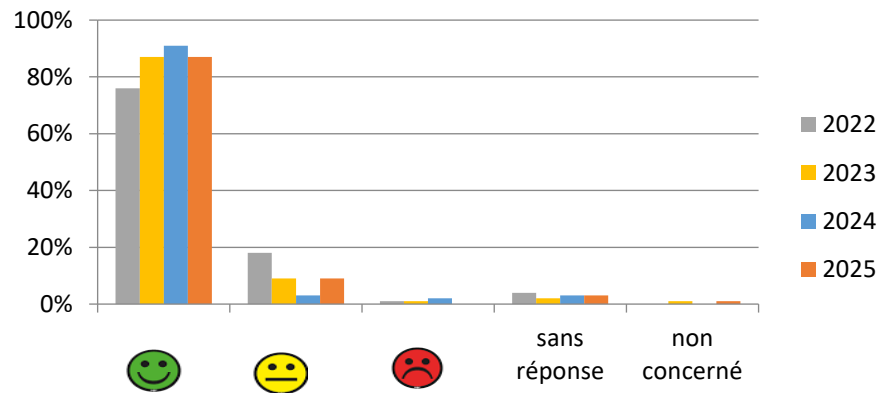
GRAPHIQUES CONCERNANT LES SOINS EFFECTUES PAR LES AIDES-SOIGNANTS



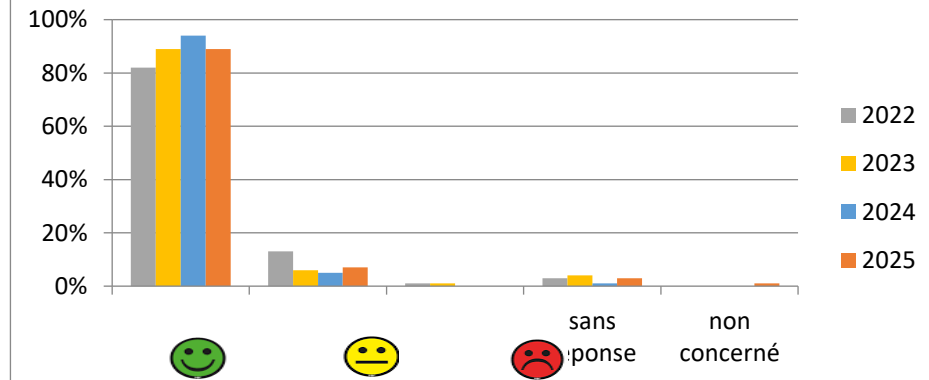


GRAPHIQUES CONCERNANT LA RELATION SOIGNANT/SOIGNE

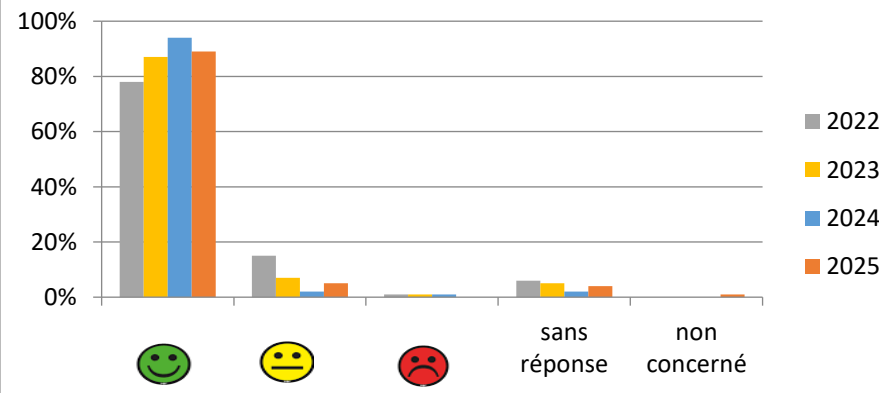
Ecoute pendant les soins



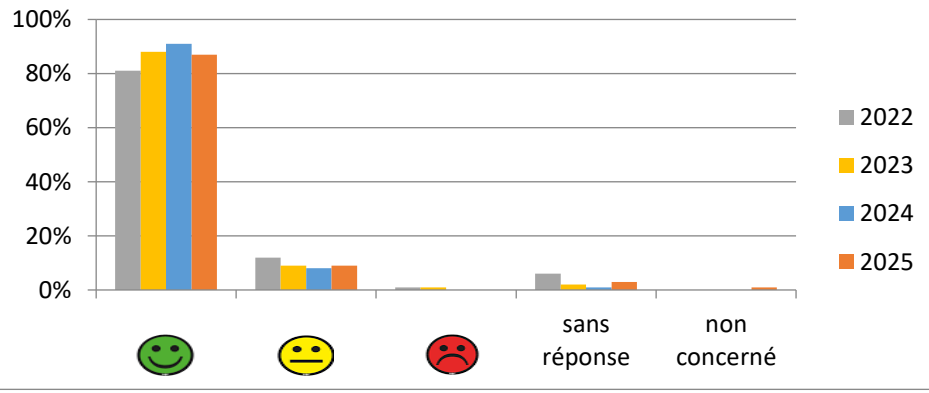
Respect du soignant



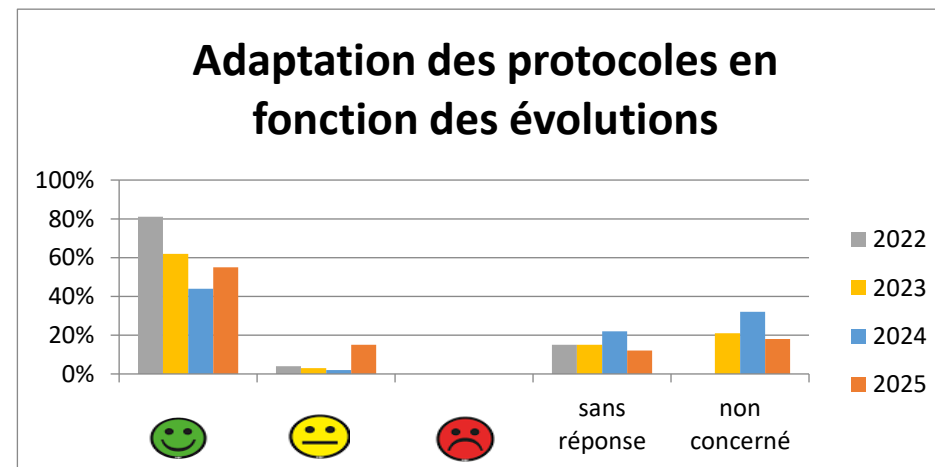
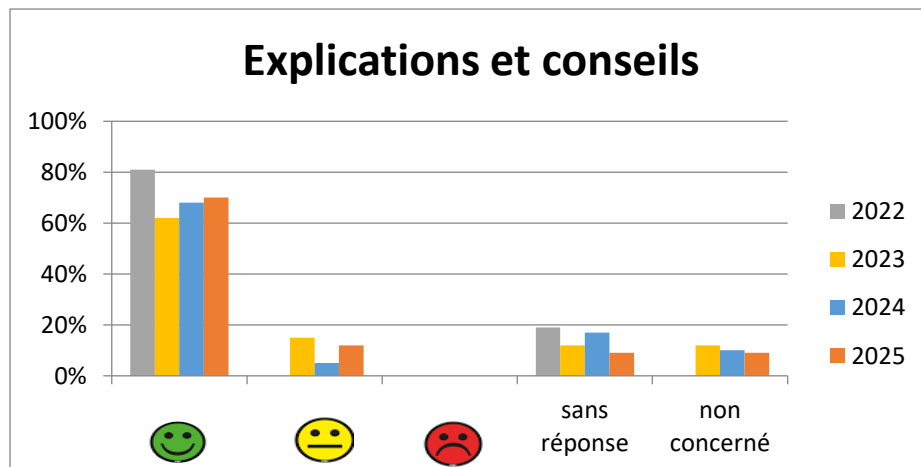
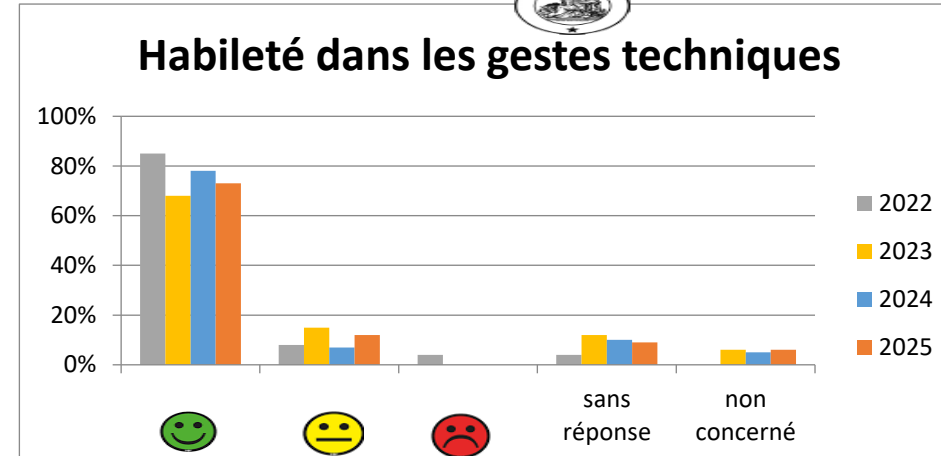
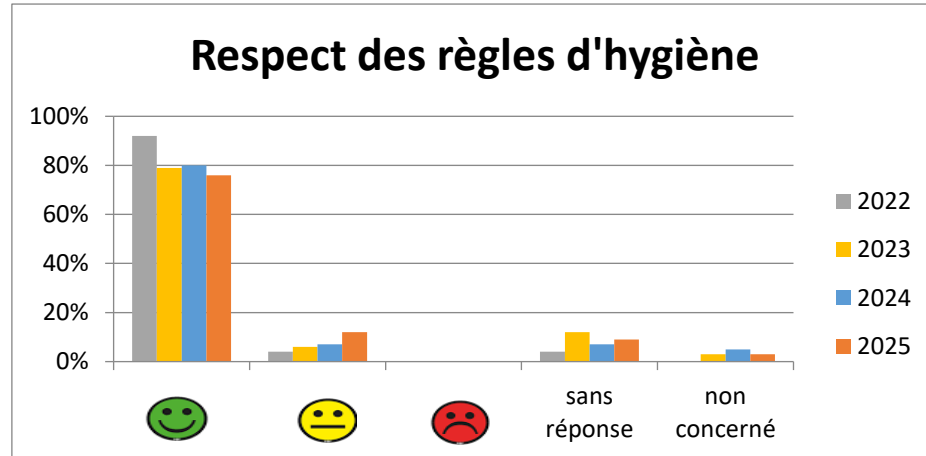
Discrétion du soignant



Hygiène du soignant

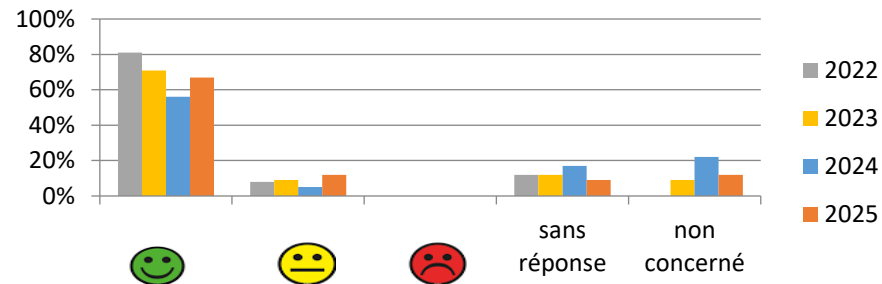


GRAPHIQUES CONCERNANT LES SOINS REALISES PAR LES INFIRMIERES DU SSIAD



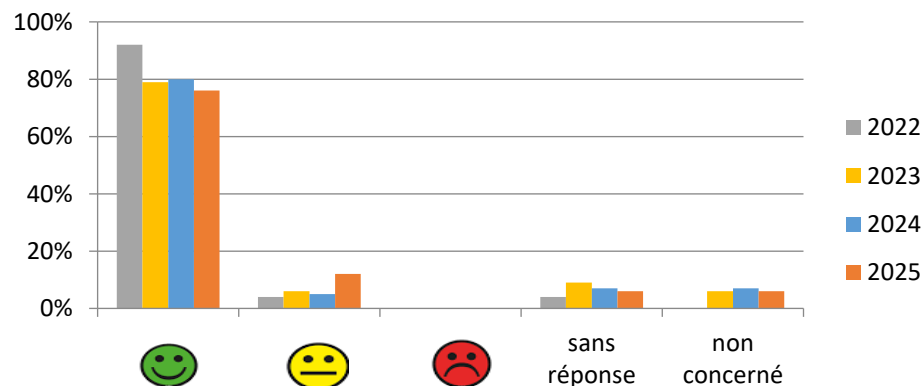


Suivi des soins et des prescriptions médicales

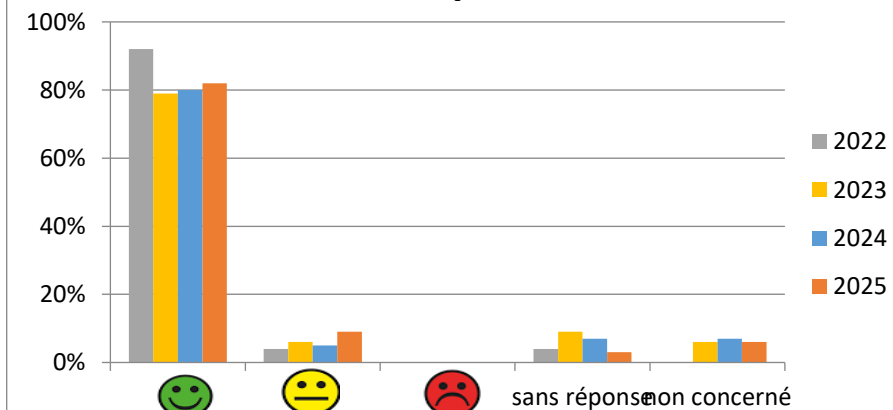


GRAPHIQUES CONCERNANT LES RELATIONS SOIGNANT/SOIGNE

Ecoute, disponibilité



Respect





Informations sur les soins et traitements

