



RESULTATS DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ESA DISTRIBUE ENTRE JUILLET 2024 ET JUILLET 2025

SYNTHESE DES DONNEES STATISTIQUES

Comme tous les ans depuis 2011, une enquête a été adressée aux patients pris en charge par l'Équipe Spécialisée Alzheimer de ROUEN dans le but d'évaluer leur satisfaction ou insatisfaction sur les questions liées à leur prise en charge par le service. Ce questionnaire a été validé en conseil d'administration en février 2022 et mis en place dès mars 2022.

- 3 questions concernaient la première rencontre avec l'infirmière coordinatrice et l'ergothérapeute
- 5 questions concernaient la prestation rendue
- 5 questions concernaient le ressenti du patient
- 5 questions concernaient le ressenti de l'aidant
- Des espaces libres permettaient d'inscrire des commentaires, suggestions

Afin de renforcer le nombre de retours la partie 1 concernant la première rencontre au domicile avec l'infirmière coordinatrice et l'ergothérapeute a été remplie lors de la première séance ce qui a permis aux patients de mieux se souvenir de celle-ci et d'exprimer des ressentis. Les parties 2-3-4 concernant l'accompagnement et les ressentis de la personne accompagnée et de l'aidant ont été laissées aux domiciles. Une sollicitation a systématiquement été relayée par les assistantes de soin en gérontologie lors des dernières séances afin de faire un rappel.

Suite à l'analyse du questionnaire précédent, nous avons fait le choix de cibler les aidants présents aux domiciles ou les enfants venant au domicile plus de 3 fois par semaine.

Cette année, afin d'augmenter le nombre de réponses aux questions, nous avons proposé de cocher « non » en tant que « situation inchangée » pour la partie 3 et 4 du questionnaire. On peut penser que certains éléments restent sans réponse parce que ceux-ci ne font pas partie de l'accompagnement (aménagement du logement).

Pour la partie 1 : la synthèse des données statistiques recueillies porte sur **53 questionnaires reçus en retour (pour 40 l'an passé)** sur un total de **58 questionnaires distribués**, soit environ **91 % de retours**.

Pour les parties 2-3-4 : la synthèse des données statistiques recueillies porte sur **38 questionnaires sur un total de 41 questionnaires distribués soit environ 93 %**. En effet, cinq questionnaires envoyés ne nous ont pas été retournés.
Il se dégage toujours pour toutes les réponses une satisfaction certaine :

- Pour la première rencontre, on relève de 93 à 97 % de satisfaction, aucune réponse de mécontentement mais jusqu'à 8 % de « sans réponse ».
- Pour la prestation rendue de 66 à 87 % de satisfaction, 2 réponses de mécontentement (les relais et les solutions). A noter qu'aucun commentaire n'est mentionné pour ces deux réponses. Pour cette 2^e partie, il y a jusqu'à 34 % de sans réponse (pour la prise en compte des besoins de la personne accompagnée et de l'aidant dans la vie quotidienne, les conseils donnés concernant la sécurité et l'adaptation du domicile, l'amabilité, le respect, l'écoute et la discrétion de notre équipe, et les relais et solutions).
- Pour le ressenti du patient de 61 à 79 % de satisfaction mais avec jusqu'à 29 % de sans réponse. Ces pourcentages peuvent sembler faibles mais s'expliquent en raison de l'anosognosie et/ou en raison d'une forte attente de changement. Nous nous interrogeons également sur des nuances à apporter sur cette partie. Les questions posées ne permettent peut-être pas de mesurer l'impact de notre accompagnement. En effet, nous constatons que les patients n'ont pas encore fait le deuil de leur « vie d'avant » d'une part et que d'autre part les petits progrès obtenus ne sont pas toujours perçus ou reconnus comme tels.

Pour le ressenti de l'aidant de 31 à 50 % de satisfaction mais avec jusque 47 % de sans réponse. Notre cible était les aidants présents au domicile ou les enfants impliqués (venant au domicile plus de 3 fois par semaine) ceci explique peut-être ce taux.

6 personnes seulement ont répondu « non » concernant la reprise d'activités de la vie quotidienne, ou de loisirs.
50% des aidants ont mentionné avoir reçu des conseils par l'équipe et 45% d'entre eux n'ont pas répondu.

Remarques des patients ou de leurs familles :

Partie 1 : La première rencontre avec l'infirmière coordinatrice et l'ergothérapeute :

- Globalement pour les 3 items, excellente présentation et approche
- Lors de la présentation tout me semblait compris, mais je ne me souviens plus de ce que nous avons décidé
- En mesure de la compréhension bien-sûr
- Très bien / Echange précis et agréable

Partie 2 : La prestation rendue

- Bien / Relais sur la prestation d'aide à la toilette qui n'a débuté que fin octobre dans le cadre de l'apa cela nous a permis de bénéficier de cette aide très nécessaire dès septembre / Amélioration certaine de la vie courante / pas de changement / Dossier APA
- [L'ASG et l'ergothérapeute] ont été très gentilles et efficaces pour maman / Pas à cette étape / Je suis très contente des visites, conseils et de bonne humeur et d'entente / Pas eu / Non évalué



- Informations délivrées aux moments utiles
- Oui très bien / Excellent
- Oui la possibilité de le faire mais j'ai oublié le rendez-vous / En attente de la réalisation du dossier APA ravié de ces entretiens

Partie 3 : Ressenti du patient :

- La relation s'est très vite installée, relation confiante. Les questions sont inadaptées au travail mené lors des interventions et à la pathologie de mon mari
- Inchangé
- Reprise de la lecture / Servir du micro-onde / Sortir seule pour les petites courses / Accueil de jour
- Depuis le début il y a beaucoup d'évolution / pas de changement
- J'ai toujours pu m'occuper des courses et cuisine / Inchangé / Courses / En progression / Aller à la boulangerie, au vétérinaire / La peinture / Ranger la cuisine et le salon / Non rien de plus
- Gym chaque semaine avec Rouen Séniors / Inchangé / Sorties, chocolat, cabaret show resto avec une amie / Les sorties moins angoissé
- Je me sens bien comprise avec grand plaisir / Ma prise d'initiative reste la même
- Je ne me sens pas en difficultés / J'ai mieux compris certaines difficultés au quotidien / Je l'ai compris et j'admets que l'on puisse m'aider à mon âge

Partie 4 : Ressenti de l'aidant :

- Je souhaiterais qu'elle ait une continuité des ateliers mémoires / moins de courses / Plus d'autonomie dans la toilette / Des jours oui, des jours rien jusqu'à rester couchée / Elle veut bien sortir seule / Il est plus actif qu'avant mais il faut le stimuler
- Oui refaire des petites choses en cuisine, faire des mots placés / Idem, ne prend plus en charge la cuisine / Elle fait les petites courses, sortir dans les magasins/ Il a repris le vélo / Ménage aspirateur rangement / Reprise ménage
- Personne distraite +++ / Difficultés à gérer les repas / De la chute du moral, elle se laisse aller / non : manque de confiance-en-soi datant de l'enfance (se mettre en retrait, ne pas vouloir déranger, procrastination systématique, ...), accentué par les difficultés motrices du Tremblement Essentiel et oui : le trouble cognitif causant la perte du mot accentue le manque de confiance-en-soi, entraînant une difficulté sociale (un certain isolement). Cercle vicieux. / Difficile à dire
- Continuité de service, stimulation mémoire / Tableau de courses, dialogue / Si pas de volonté, aucun effet / Horloge numérique / Accueil de jour / Le faire participer aux jeux de société / Oui : éphéméride (seul défaut : il n'existe malheureusement pas de modèle qui gère les changements d'heure été/hiver) ; Moyen : manches épaissies pour écrire (ça « marchait » chez l'orthophoniste, mais pas à la maison), le passage de la psychologue a été très long à mettre en place, j'ai même dû relancer ; Non : Maison de Quartier (pas sûre que ce soit adapté). / Horloge numérique accompagnement administratif pour l'accueil de jour / Oui
- Quand maman a quelque chose à dire bonne ou moi c'est dit. / n'a pas de soucis à s'exprimer / Absolument pas, ne me raconte rien de ses journées accueil de jour etc. ... / Une meilleure communication l'une envers l'autre (empathie) / Pas de changement, parle toujours autant / stationnaire

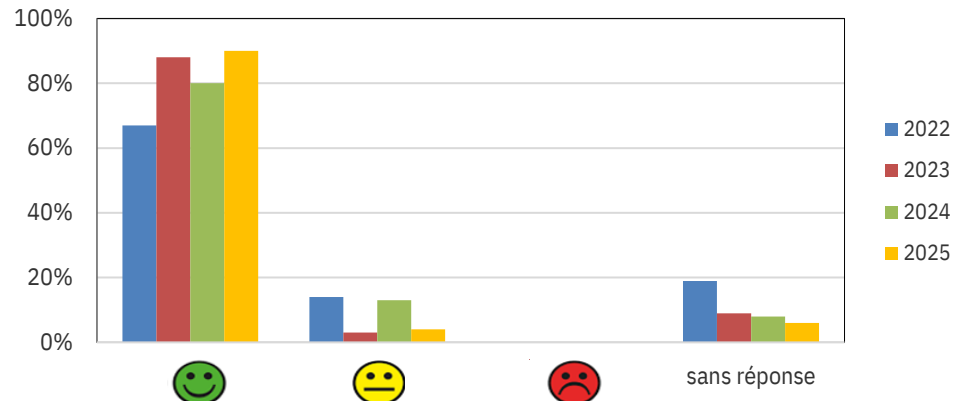
- Totalement / moins anxieuse, plus organisée / Amélioration de l'hygiène / OUI Accueil au groupe des aidants TOP / Certainement, je suis plus cool avec ma sœur / accompagnée pour l'évolution de la maladie / pas de réponse de France Alzheimer (formation pour les aidants) / Vraiment beaucoup d'amélioration du comportement

Autres commentaires :

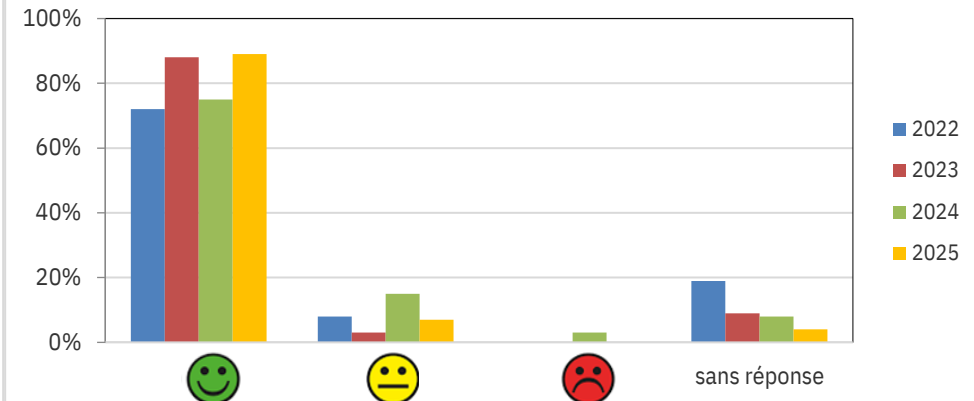
- J'ai beaucoup apprécié l'accompagnement de [l'ASG] et de pouvoir échanger librement nos idées. En espérant la revoir prochainement.
- Le travail mené par le service a permis des échanges en toute confiance. Les conseils apportés (cahier photo des proches pour les repérer plus facilement) seront évidemment fructueux mais le questionnaire de satisfaction ne permet pas de retracer le travail réalisé entre [l'ASG] et mon mari,
- Dans le cadre d'une maladie évolutive cérébrale, il est bien dommage que les prises en charge ne puissent pas être renouvelables. L'installation de la relation de confiance est longue et l'échéance de la mesure arrive au moment où un travail plus profond et profitable pourrait commencer !
- A noter, nous aimerions intégrer des ateliers mémoire chaque semaine au domicile de maman, même la prestation reste payante un dossier APA est en attente de renouvellement bientôt.
- Continuer à être aussi bien à l'écoute, souriante et toujours disponible. Un grand merci / Très gentille et sympathique, rien de spécial à dire / On est bien quand vous êtes là, c'est un plaisir / Très bien
- L'accompagnement a été positif et nous permet d'envisager la suite. [L'ASG] va nous manquer
- J'ai été très apaisée par [l'ASG] par son approche et sa finesse. Excellent contact et remerciements
- Maman ayant refait une chute elle est dans la peur, la douleur. Elle me dit qu'elle va mourir. L'équipe fait un super travail, mais si l'aidé ne peut pas ou n'a plus la force ou la volonté ? Que faire. Le médecin a décidé d'un placement temporaire en EHPAD, je souhaite tellement qu'elle retrouve la joie de vivre et autonomie. Mais pour l'instant elle pense être en fin de vie.
- Très dommage que cela s'arrête / Je regrette son départ, elle est super sympa, j'aimerais qu'elle ne me quitte pas ...
- 1 - Limites des visites hebdomadaires toujours à la même heure
- 2 - Prévoir systématiquement un compte-rendu écrit, même sous forme de tableau (pas forcément rédigé). Par exemple en rappelant les demandes/objectifs, et en indiquant ce qui a pu être fait et ce qu'il reste à faire, ou l'évolution de la demande / de l'objectif.
- 3 - Concernant la formulation des demandes : ne pourrait-on pas imaginer un outil d'aide à la formulation des demandes, type arbre décisionnel ?
- 4 - Et concernant les Maisons de Quartier : corréliser les retours selon les Maisons de Quartier et en fonction du score MMS (tableau à double entrées ?)

GRAPHIQUES CONCERNANT LA PREMIERE RENCONTRE AVEC L'INFIRMIERE COORDINATRICE ET L'ERGOTHEPEUTE

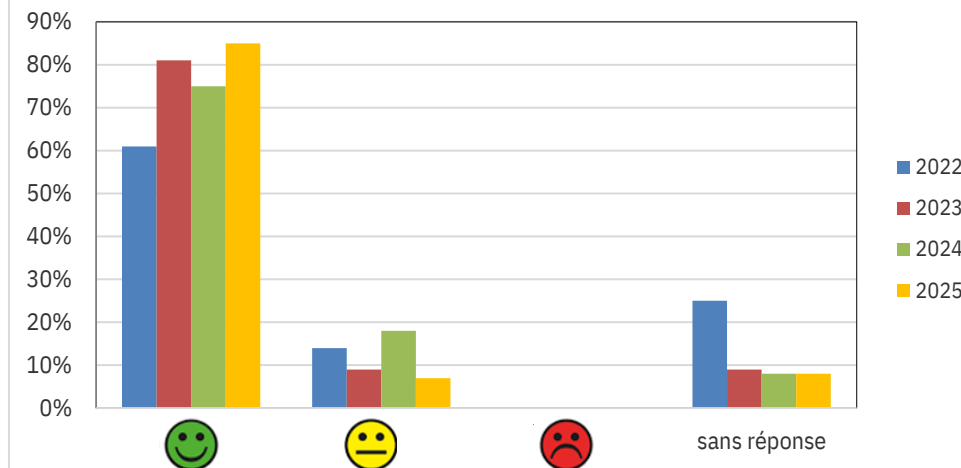
Présentation du service, de ses missions et de son fonctionnement



Ecoute et évaluation de vos besoins à domicile

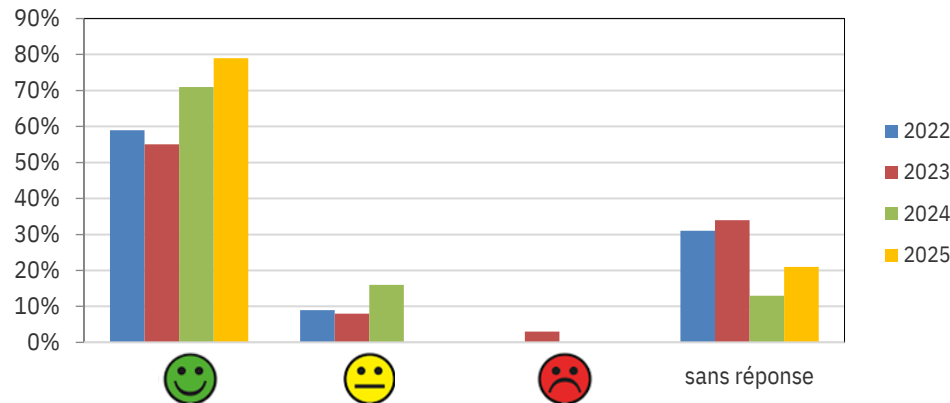


Explication des objectifs à atteindre

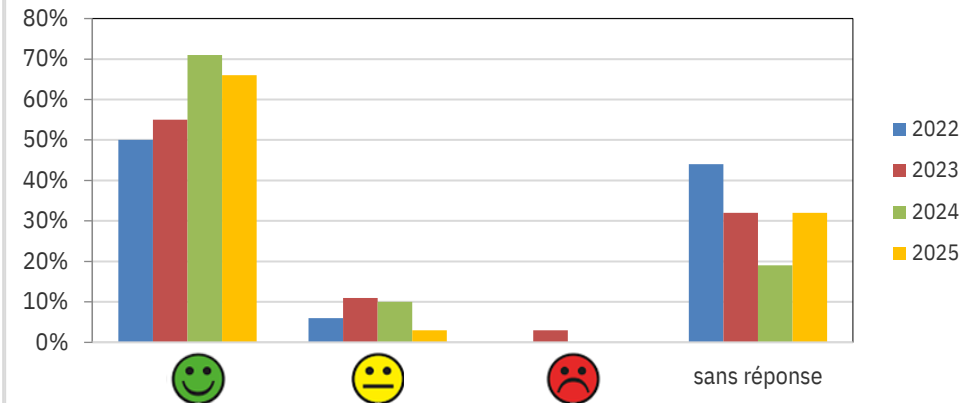


GRAPHIQUES CONCERNANT LA PRESTATION RENDUE

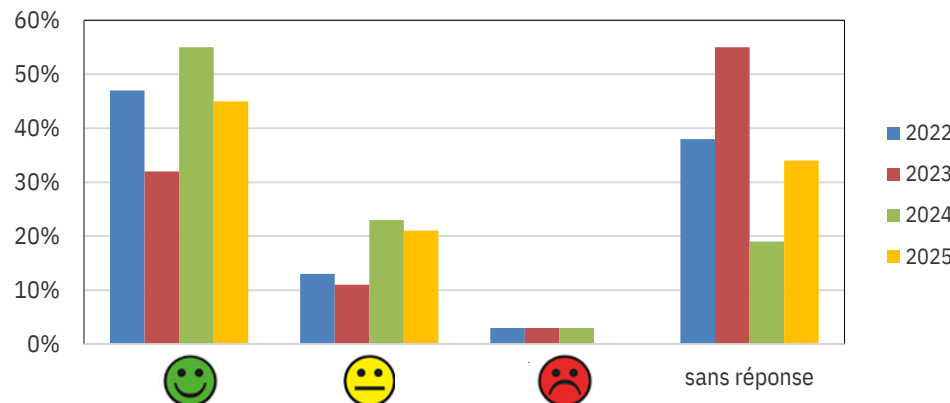
Prise en compte des besoins de l'aidé dans la vie quotidienne



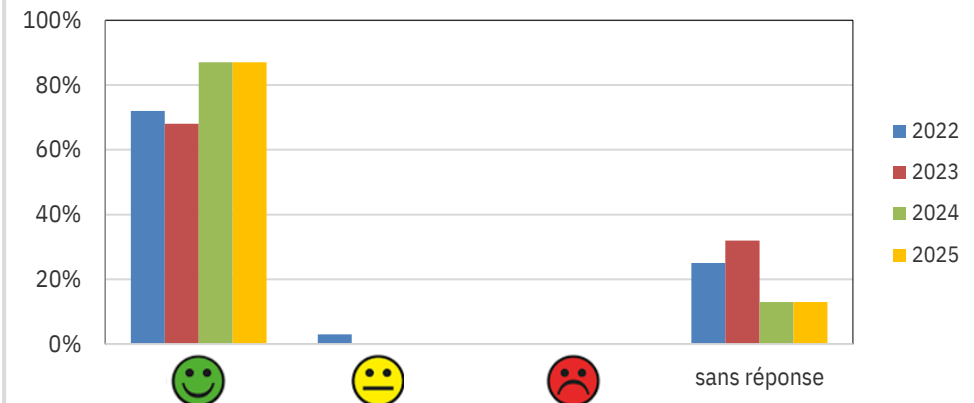
Prise en compte des besoins de l'aidant dans la vie quotidienne

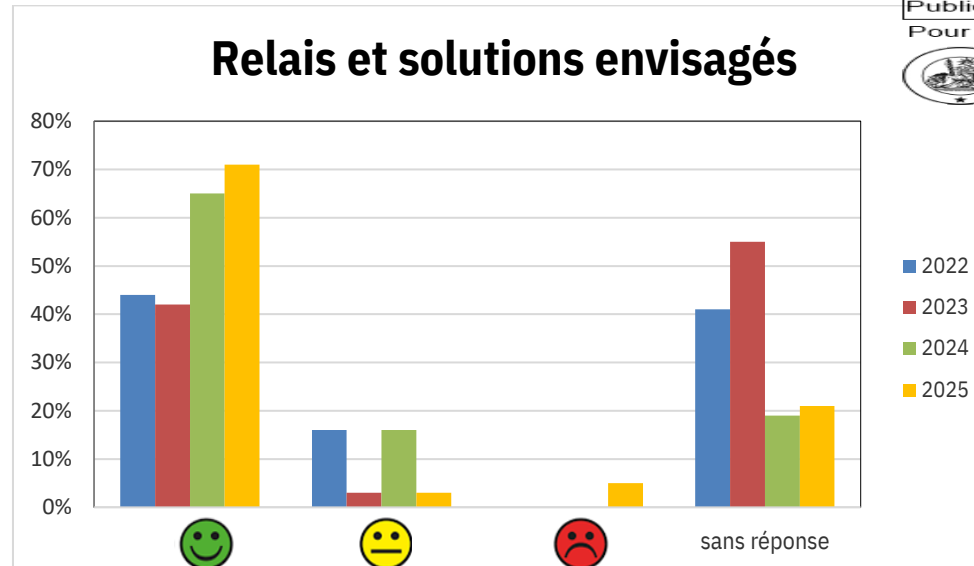


Conseils donnés concernant la sécurité et l'adaptation du domicile

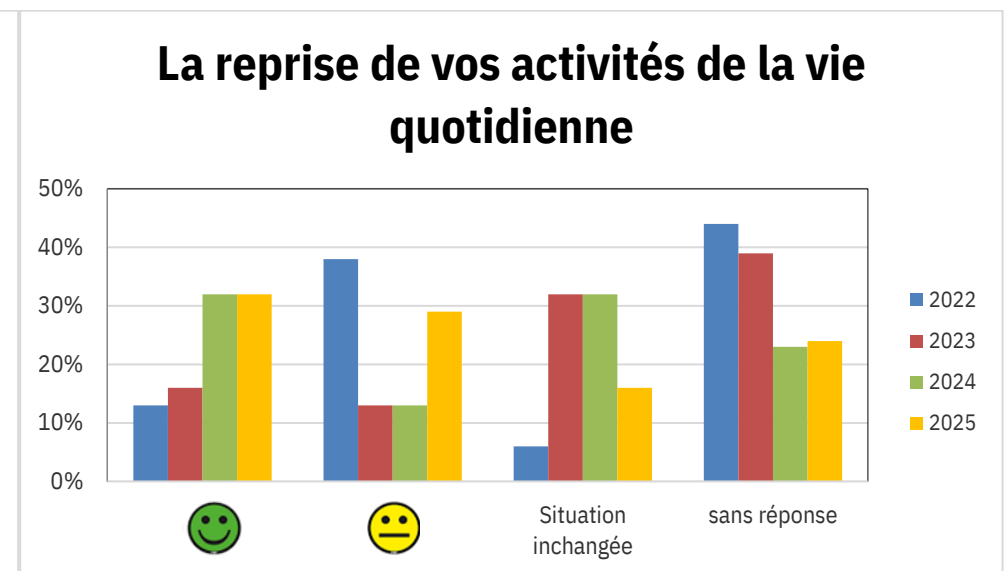
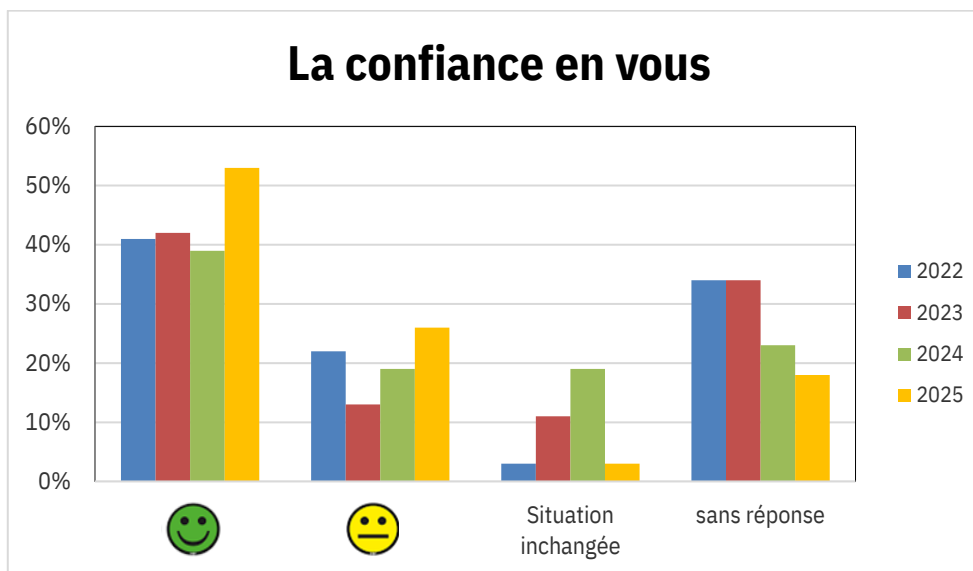


Amabilité, respect, écoute et discrétion des intervenants

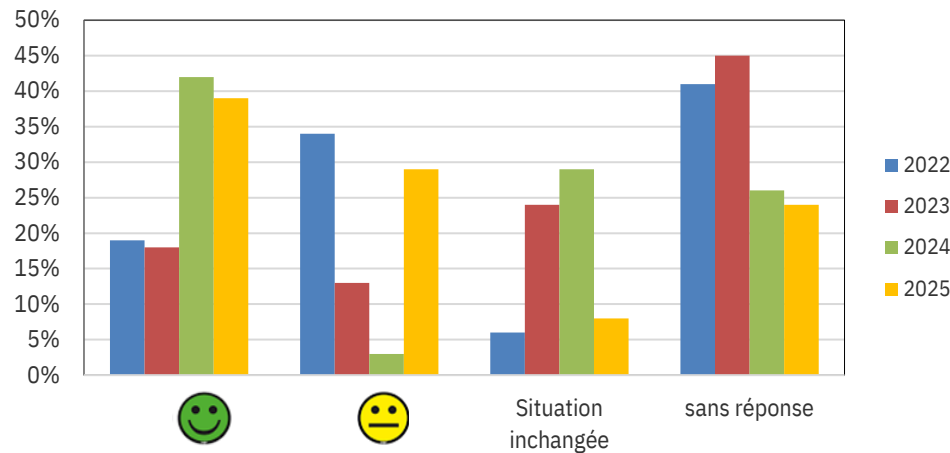




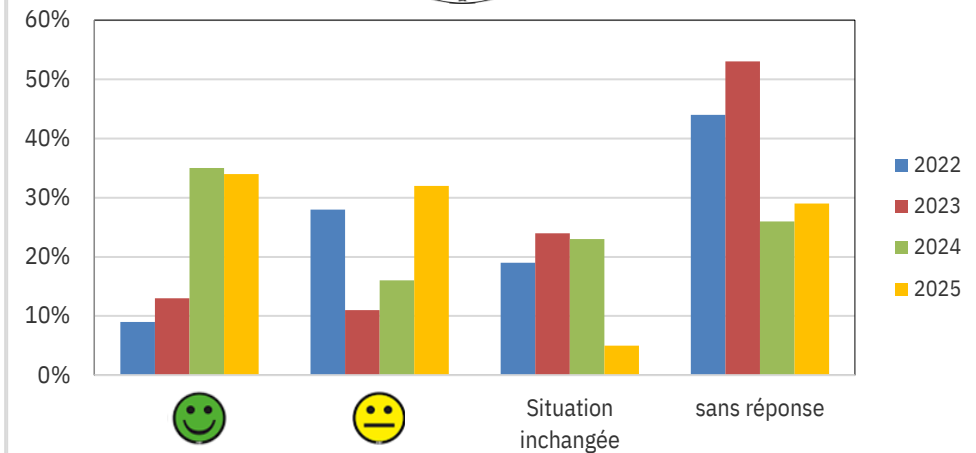
GRAPHIQUES CONCERNANT LE RESSENTI DU PATIENT



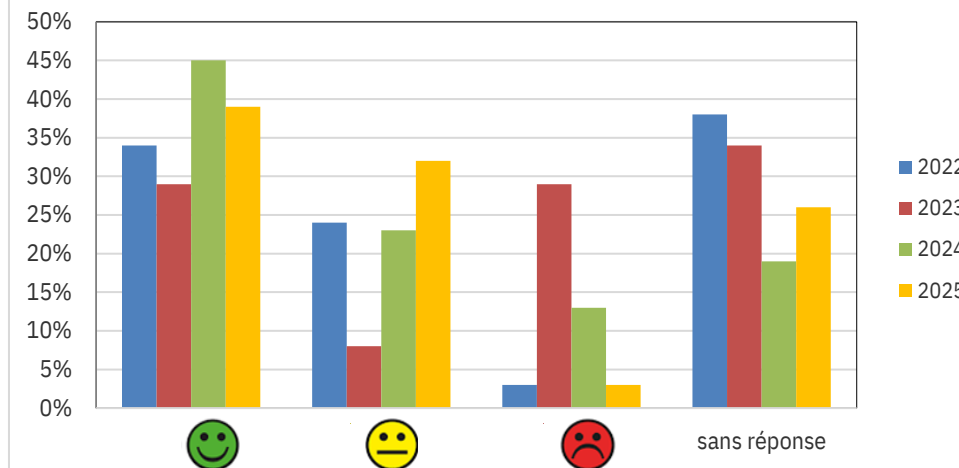
La reprise de vos loisirs



La prise d'initiative



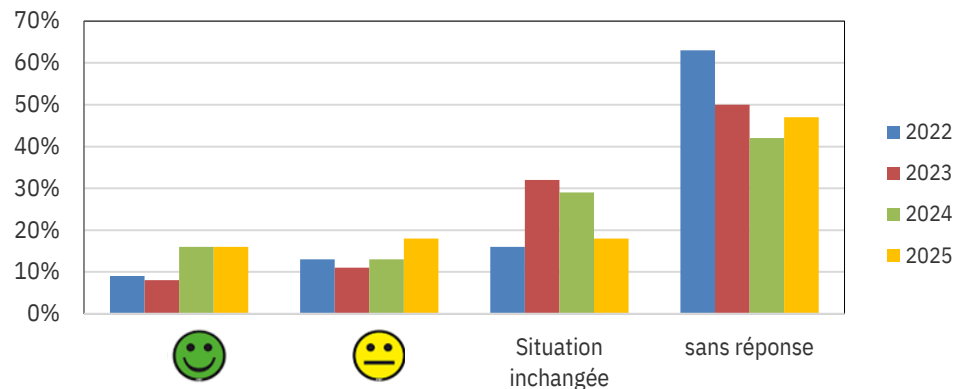
La compréhension de vos difficultés



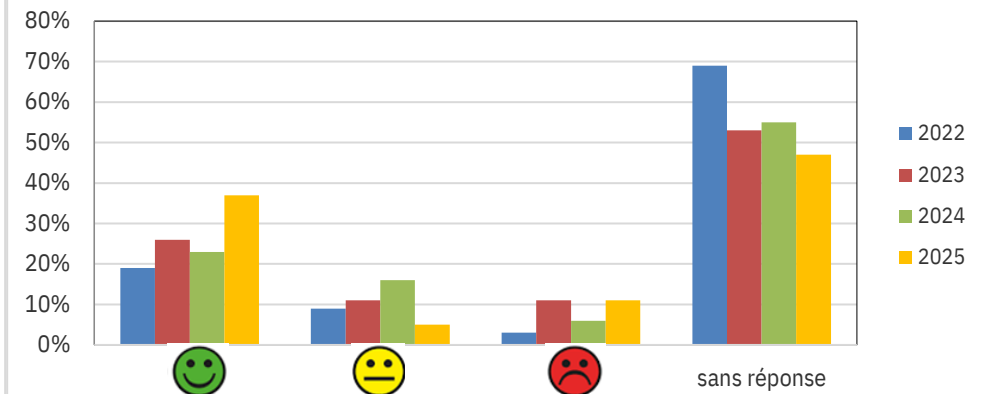
GRAPHIQUES CONCERNANT LE RESENTI DE L'AIDANT



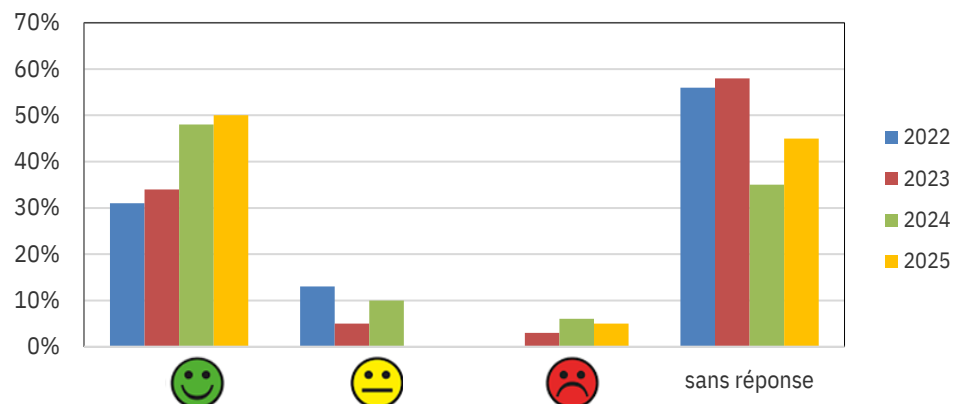
Votre proche a amélioré son autonomie au quotidien



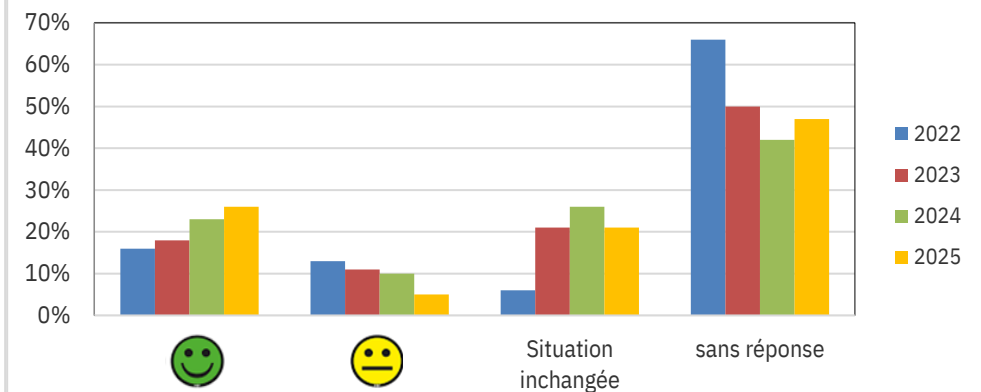
Votre compréhension des difficultés de votre proche est renforcée



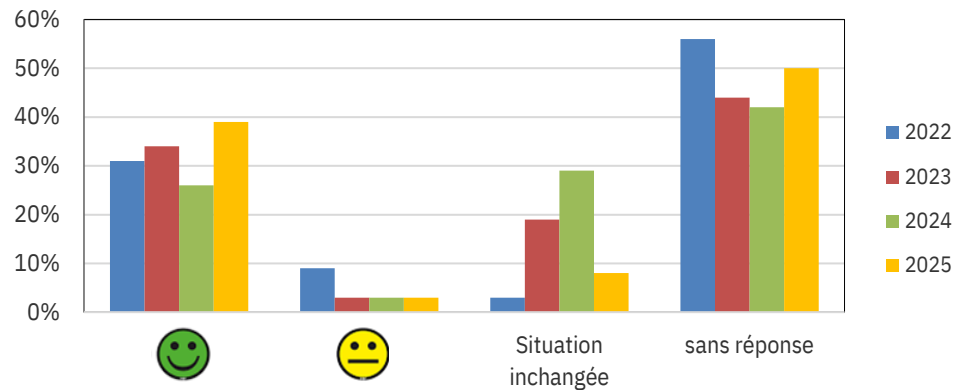
Vous avez trouvé des solutions pour aider votre proche



Vos relations avec votre proche sont facilitées



Votre bien-être s'est amélioré (temps libre, sommeil, ...)



Votre proche peut refaire des choses qu'il ne faisait plus

