

Participations 2018 : 78% 18/23

Participations 2017 : 96% 24/25

### + Introduction

| 1. Comment avez-vous connu le SSIAD ? |       |        | 2. Ce questionnaire est rempli par : |       |        |
|---------------------------------------|-------|--------|--------------------------------------|-------|--------|
| Années                                | 2018  | 2017   | Années                               | 2018  | 2017   |
| Non réponse                           | 5,6%  | 0%     | Non réponse                          | 5,6%  | 0%     |
| Médecin                               | 27,8% | 20,80% | Patient                              | 38,9% | 58,30% |
| Entourage                             | 22,2% | 29,20% | Patients et famille                  | 38,9% | 37,50% |
| Assistante sociale                    | 27,8% | 20,80% | Famille                              | 11,1% | 4,20%  |
| Service hospitalier                   | 27,8% | 45,80% | Autres                               | 5,6%  | 4,20%  |
| Autres                                | 0%    | 4,20%  |                                      |       |        |

### + Qualité relationnelle

| 4. Dans le cadre de sa mission l'aide-soignante est : |            |        |                                      |        |                                         |        |
|-------------------------------------------------------|------------|--------|--------------------------------------|--------|-----------------------------------------|--------|
|                                                       | 4. Discret |        | 5. Aimable, courtoise, bienveillante |        | 6. Disponibilité, à l'écoute, attentive |        |
| Années                                                | 2018       | 2017   | 2018                                 | 2017   | 2018                                    | 2017   |
| Non réponse                                           | 5,6%       | 0%     | 0%                                   | 0%     | 0%                                      | 0%     |
| Pas du tout satisfait                                 | 11,1%      | 0%     | 11,1%                                | 0%     | 11,1%                                   | 0%     |
| Plutôt pas satisfait                                  | 0%         | 0%     | 0%                                   | 0%     | 0%                                      | 0%     |
| Plutôt satisfait                                      | 38,9%      | 16,70% | 33,3%                                | 16,70% | 27,8%                                   | 16,70% |
| Tout à fait satisfait                                 | 44,4%      | 83,30% | 55,6%                                | 83,30% | 61,1%                                   | 83,30% |

### + Qualité des soins

| 7. Le créneau horaire de passage prévu dans le document individuel de prise en charge est-il respecté ? |       |        | 8. Les interventions sont réalisées à la fréquence prévue, la continuité des soins est assurée ? |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Années                                                                                                  | 2018  | 2017   | 2018                                                                                             |  |
| Pas du tout satisfait                                                                                   | 0%    | 0%     | 0%                                                                                               |  |
| Plutôt pas satisfait                                                                                    | 0%    | 0%     | 0%                                                                                               |  |
| Plutôt satisfait                                                                                        | 44,4% | 33,30% | 11,1%                                                                                            |  |
| Tout à fait satisfait                                                                                   | 55,6% | 66,70% | 88,9                                                                                             |  |

### 9. La durée de la prise en soins est-elle adaptée à vos besoins ?

|                       |       |        |
|-----------------------|-------|--------|
| Années                | 2018  | 2017   |
| Non réponse           | 5,6%  | 0%     |
| Pas du tout satisfait | 0%    | 0%     |
| Plutôt pas satisfait  | 0%    | 0%     |
| Plutôt satisfait      | 27,8% | 20,80% |
| Tout à fait satisfait | 66,7% | 79,20% |

## Questionnaire de satisfaction du SSIAD 2018

| 10. Le soignant respecte-t-il : |             |       |              |       | 12. Les soins réalisés : |      |                 |      |
|---------------------------------|-------------|-------|--------------|-------|--------------------------|------|-----------------|------|
|                                 | 10. Dignité |       | 11. Intimité |       | 12. Avec douceur         |      | 13. En sécurité |      |
| Années                          | 2018        | 2017  | 2018         | 2017  | 2018                     | 2017 | 2018            | 2017 |
| Non réponse                     | 0%          | 0%    | 0%           | 0%    | 0%                       | 0%   | 11,1%           | 4%   |
| Pas du tout satisfait           | 0%          | 0%    | 11,1%        | 0%    | 0%                       | 0%   | 0%              | 0%   |
| Plutôt pas satisfait            | 0%          | 0%    | 0%           | 0%    | 0%                       | 0%   | 0%              | 0%   |
| Plutôt satisfait                | 38,9%       | 4,20% | 0%           | 4,2%  | 38,9%                    | 21%  | 33,3%           | 13%  |
| Tout à fait satisfait           | 61,1%       | 95,8% | 66,7%        | 95,8% | 61,1%                    | 79%  | 55,6%           | 83%  |

| 13. Votre douleur est-elle prise en compte ? |       |      | 14. La coordination et la transmission des informations entre les aides-soignantes du SSIAD ? |  |
|----------------------------------------------|-------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Années                                       | 2018  | 2017 | 2018                                                                                          |  |
| Non réponse                                  | 5,6%  | 4%   | 11,1%                                                                                         |  |
| Pas du tout satisfait                        | 0%    | 0%   | 0%                                                                                            |  |
| Plutôt pas satisfait                         | 0%    | 0%   | 0%                                                                                            |  |
| Plutôt satisfait                             | 27,8% | 17%  | 38,9%                                                                                         |  |
| Tout à fait satisfait                        | 66,7% | 79%  | 50,0%                                                                                         |  |

### + Accueil et organisation

| 15. Arrivez-vous à joindre facilement le service ? |       |       | 16. Êtes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ? |       |
|----------------------------------------------------|-------|-------|-----------------------------------------------------|-------|
| Années                                             | 2018  | 2017  | 2018                                                | 2017  |
| Non réponse                                        | 11,1% | 12,5% | 22,2%                                               | 83,0% |
| Pas du tout satisfait                              | 0%    | 4,2%  | 0%                                                  | 0,0%  |
| Plutôt pas satisfait                               | 0%    | 0,0%  | 0%                                                  | 4,2%  |
| Plutôt satisfait                                   | 38,9% | 20,8% | 33,3%                                               | 45,8% |
| Tout à fait satisfait                              | 50,0% | 62,5% | 44,4%                                               | 41,7% |

| 17. Les visites du coordonateur du SSIAD correspondent à vos besoins ? |       | 18. La coordination entre les aides-soignants, les infirmiers et les médecins libéraux ? |       |
|------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Années                                                                 | 2018  | 2018                                                                                     | 2017  |
| Non réponse                                                            | 16,7% | 27,8%                                                                                    | 16,7% |
| Pas du tout satisfait                                                  | 5,6%  | 0%                                                                                       | 4,2%  |
| Plutôt pas satisfait                                                   | 0%    | 0%                                                                                       | 16,7% |
| Plutôt satisfait                                                       | 38,9% | 27,8%                                                                                    | 37,5% |
| Tout à fait satisfait                                                  | 38,9% | 44,4%                                                                                    | 25,0% |

| 19. Quelle a été la durée d'attente pour la prise en charge ? |       |        |
|---------------------------------------------------------------|-------|--------|
| Années                                                        | 2018  | 2017   |
| Non réponse                                                   | 16,7% | 21,10% |
| Quelques jours                                                | 61,1% | 73,70% |
| Plusieurs semaines                                            | 11,1% | 5,30%  |
| Plusieurs mois                                                | 11,1% | 0%     |

## Questionnaire de satisfaction du SSIAD 2018

| 20. Quelle est votre appréciation générale des soins ? |       |      | 21. Quelle est votre appréciation générale de l'équipe |      |
|--------------------------------------------------------|-------|------|--------------------------------------------------------|------|
| Années                                                 | 2018  | 2017 | 2018                                                   | 2017 |
| Non réponse                                            | 16,7% | 4%   | 0%                                                     | 0%   |
| Pas du tout satisfait                                  | 0%    | 0%   | 0%                                                     | 0%   |
| Plutôt pas satisfait                                   | 0%    | 0%   | 0%                                                     | 0    |
| Plutôt satisfait                                       | 22,2% | 21%  | 33,3%                                                  | 21%  |
| Tout à fait satisfait                                  | 61,1% | 75%  | 66,7%                                                  | 79%  |

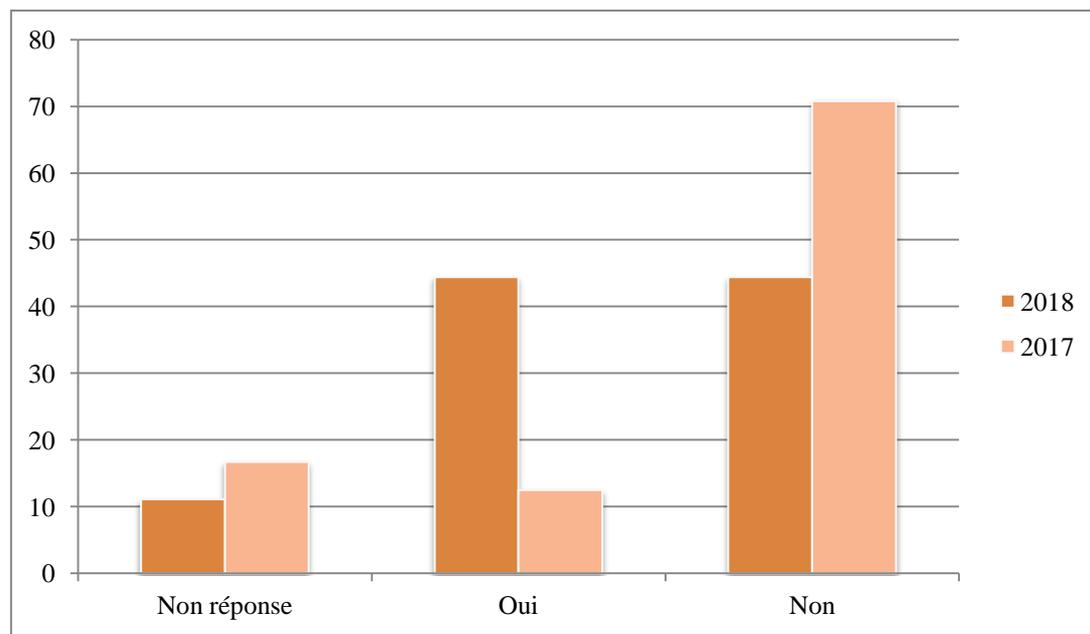
| 22. Connaissez-vous le rôle du CVS ? |       | 23. Savez-vous comment contacter les représentants du SSIAD au CVS ? |       | 24. Recommanderiez-vous le service du SSIAD ? |      |      |
|--------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------|------|------|
| Année                                | 2018  | 2017                                                                 | 2018  | 2017                                          | 2018 | 2017 |
| Non réponse                          | 11,1% | 16,7%                                                                | 0%    | 17%                                           | 0%   | 0%   |
| Oui                                  | 44,4% | 12,5%                                                                | 61,1% | 29%                                           | 100% | 100% |
| Non                                  | 44,4% | 70,8%                                                                | 38,9% | 54%                                           | 0%   | 0%   |

| 25. Avez-vous des remarques, suggestions à nous transmettre afin d'améliorer la qualité des prestations ? |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 6 : On nous prend pour des ministres, on a peur de nous vexés                                             |  |
| 9 : Une personne un peu trop curieuse                                                                     |  |

### + Conclusion

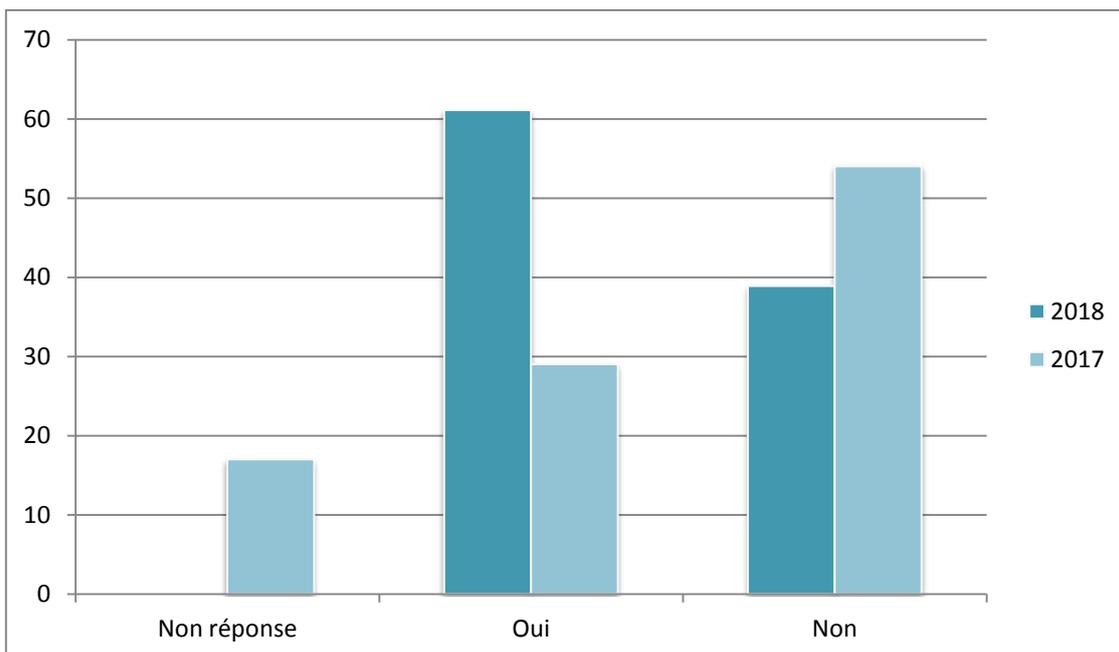
- Point positif :**

**Figure 1 : Connaissez-vous le rôle du CVS ?**



On observe une hausse, des patients qui connaissent le rôle du CVS.  
(Oui : 2017 → 29% et 2018 → **61,1%**)

**Figure 2 :** Savez-vous comment contacter les représentants du SSIAD au CVS ?

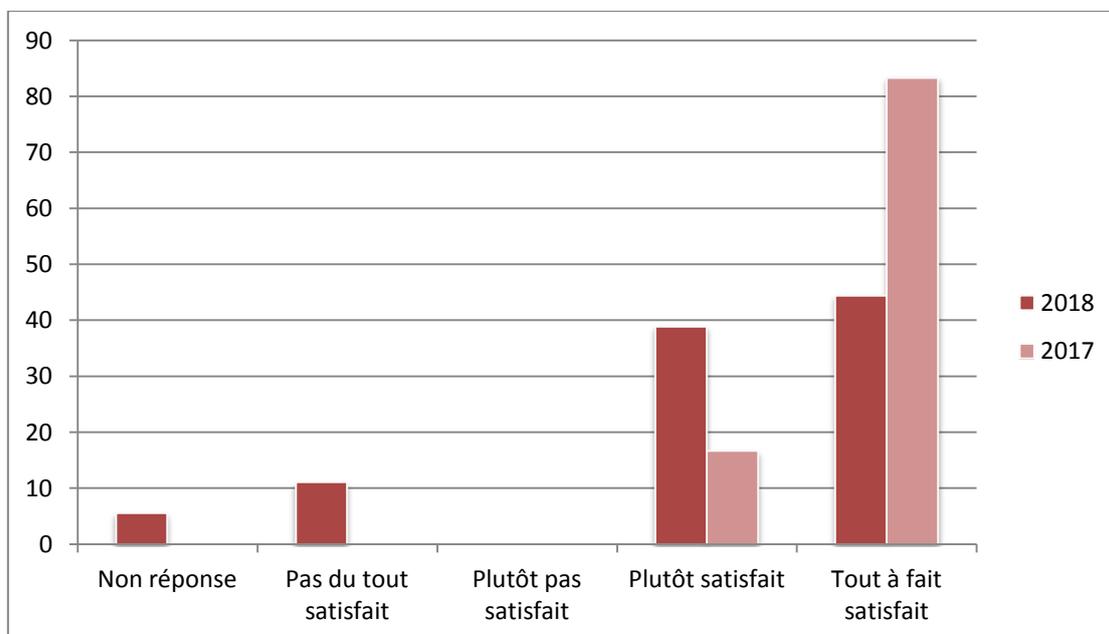


L'amélioration de la connaissance du CVS est confirmée par l'augmentation des patients sachant contacter leurs représentants.

(Oui : 2017 → 12,5% et 2018 → **44,4%**)

- **Point à améliorer :**

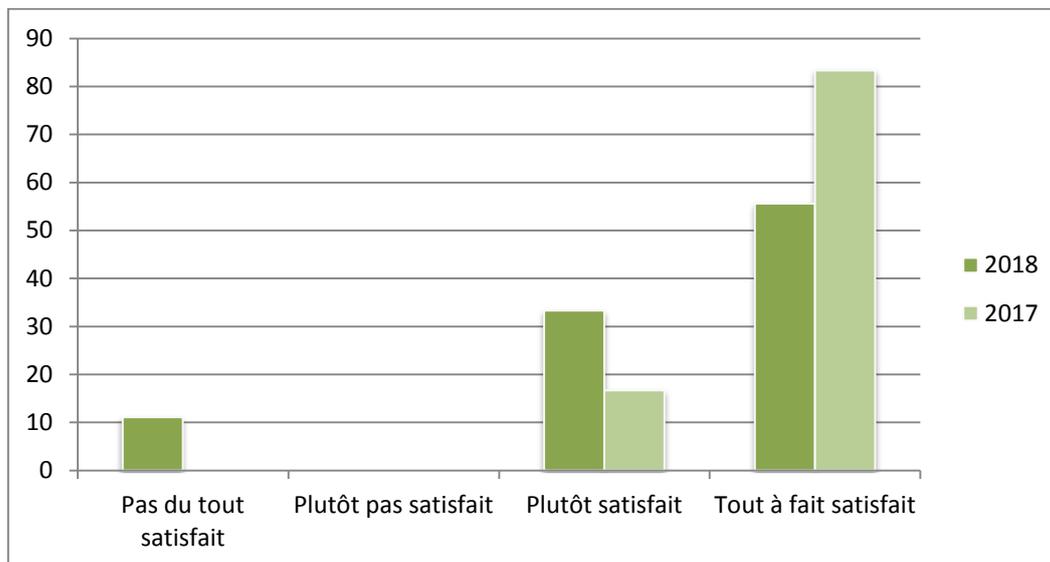
**Figure 3 :** Dans le cadre de sa mission l'aide-soignante est : discret



La discrétion de l'aide soignante est évaluée à la baisse

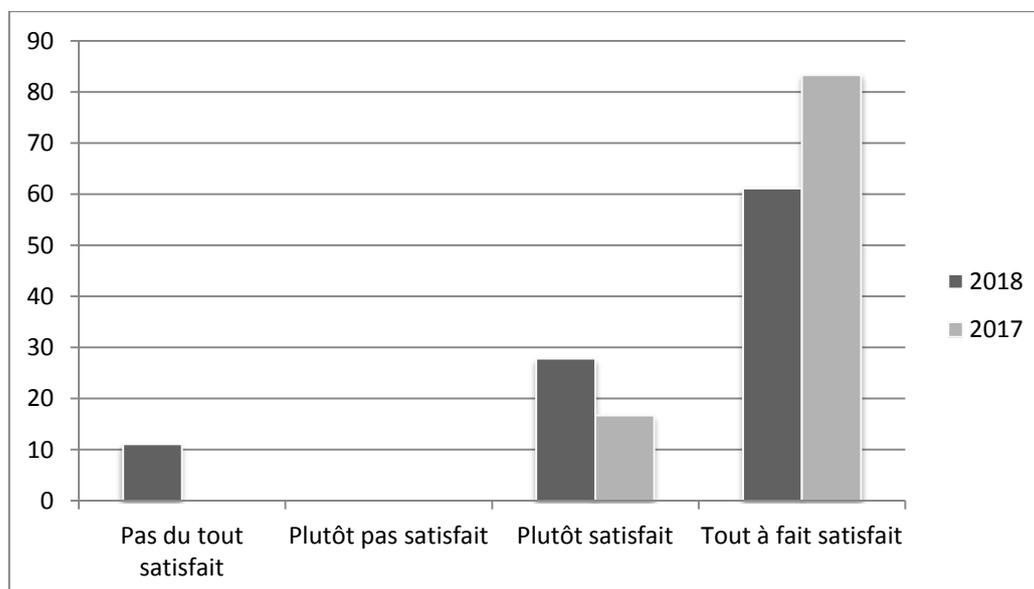
(Tout à fait satisfait : 2017 → 83,30% et 2018 → **44,4%**)

**Figure 4 :** Dans le cadre de sa mission l'aide-soignante est : aimable, courtoise, bienveillante



L'amabilité, la courtoisie et la bienveillance sont également en baisse.  
(Tout à fait satisfaisant : 2017 → 83,3% et 2018 → 55,6%)

**Figure 5 :** Dans le cadre de sa mission l'aide-soignante est : Disponible, à l'écoute, attentive



On peut remarquer qu'en 2018, la satisfaction de la disponibilité, l'écoute et l'attente est plus faible. (Tout à fait satisfaisant : 2017 → 83,3% et 2018 → 61,1%)

- **Proposition des patients :**

Aucune