

Résultats de l'enquête de satisfaction ANNUELLE 2020

Taux de retour de 70.8% :
46 réponses sur 65
questionnaires distribués

SSIAD DE COMINES

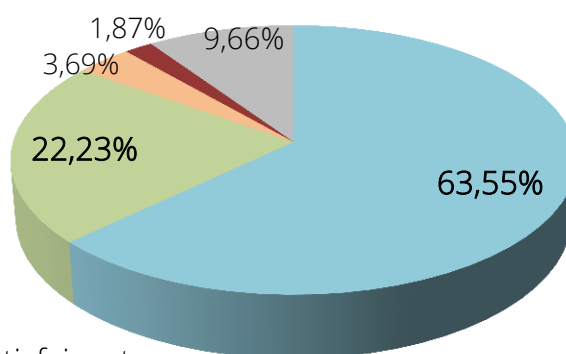
Vous avez pris le temps de renseigner le questionnaire annuel de satisfaction et nous vous en remercions.

Accueil et qualité de l'appel

94,5%

Ce sont les personnes prises en charge par le SSIAD* « satisfaites » voire « très satisfaites » de l'accueil téléphonique et de la qualité de prise en charge de l'appel du service.

* sans prendre en compte les personnes non concernées



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Insatisfaisant
- Personnes se sentant non concernées

Continuité et qualité de l'accompagnement



100%

Ce sont les personnes « satisfaites » de la coordination et de la collaboration entre les différents professionnels intervenant à leur domicile.

Ce sont les personnes « satisfaites » de la communication au sein du service et de la prise en compte de leurs besoins et habitudes.



100%

90.3%

Ce sont les personnes « satisfaites » de la **régularité des horaires** de passage.



9.7% des personnes interrogées considèrent que les horaires de passage ne conviennent pas.

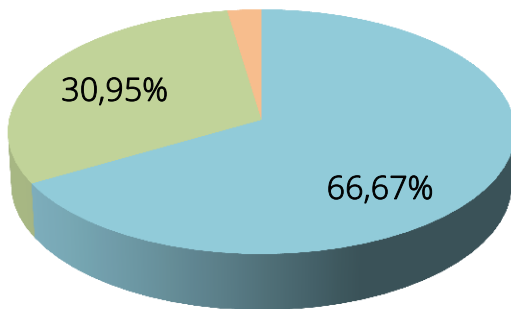
Malgré l'ajout d'une tournée l'après-midi, le principe de fonctionnement propre à tous les SSIAD ne permet pas de satisfaire l'ensemble des personnes prises en charge.

Prise en charge et relationnel



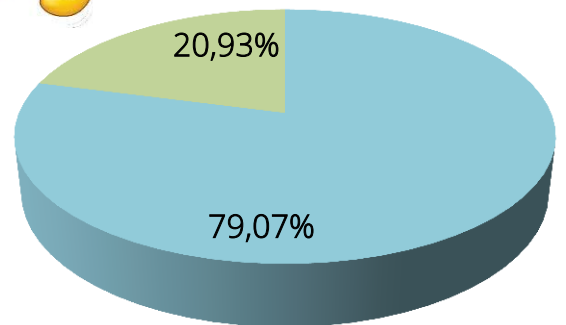
Amabilité et disponibilité des professionnels

2,38%



Respect des règles d'hygiène

20,93%



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Insatisfaisant

Satisfaction générale

Les personnes prises en charge par le SSIAD de Comines apparaissent satisfaites de l'accompagnement proposé.

86.4%

solliciteraient, de nouveau et de manière absolue, l'intervention du SSIAD en cas de besoin ou le conseilleraient à un proche.

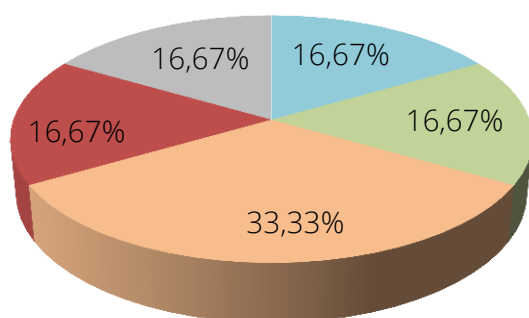


Résultats de l'enquête de satisfaction ADMISSION 2020

SSIAD DE COMINES

Taux de retour de 43.3% :
13 réponses sur 30
admissions

Connaissance du service



- Par un proche
- Par le médecin traitant
- Par une structure d'accompagnement et de coordination (CLIC/CCAS)
- Par une structure hospitalière
- Par un(e) IDE

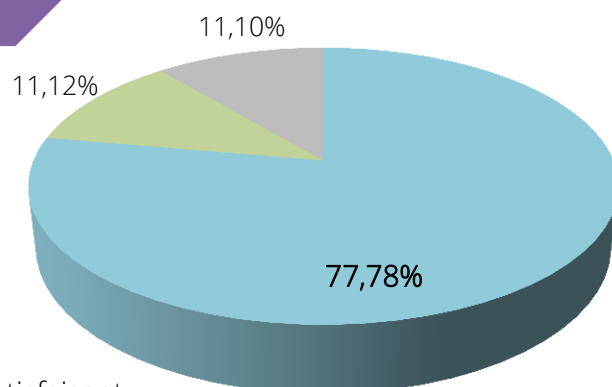
100%

Ce sont les personnes satisfaites des informations reçues sur le SSIAD et du délai entre la demande de prise en charge et la prise en charge effective.



Accueil et qualité de l'appel

L'ensemble des personnes interrogées apparaît « satisfait » voire « très satisfait » de l'accueil téléphonique : facilité à joindre le service, amabilité et disponibilité du personnel, qualité des réponses apportées.



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Insatisfaisant
- Personnes ne se sentant pas concernées

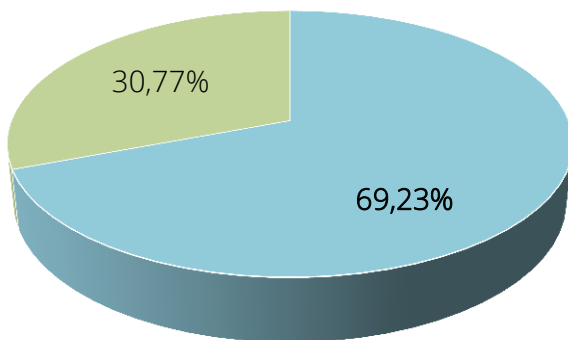
Prise en charge globale

100%

Ce sont les personnes « **satisfaites** » voire « **très satisfaites** » de la prise en charge par le SSIAD de Comines : prise en compte des besoins et prise en charge globale.



Prise en compte des besoins et habitudes



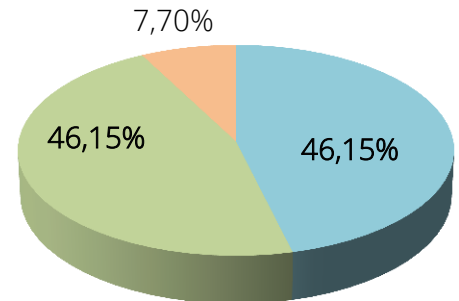
- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Insatisfaisant

Régularité des horaires de passage



92.3%

Ce sont les personnes **satisfaites** de la **régularité des horaires de passage** des aides-soignants.



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Insatisfaisant

7.7% des personnes concernées sont « moyennement satisfaites » de la régularité des horaires de passage.

Malgré l'ajout d'une tournée l'après-midi, le principe de fonctionnement propre à tous les SSIAD ne permet pas de satisfaire l'ensemble des personnes prises en charge.

