



SANTÉ ET SOLIDARITÉ DU VAR
www.sante-solidarite-var.fr
Association Loi 1901

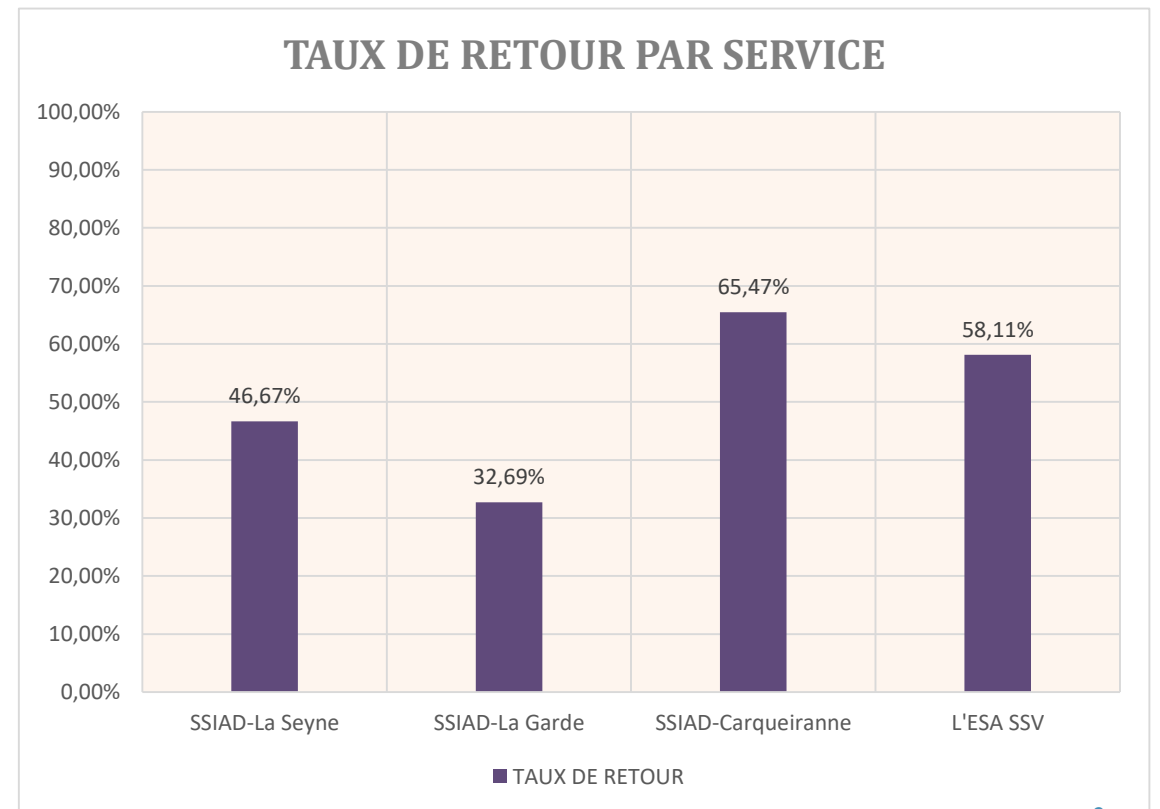
COMPTE RENDU 12/2021

ENQUETES SATISFACTION PATIENTS, 2021

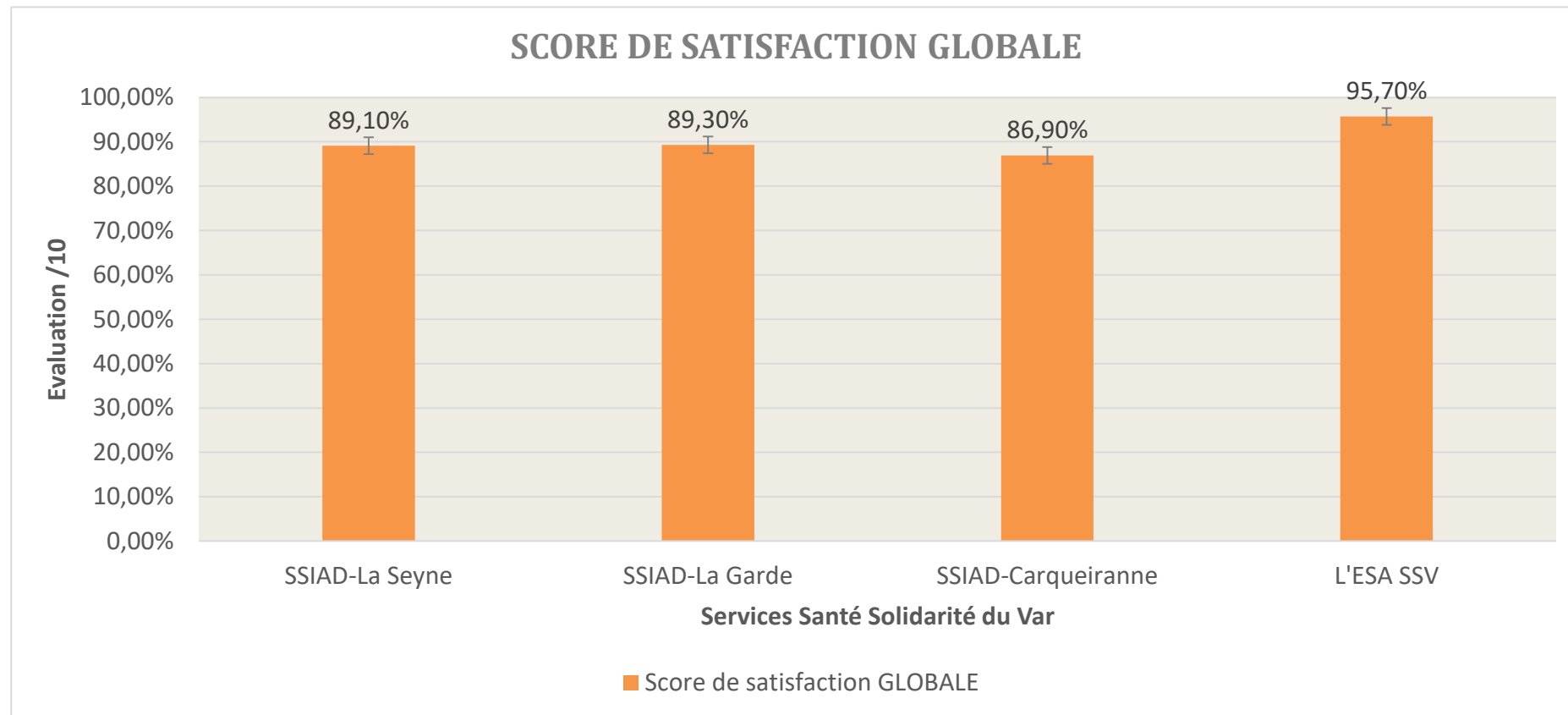
SSIAD LA GARDE
SSIAD CARQUEIRANNE
SSIAD LA SEYNE
ESA LA SEYNE

DONNÉES GÉNÉRALES

Services	Nb de questionnaires envoyés	Nb de questionnaires renseignés	Evolution par rapport au mois M-I	Taux de retour
SSIAD-La Seyne	75	35	NC	46,67 %
SSIAD-La Garde	104	34	NC	32,69 %
SSIAD-Carqueiranne	139	91	NC	65,47%
L'ESA-SSV	148	86	NC	58,11 %
TOTAL TAUX DE RETOUR 20214				50,73%



DONNÉES GÉNÉRALES

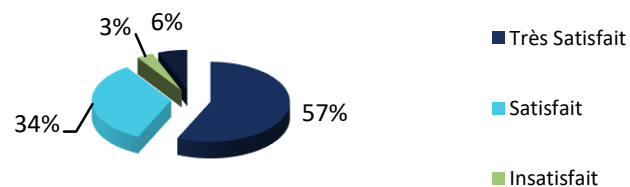


SSIAD

☐ L'accueil

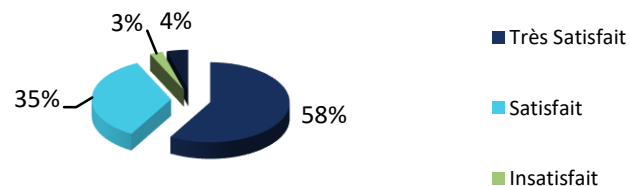
L'ACCUEIL

SSIAD-LA GARDE



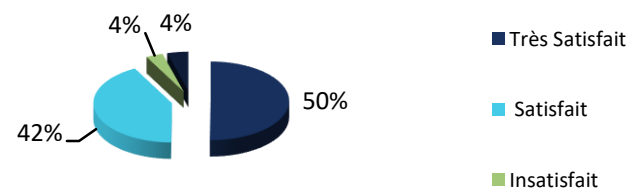
L'ACCUEIL

SSIAD-LA SEYNE



L'ACCUEIL

SSIAD CARQUEIRANNE

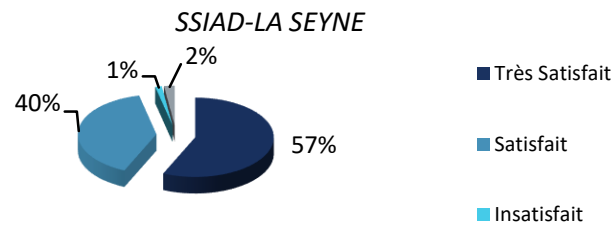


Critères	La Seyne	La Garde	Carqueiranne
L'accueil téléphonique	100%	97%	97%
Le 1° contact avec l'infirmier coordinateur	93%	97%	97%
La rapidité de notre réponse à votre demande de prise en charge	100%	100%	96%
L'accueil réservé à votre entourage	100%	96%	98%
L'information sur vos droits et devoirs	90%	96%	94%
Les informations pratiques (matériel, horaires et fonctionnement)	87%	90%	96%
Le dossier de soins à votre domicile (classeur)	100%	96%	96%

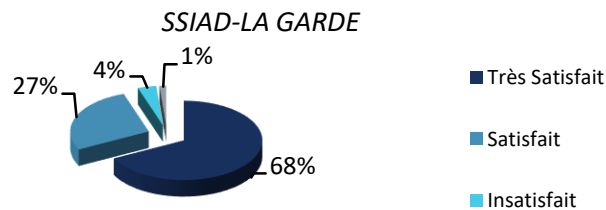
SSIAD

□ L'équipe soignante

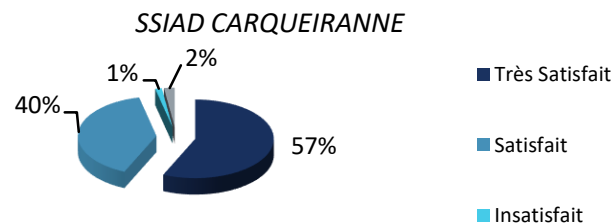
L'EQUIPE SOIGNANTE



L'EQUIPE SOIGNANTE



L'EQUIPE SOIGNANTE

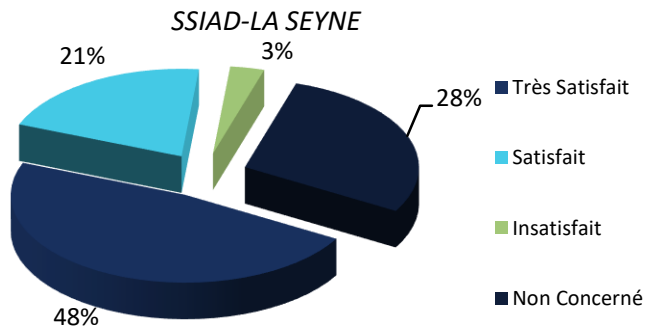


Critères	La Seyne	La Garde	Carqueiranne
Le lien avec le médecin traitant	97%	94%	94%
La qualité des soins réalisés par notre équipe soignante	100%	100%	97%
L'écoute et la disponibilité de l'équipe	100%	97%	97%
Le respect de votre intimité	100%	97%	97%
Le respect de vos habitudes de vie	100%	96%	96%
Le respect de votre handicap éventuel	100%	97%	96%
La discrétion	100%	94%	98%
L'amabilité	100%	97%	97%
La prise en compte de votre entourage	100%	96%	100%
Les horaires des visites	88%	86%	91%
La durée des soins	100%	100%	97%
TOTAL SATISFACTION :	98%	95%	96%

SSIAD

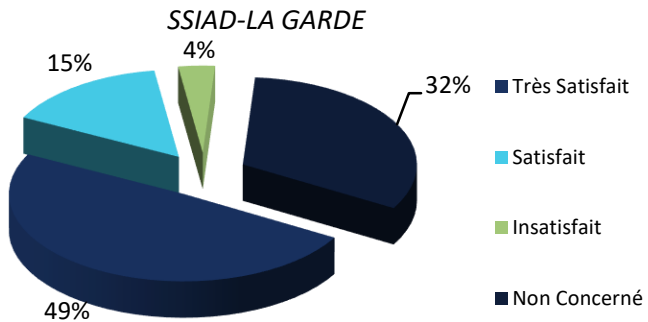
Les intervenants libéraux

LES INTERVENANTS LIBERAUX

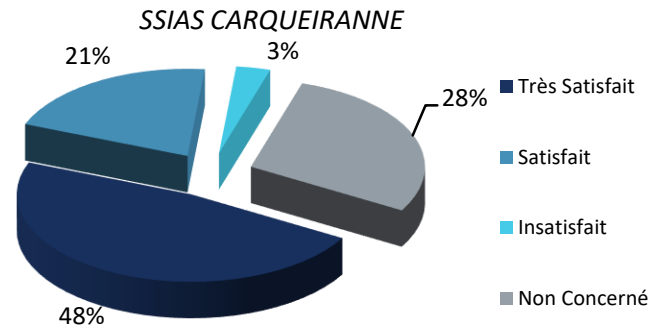


Critères	La Seyne	La Garde	Carqueiranne
Les infirmiers	100%	100%	98%
Les pédicures	93%	92%	100%

LES INTERVENANTS LIBERAUX



LES INTERVENANTS LIBERAUX



L'ESA SSV

Tableau récapitulatif :

Taux de satisfaction par critères	
Les informations données lors du 1 ^o contact au domicile	98%
L'écoute et la disponibilité de l'équipe mémoire	100%
Le respect de vos habitudes de vie	100%
L'accompagnement de la personne diagnostiquée	100%
Le soutien aux aidants familiaux	98%
L'adaptation de l'aménagement de votre domicile	98%
Le nombre de séances prévues	100%
Les horaires de passage	96%
La durée des séances	98%
La mise en place ou ajustement des aides et des relais	100%

COMMENTAIRES LIBRES

SSIAD & ESA :

66 commentaires positifs :

- De nombreux commentaires concernent des remerciements à l'équipe soignante et valorisent la disponibilité, le professionnalisme, l'écoute, l'efficacité et la gentillesse du personnel.

Parmi les insatisfactions évoquées par les usagers, on notera :

SSIAD : 8 commentaires d'insatisfaction

L'information transmise (4 commentaires) :

- Informations données sur le traitement à la famille
- Mauvaise communication

Horaires de passage (5 commentaires):

- Horaires de passage non respectés
- Horaires trop tôt et/ou tardive en semaine et/ou week-end
- Irrégularité dans les horaires de passage

ESA : 9 commentaires d'insatisfaction

- Durée des séances trop courtes (2 commentaires)
- Nombre de séance sur l'année insuffisante (7 commentaires)