

**COMPTE RENDU
QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENTS
TRANSMIS SUR L'ANNEE 2014**

Mai 2015
Service Qualité

SANTE ET SOLIDARITE DU VAR

SSIAD-OPC-O/004-01



BILAN

Questionnaires de
satisfaction patients
SSIAD SSV
Année 2014



INFORMATION GENERALE

Ce dossier présente les retours de questionnaires patient en SSIAD SSV transmis tout au long de l'année 2014 par les secrétaires.

Pour consultation, les questionnaires sont disponibles au secrétariat du SSIAD.

NOMBRE DE QUESTIONNAIRE ENVOYE	80
NOMBRE DE RETOUR	38
TAUX DE RETOUR	47,50%

- **Près de 95%** des patients sont satisfaits du service SSIAD SSV.
- **Plus de 87%** nous recommandent à leur entourage.
- **Près de 89 %** des patients ont attribué une note supérieure à 7, sachant que 10 est la meilleure note. 1 patient sur 5 nous a attribué la note de 10/10.



Ainsi, SSV est ravi de constater que la quasi-totalité des patients sont très satisfaits des services proposés.

Tableau récapitulatif de la satisfaction des patients par catégories en 2014

ITEM	Critères	2014
L'ACCUEIL	L'accueil téléphonique	94%
	Le 1° contact avec l'infirmier coordinateur	91%
	La rapidité de notre réponse à votre demande de prise en charge	100%
	L'accueil réservé à votre entourage	97%
	L'information sur vos droits et devoirs	90%
	Les informations pratiques (matériel, horaires et fonctionnement)	84%
L'EQUIPE SOIGNANTE	Le lien avec le médecin traitant	92%
	La qualité des soins réalisés par notre équipe soignante	97%
	L'écoute et la disponibilité de l'équipe	97%
	Le respect de votre intimité	100%
	Le respect de vos habitudes de vie	100%
	Le respect de votre handicap éventuel	100%
	La discrétion	97%
	L'amabilité	100%
	La prise en compte de votre entourage	96%
	Les horaires des visites	77%
	La durée des soins	97%

Points Forts

Points à améliorer

L'ACCUEIL

- La rapidité de notre réponse à la demande de prise en charge
- L'accueil réservé à votre entourage

- Les informations pratiques (matériel, horaires et fonctionnement)

**L'EQUIPE
SOIGNANTE**

- Le respect de votre intimité
- Le respect de vos habitudes de vie
- Le respect de votre handicap éventuel
- L'amabilité

- Les horaires des visites

Quelques Commentaires



- *« Très satisfait, à tout point de vue. Amabilité, gentillesse, écoute...»*
- *« Très satisfait! toujours à l'écoute. Un travail exemplaire.»*
- *« Je suis particulièrement satisfait des prestations fournies par tout le personnel du SSLAD. »*
- *« Dans l'ensemble les aides soignantes sont agréables, efficaces, chaleureuses et me remonte le moral. »*
- *« Je suis satisfaite du travail accompli par votre équipe. »*
- *« Le SSLAD m'accompagne dans le maintien à domicile de ma mère. Depuis son admission en SSLAD, les soins apportés à ma mère sont beaucoup plus humains que ceux qui lui étaient prodigués par une infirmière. Pour moi c'est une aide précieuse, une écoute, un soutien, ce qui me soulage au quotidien. Merci à toute l'équipe. »*
- *« Personnel agréable et compétent. »*
- *« Très humain, discret et compétent au quotidien. »*

CONCLUSION



SSV peut être fière des résultats des questionnaires de satisfaction des patients sur l'année 2014.

Les résultats sont le reflet du professionnalisme et de la qualité du travail effectués par chacun.

SSV espère pérenniser une aussi bonne satisfaction des patients.

Un grand bravo à toute l'équipe de SSV.

Axes d'amélioration principaux pour 2015

- **Optimiser la gestion des horaires de visite**
- **Optimiser la communication des informations pratiques**