



SYNTHESE DE L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

SSIAD OCTOBRE 2024

Enquête effectuée du 1^{er} octobre au 31 octobre 2024

Document		Rédaction	Vérification	Approbation	DIFFUSION
Titre Questionnaire analyse octobre 2024	Signé par	Elodie GODARD			
	Fonction	Qualité			
Version : 1	Date	14/01/2025			
Pagination : 21	Visa	Elodie GODARD			

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité car elles permettent de recueillir le sentiment des bénéficiaires, afin d'évaluer la qualité des prises en charge et de proposer des axes d'amélioration.

C'est dans cette démarche d'amélioration constante de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et besoins des bénéficiaires, qu'une enquête de satisfaction a été envoyée à l'ensemble des bénéficiaires du service de soins infirmiers à domicile de Pléiades.

Ces enquêtes permettent de mesurer les niveaux de satisfaction des bénéficiaires et/ou de leur famille concernant les services rendus et de mieux connaître leurs motifs d'insatisfaction. Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des bénéficiaires et de leur famille.

A partir des résultats de cette enquête ont été dégagées des actions d'amélioration, qui seront intégrées au plan d'action « Qualité ».

Les résultats ont été ensuite diffusés aux bénéficiaires ainsi qu'aux salariés notamment via l'extranet et le site internet.

Ils intègrent également une analyse comparative entre l'année en cours et l'année précédente.(sauf pour l'année 2024 du fait de la transformation en SCOP en octobre 2023).

SOMMAIRE :

ELEMENTS DE METHODE	p.3
<u>TRAITEMENT DES DONNEES</u>	P.4
<u>ANALYSE DES RESULTATS</u>	P.4
<u>TRANSMISSION DES RESULTATS</u>	P.5
PRESENTATION DES RESULTATS	p.6
<u>THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES</u>	P.6
<u>THEME 2 : AVIS GENERAL SUR L'INTERVENTION</u>	P.7
<u>THEME 3 : AVIS GENERAL SUR LES SOIGNANTS</u>	P.7
<u>THEME 4 : AVIS GENERAL SUR LE SERVICE APORTE</u>	P.12
<u>THEME 5 : AVIS GENERAL SUR LES RELATIONS AVEC PLEIADES</u>	P.13
<u>THEME 6 : AVIS GENERAL SUR LA COORDINATION</u>	P.16
<u>THEME 7 : AVIS GENERAL SUR LE PROJET DE SOINS INDIVIDUALISE</u>	P.17
<u>THEME 8 : AVIS DIVERS</u>	P.18
<u>THEME 9 : ESPACE LIBRE</u> :.....	P.19
SYNTHESE	p.20
<u>POINTS FORTS / POINTS A AMELIORER</u>	P.20
<u>CONCLUSION GENERALE</u>	P.21

ELEMENTS DE METHODE

ELABORATION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION SSIAD

Population interrogée :

Le questionnaire a été rempli par les bénéficiaires et/ou leur entourage et/ou les intervenants à domicile.

Composition du questionnaire :

Le questionnaire de satisfaction répond à des obligations réglementaires. Il comprend :

- le tableau de référencement des documents qualité
- un paragraphe explicatif informant l'utilisateur et sa famille de :
 - o l'objectif de l'enquête
 - o des modalités de retour
 - o la garantie de la confidentialité et de l'anonymat des données recueillies.

Un espace est laissé libre si les répondants souhaitent renseigner leurs coordonnées et nous faire part de remarques et/ou suggestions et permettre ainsi à l'association de pouvoir faire un retour.

Le questionnaire comprend douze questions divisées en neuf thématiques :

- les informations générales
- l'avis général sur les interventions
- l'avis général sur les soignants
- l'avis général sur le service apporté
- l'avis général sur les relations avec l'association
- l'avis général sur la coordination
- l'avis général sur le projet de soins individualisé
- l'avis général sur des questions diverses
- un espace libre d'expression

Les types de questions :

Ce questionnaire comprend quatre types de questions :

- des questions filtres
- des questions fermées à échelle ordinale (très satisfaisant, satisfaisant, plutôt insatisfaisant, très insatisfaisant)
- des questions dichotomiques (oui/non)
- des questions ouvertes

ELEMENTS DE METHODE

TRAITEMENT DES DONNEES

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et ont fait l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978.

L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Perceval (saisie des données) et Excel (traitement et analyse des données). Cet outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme de :

- Secteurs pour les taux de satisfaction
- Tableaux thématiques pour les résultats en pourcentage

ANALYSE DES RESULTATS

Pour chaque thème, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été dégagés.

Les points forts sont symbolisés par cette icône :



Les points à améliorer sont symbolisés par cette icône :



Le taux de retour :

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, une évaluation du taux de retour a été réalisée, de la manière suivante :

Un taux de 0% à 29 % est considéré comme faible,

Un taux de 30% à 60% est considéré comme satisfaisant,

Un taux de retour de plus de 60 % est considéré comme très satisfaisant.

Les seuils d'inacceptabilité :

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel, les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration. Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

Taux de satisfaction > 80 % : résultat satisfaisant

Taux de satisfaction entre 50% et 80% : résultat améliorable

Taux de satisfaction < 50 % : résultat non tolérable

Si la plupart des taux sont supérieurs à 80%, nous élèverons le seuil de satisfaction à 90% dans un but d'amélioration continue de la qualité.

ELEMENTS DE METHODE

La satisfaction est un élément subjectif donc difficile d'en obtenir l'unanimité. Ainsi :

Pour toutes les questions dont le seuil sera inférieur à 80% (ou 90% selon les taux majoritaires) de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.

Lorsque le résultat sera supérieur à 80 % (ou 90% selon les taux majoritaires), ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts.

Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'inacceptabilité et en dégager des actions d'amélioration, les quatre modalités des questions fermées à échelle ordinale (très satisfaisant, satisfaisant, plutôt insatisfaisant, très insatisfaisant) seront regroupées en deux modalités :

Les modalités « plutôt insatisfaisant » et « très insatisfaisant » en « insatisfaisant ».

Les modalités « très satisfaisant » et « satisfaisant » en « satisfaisant ».

Les bénéficiaires n'ayant pas répondu à la question sont comptabilisés uniquement dans les non-réponses ou NR.

Nous comparerons également les résultats de l'année en cours avec les résultats de l'année précédente, cela afin d'en évaluer une possible progression grâce à ces signes distinctifs¹ :

- Le taux de satisfaction est plus ou moins égal 
- Le taux de satisfaction a augmenté 
- Le taux de satisfaction a diminué 

TRANSMISSION DES RESULTATS

Les résultats des questionnaires sont accessibles sur notre site internet et extranet et sur demande au siège de PLEIADES, au service qualité. L'enquête de satisfaction sera reconduite et analysée selon la procédure en vigueur et une fois par an.

¹ Etant donné la transformation de PLEIADES en SCOP en octobre 2023, la comparaison avec l'année précédente est inexploitable pour l'année en cours.

PRESENTATION DES RESULTATS

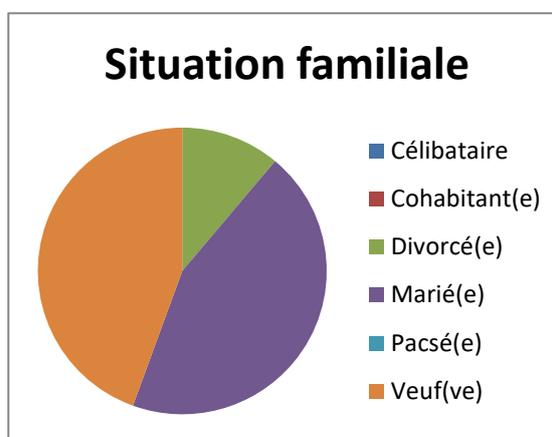
Taux de retour : Sur les 29 questionnaires destinés aux bénéficiaires du SSIAD de Pléiades, 9 questionnaires ont été retournés, soit par courrier, soit par l'intermédiaire des soignants ; soit un taux de retour de 31 %, considéré comme satisfaisant.

THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES

Ce thème comporte quatre questions :

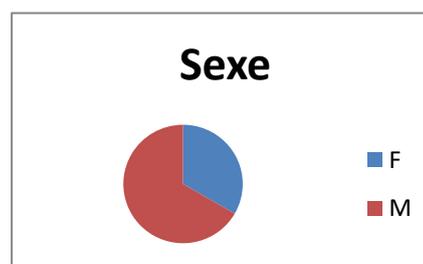
Question 1 : Quelle est votre situation de famille ?

Situation de famille	Nombre	Pourcentage
Célibataire	0	0%
Cohabitant(e)	0	0%
Divorcé(e)	1	11%
Marié(e)	4	44%
Pacsé(e)	0	0%
Veuf(ve)	4	44%
Total des répondants	9	100%
Non réponses	0	0%
TOTAL GLOBAL	9	100%



Question 2 : De quel sexe êtes-vous ?

Sexe	Nombre	Pourcentage
F	3	33%
M	6	67%
Total des répondants	9	100%
Non réponses	0	0%
TOTAL GLOBAL	9	100%

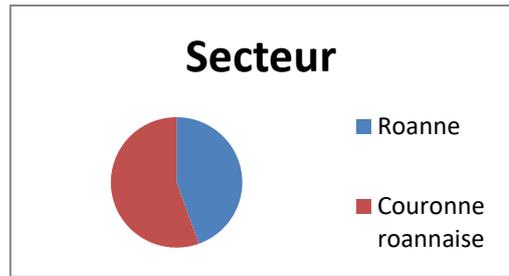


Question 3 : De quelle ville êtes-vous ?

Les réponses à cette question ont été regroupées selon deux secteurs :

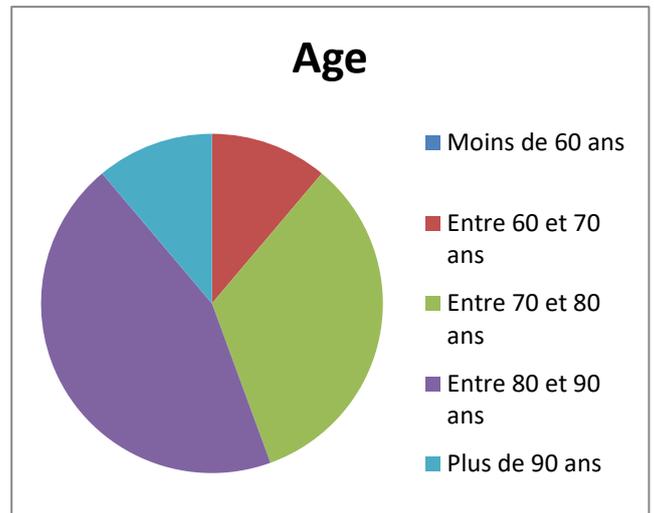
- Roanne
- Couronne Roannaise

Secteur	Nombre	Pourcentage
Roanne	4	44%
Couronne roannaise	5	56%
Total des répondants	9	100%
Non réponses	0	0%
TOTAL GLOBAL	9	100%



Question 4 : Quel âge avez-vous ?

Age	Nombre	Pourcentage
Moins de 60 ans	0	0%
Entre 60 et 70 ans	1	11%
Entre 70 et 80 ans	3	33%
Entre 80 et 90 ans	4	44%
Plus de 90 ans	1	11%
Moyenne d'âge	81	
Total des répondants	9	100%
Non réponses	0	0%
TOTAL GLOBAL	9	100%



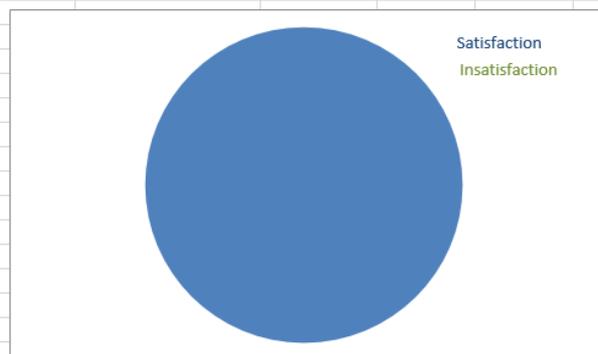
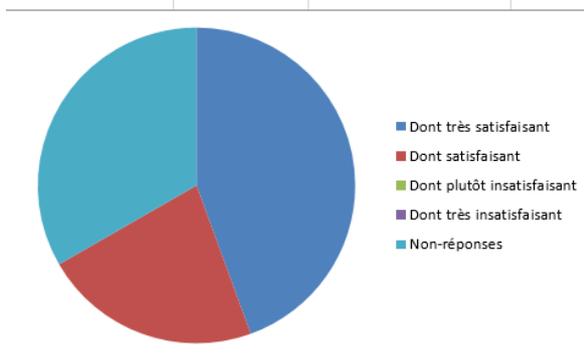
THEME 2 : AVIS GENERAL SUR L'INTERVENTION

Ce thème comporte une question :

Question 1 : Quel est votre avis sur l'intervention faite chez vous ?



Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
44%	22,22%	0%	0%	67%	33%	100%

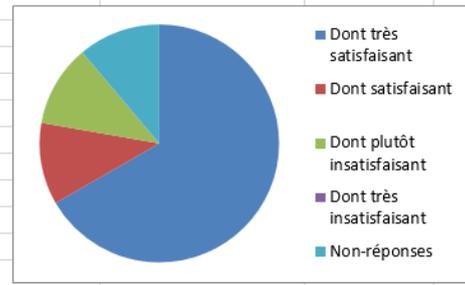
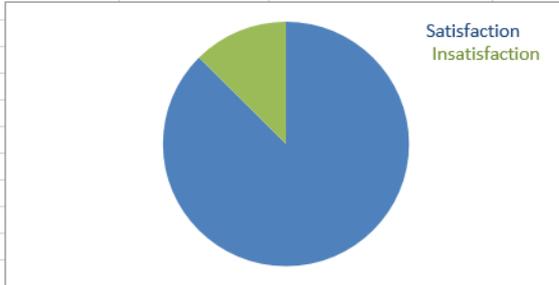


THEME 3 : AVIS GENERAL SUR LES INTERVENANTS

Question 1 : Etes-vous satisfait de l'intervenant selon :

- Son amabilité

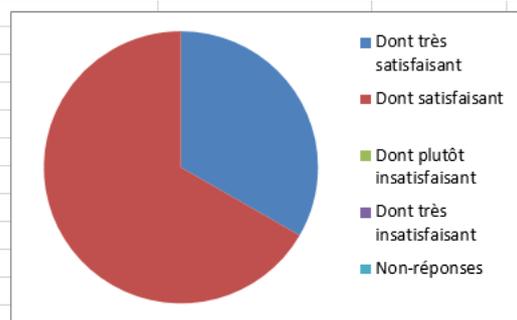
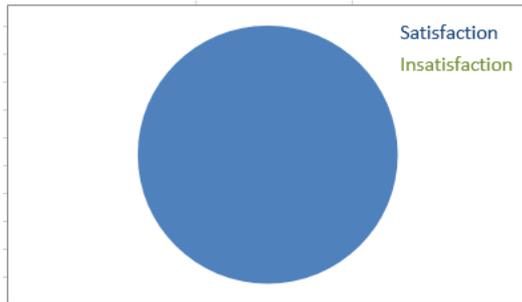
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
88%		13%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
67%	11%	11%	0%	89%	11%	100%
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
6,00	1,00	1,00	0,00	8,00	1,00	9,00



- Sa disponibilité



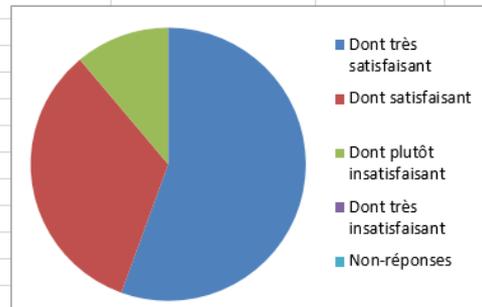
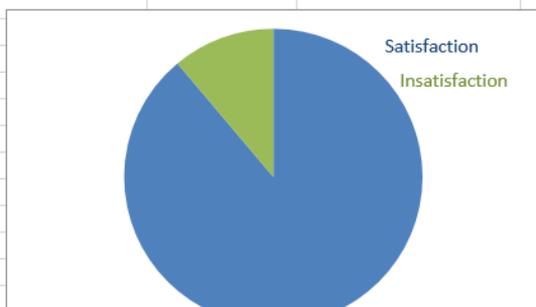
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
33%	67%	0%	0%	100%	0%	100%
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
3,00	6,00	0,00	0,00	9,00	0,00	9,00



- Son honnêteté



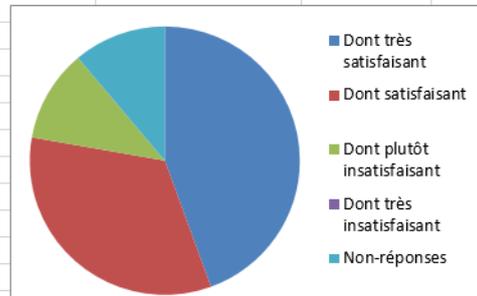
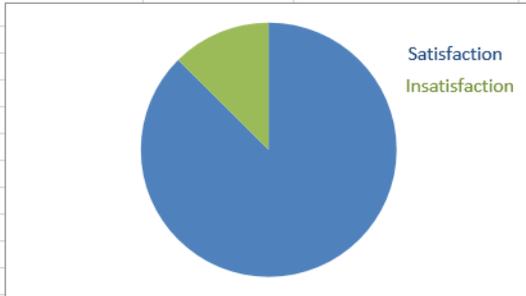
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
89%		11%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
56%	33%	11%	0%	100%	0%	100%



- Sa ponctualité



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
88%		13%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
44%	33%	11%	0%	89%	11%	100%

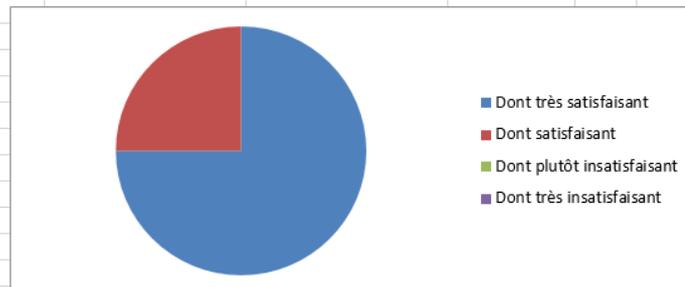
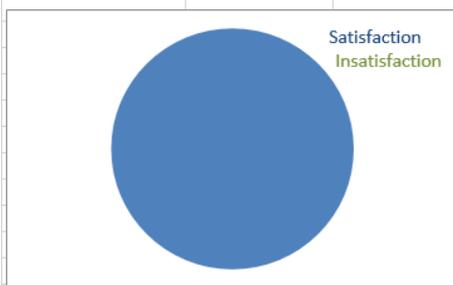


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
4,00	3,00	1,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- Sa discrétion



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
67%	22%	0%	0%	89%	11%	100%

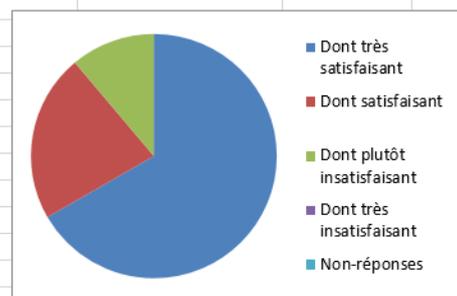
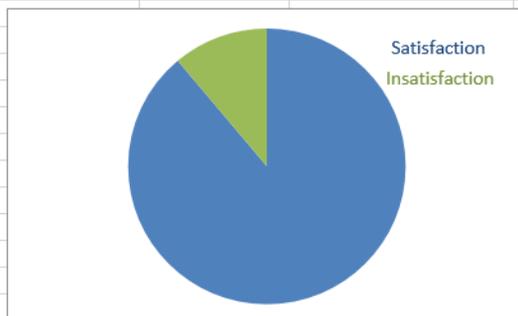


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
6,00	2,00	0,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- Sa compétence



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
89%		11%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
67%	22%	11%	0%	100%	0%	100%

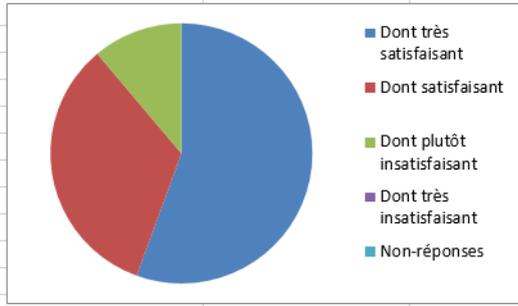
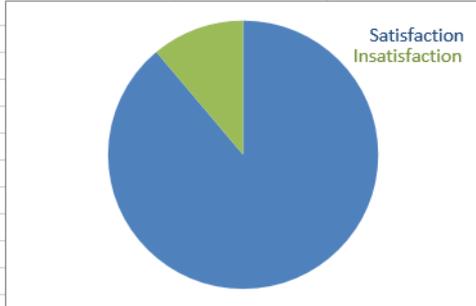


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
6,00	2,00	1,00	0,00	9,00	0,00	9,00

- Son efficacité



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
89%		11%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
56%	33%	11%	0%	100%	0%	100%

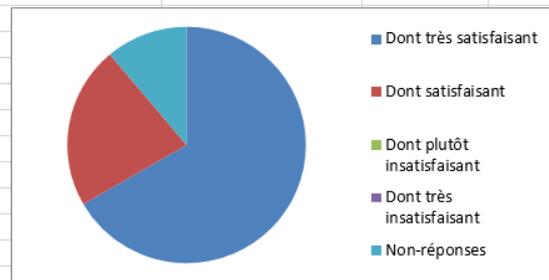
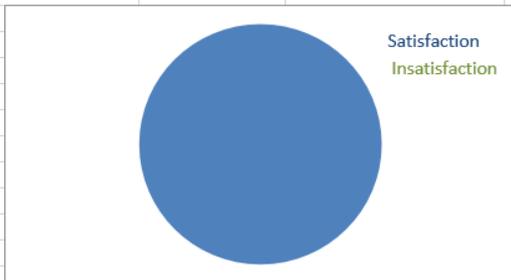


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
5,00	3,00	1,00	0,00	9,00	0,00	9,00

- Respectueux de votre dignité



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
67%	22%	0%	0%	89%	11%	100%

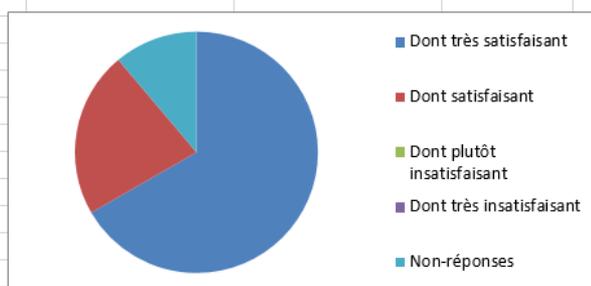
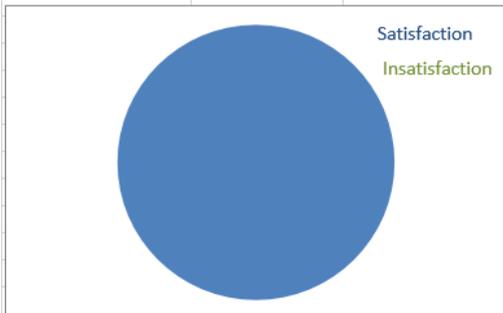


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
6,00	2,00	0,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- Respectueux de votre intimité



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
67%	22%	0%	0%	89%	11%	100%



Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
6,00	2,00	0,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- Intègre



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
56%	22%	0%	0%	78%	22%	100%

Satisfaction
Insatisfaction

- Dont très satisfaisant
- Dont satisfaisant
- Dont plutôt insatisfaisant
- Dont très insatisfaisant
- Non-réponses

Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
5,00	2,00	0,00	0,00	7,00	2,00	9,00

- De bons conseils



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
56%	33%	0%	0%	89%	11%	100%

Satisfaction
Insatisfaction

- Dont très satisfaisant
- Dont satisfaisant
- Dont plutôt insatisfaisant
- Dont très insatisfaisant

Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
5,00	3,00	0,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- Avis sur la qualité de la prestation



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
89%		11%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
44%	44%	11%	0%	100%	0%	100%

Satisfaction
Insatisfaction

- Dont très satisfaisant
- Dont satisfaisant
- Dont plutôt insatisfaisant
- Dont très insatisfaisant

Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
4,00	4,00	1,00	0,00	9,00	0,00	9,00

THEME 4 : AVIS GENERAL SUR LE SERVICE APORTE

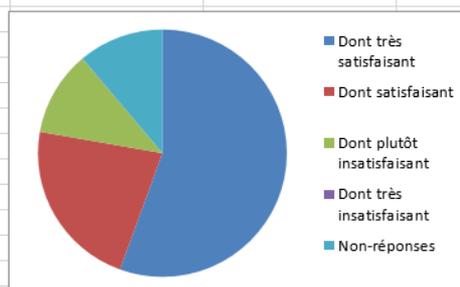
Ce thème comporte une question.

Question 1 : Comment percevez-vous la qualité du service en fonction de :

- **Son adaptation en fonction de vos besoins**



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
88%		13%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
56%	22%	11%	0%	89%	11%	100%

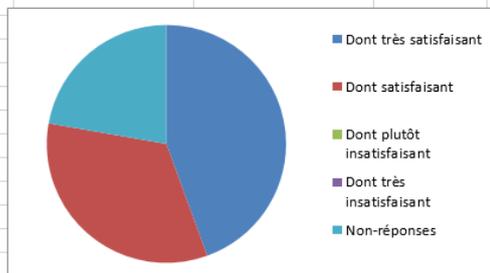
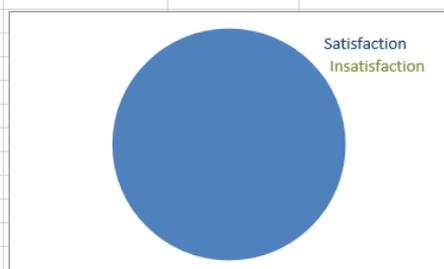


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
5,00	2,00	1,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- **Sa continuité en cas de maladie de l'intervenant**



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
44%	33%	0%	0%	78%	22%	100%

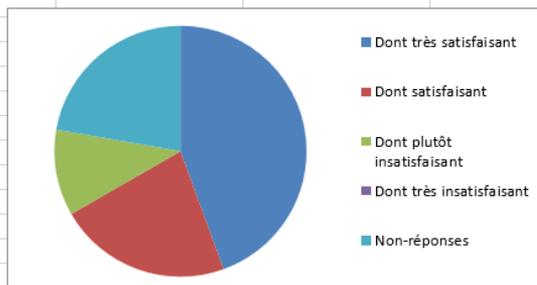


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
4,00	3,00	0,00	0,00	7,00	2,00	9,00

- **Sa continuité en cas de congés de l'intervenant**



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
86%		14%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
44%	22%	11%	0%	78%	22%	100%

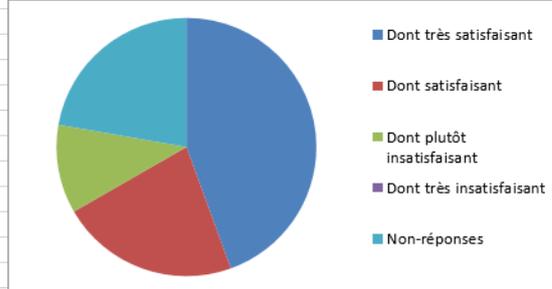
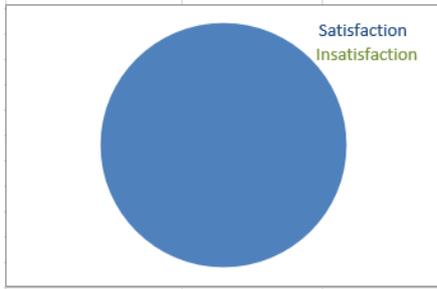


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
4,00	2,00	1,00	0,00	7,00	2,00	9,00

- La qualité des conseils externes



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
100%		0%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
33%	22%	0%	0%	56%	44%	100%	

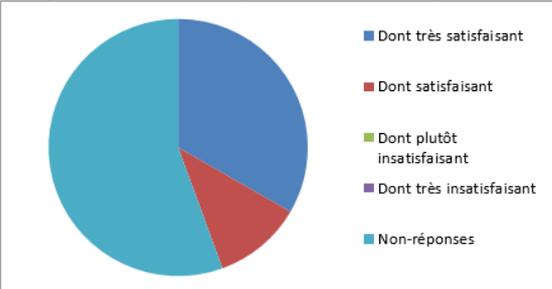
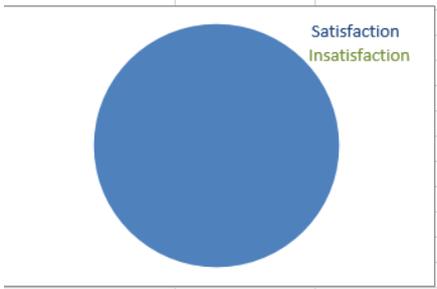


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
3,00	2,00	0,00	0,00	5,00	4,00	9,00

- La qualité de l'accompagnement externe



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
100%		0%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
33%	11%	0%	0%	44%	56%	100%	



Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
3,00	1,00	0,00	0,00	4,00	5,00	9,00

THEME 5 : AVIS GENERAL SUR LES RELATIONS AVEC PLEIADES

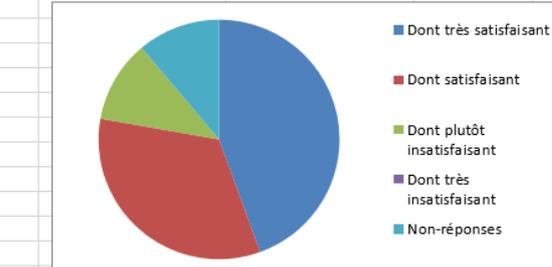
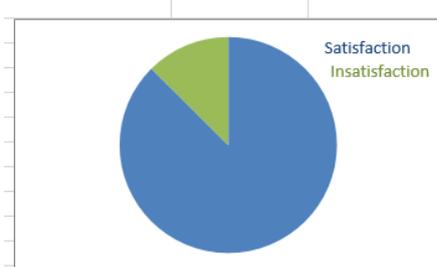
Ce thème comporte une question.

Question 1 : Etes-vous satisfait des relations avec Pléiades en fonction de :

- La fréquence des contacts



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants			
88%		13%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
44%	33%	11%	0%	89%	11%	100%	

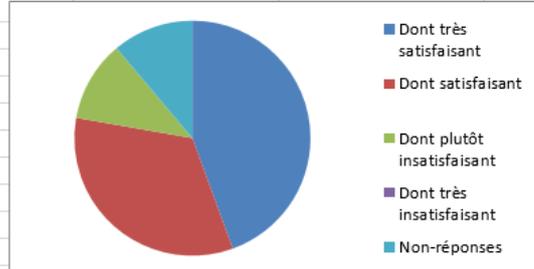
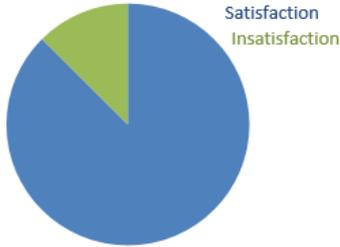


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
4,00	3,00	1,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- La transmission des messages



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
88%		13%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
44%	33%	11%	0%	89%	11%	100%

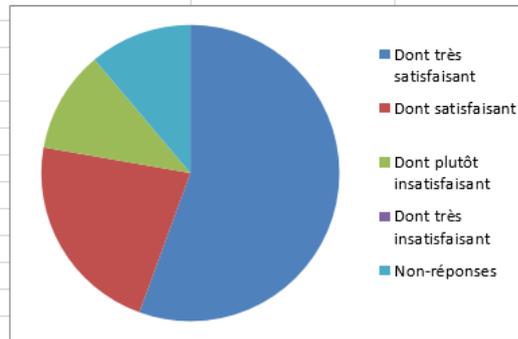
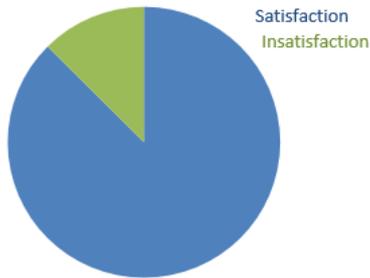


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
4,00	3,00	1,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- La disponibilité de votre référent



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
88%		13%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
56%	22%	11%	0%	89%	11%	100%

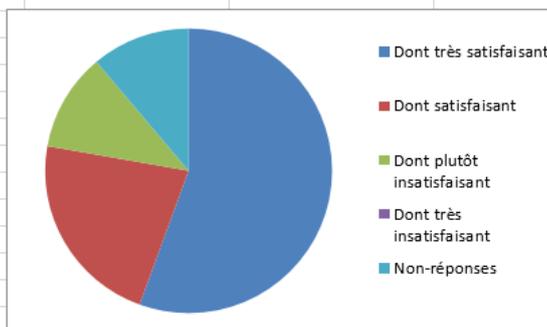
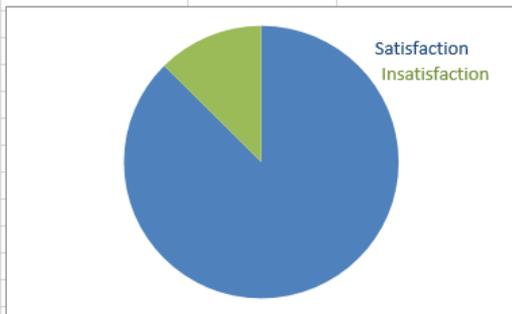


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
5,00	2,00	1,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- La disponibilité du personnel administratif



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
88%		13%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
56%	22%	11%	0%	89%	11%	100%

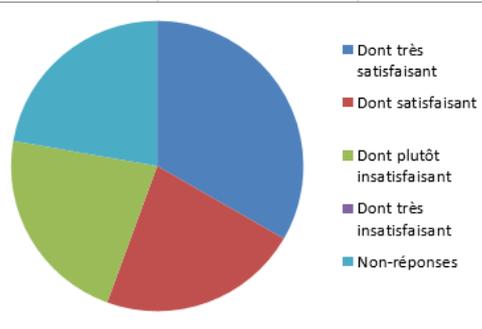
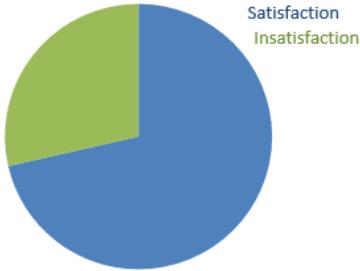


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
5,00	2,00	1,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- Les moyens d'expression à disposition



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
71%		29%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
33%	22%	22%	0%	78%	22%	100%

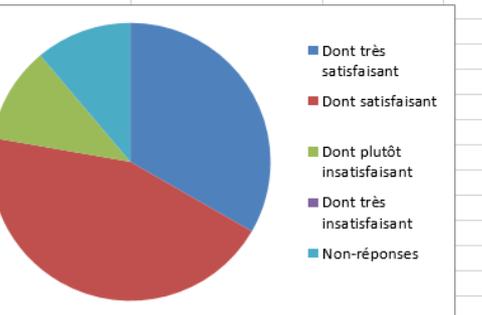
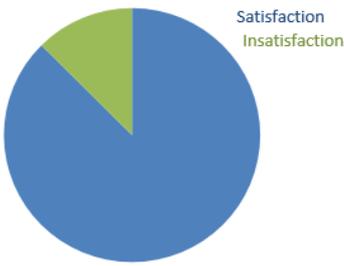


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
3,00	2,00	2,00	0,00	7,00	2,00	9,00

- Les retours des réclamations



Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
88%		13%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
33%	44%	11%	0%	89%	11%	100%

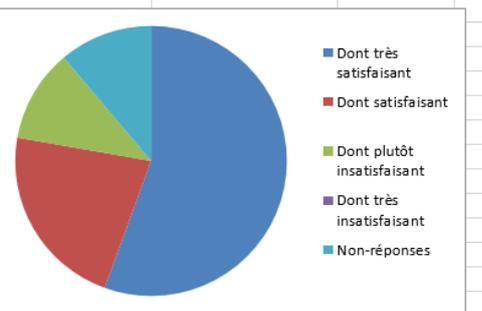
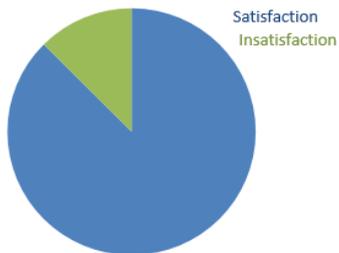


Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
3,00	4,00	1,00	0,00	8,00	1,00	9,00

- La participation de l'entourage



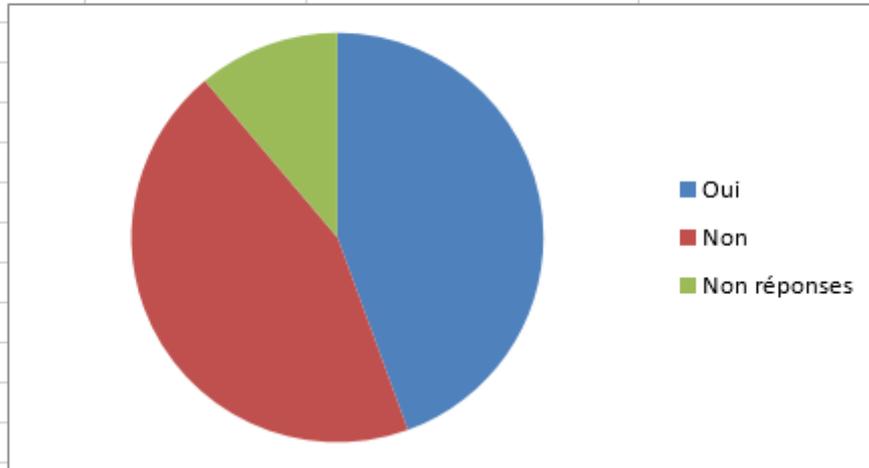
Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
33%	33%	0%	0%	67%	33%	100%



Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
3,00	3,00	0,00	0,00	6,00	3,00	9,00

- Intérêt pour participer à de nouveaux moyens d'expression

Oui	Non	Non réponses	Total
4	4	1	9
44%	44%	11%	100%



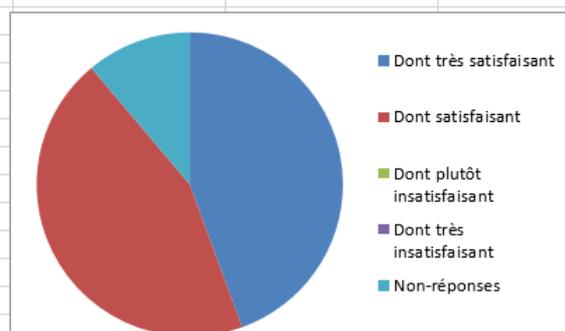
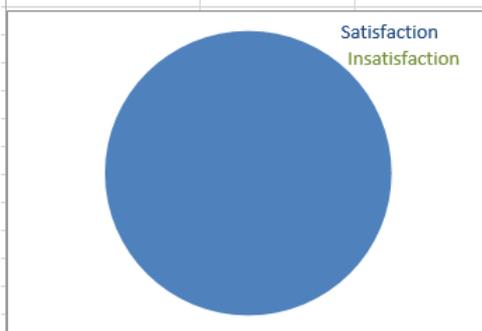
THEME 6 : AVIS GENERAL SUR LA COORDINATION

Ce thème comporte deux questions.

Question 1 : Que pensez-vous de la coordination des différents intervenants de Pléiades à votre domicile ?

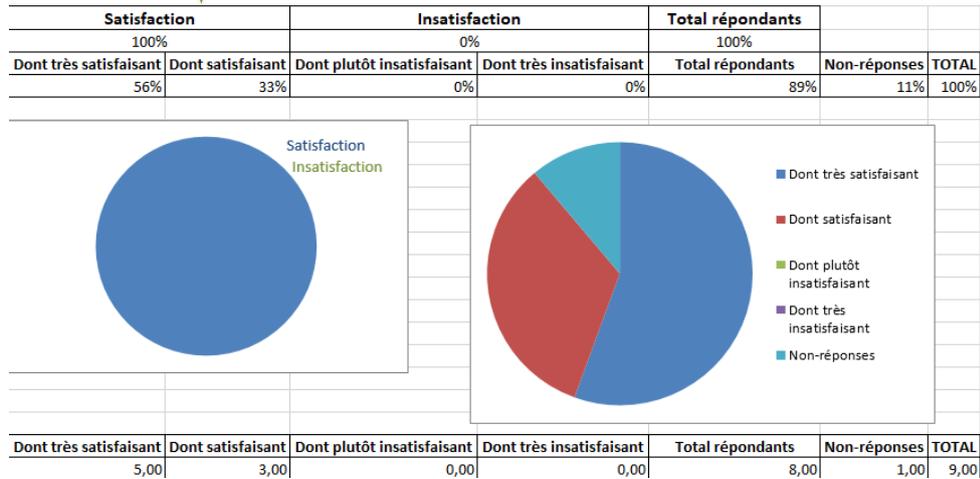


Satisfaction		Insatisfaction		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
44%	44%	0%	0%	89%	11%	100%



Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
4,00	4,00	0,00	0,00	8,00	1,00	9,00

Question 2 : Que pensez-vous de la coordination entre les différents professionnels de votre domicile ?

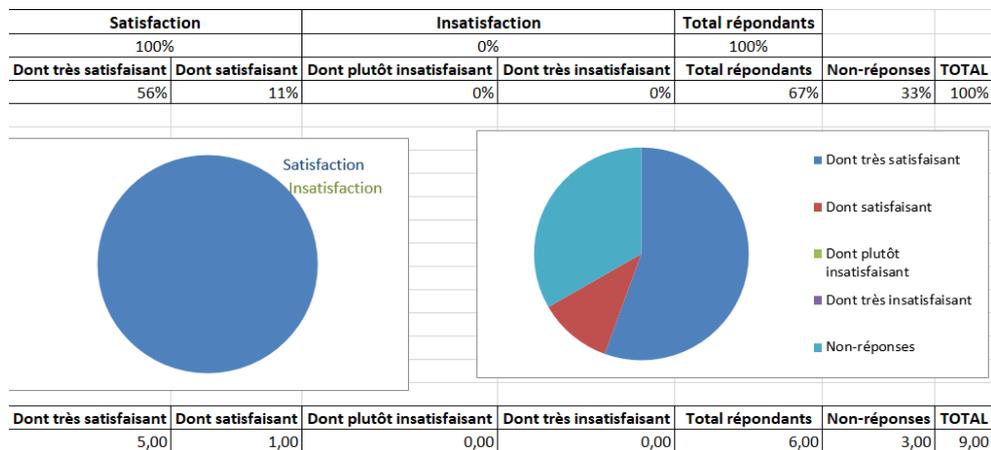


THEME 7 : AVIS GENERAL SUR LE PROJET DE SOINS INDIVIDUALISE

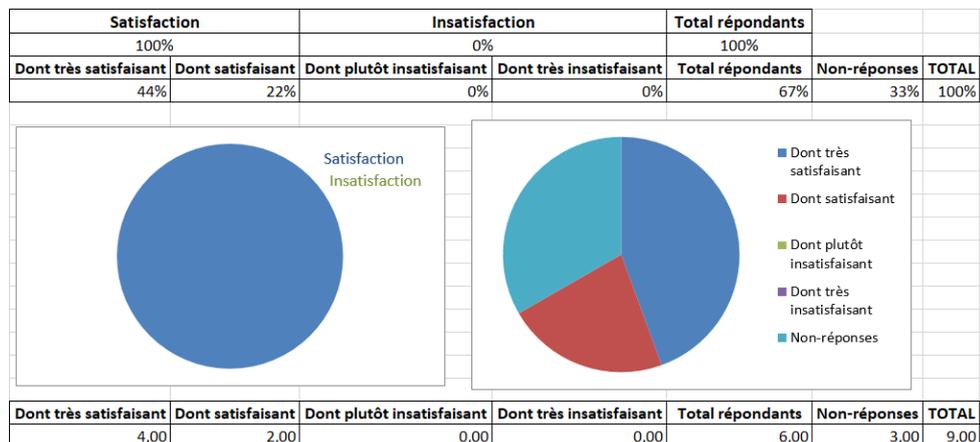
Ce thème comporte 1 question.

Question 1 : Diriez-vous que le projet de soins individualisé...

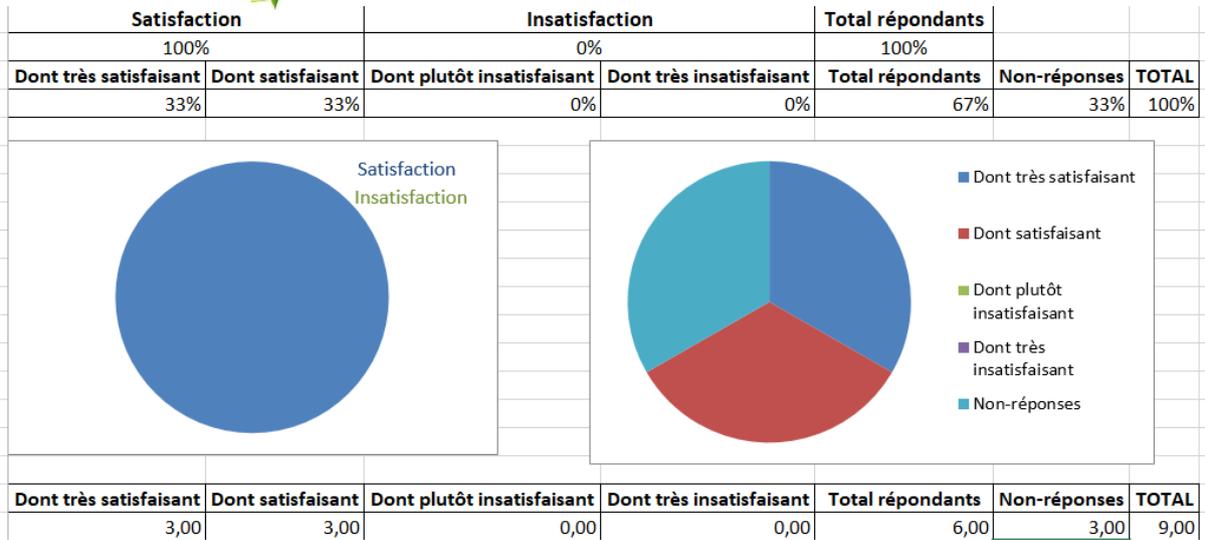
- **Correspond à vos besoins/attentes ?**



- **Respecte vos capacités/difficultés ?**



- Satisfait les besoins étudiés lors de l'entretien réalisé en début de prestation par le référent ? 

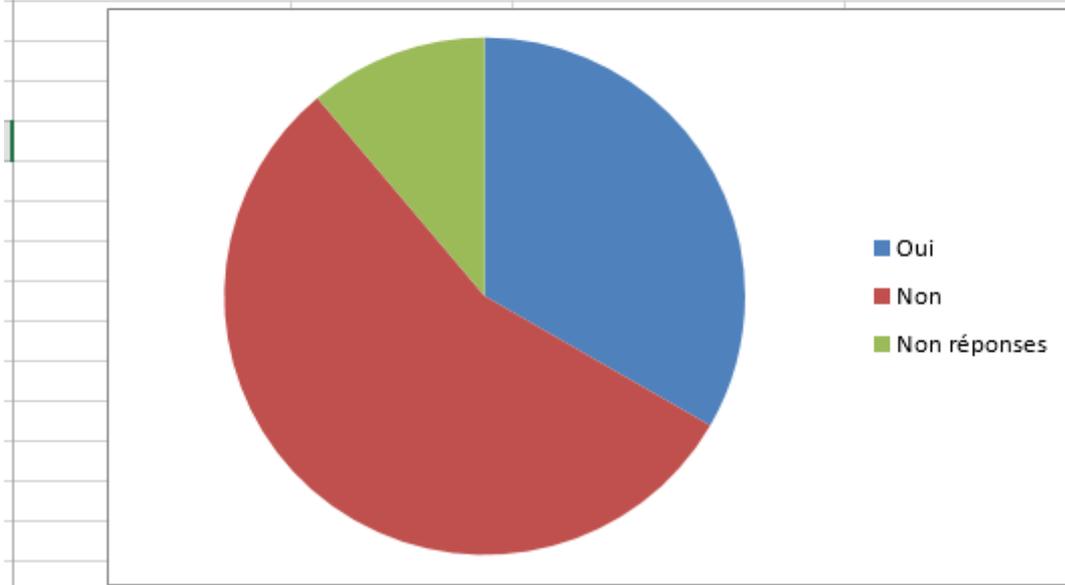


THEME 8 : QUESTIONS DIVERSES

Ce thème comporte une question.

Question 1 : Accepteriez-vous la pose d'une boîte à clefs sécurisée à l'extérieur de chez vous ?

Oui	Non	Non réponses	Total
3	5	1	9
33%	56%	11%	100%



THEME 9 : ESPACE LIBRE

Ce thème comporte un espace d'expression pour les bénéficiaires et/ou leur entourage et/ou les intervenants de leur domicile. Il permet si la personne a laissé des coordonnées de transmettre le message et de leur apporter un retour si nécessaire.

Il s'agit soit de commentaires négatifs, de suggestions, de demandes à transmettre ou de commentaires positifs.

Chaque demande a été transmise au bon interlocuteur si le questionnaire était nominatif.

6 personnes ont apporté un commentaire dans cet espace.

Ces commentaires relèvent de :

- La stabilité des horaires d'intervention (point négatif)
- La communication (manque de)

SYNTHESE

L'ensemble des résultats atteste d'un taux de satisfaction supérieur à 80%. Ainsi, ce taux se situe dans la moyenne haute.

Pour rappel :

- *Taux de satisfaction > 80 % : résultat satisfaisant*
- *Taux de satisfaction entre 50% et 80% : résultat améliorable*
- *Taux de satisfaction < 50 % : résultat non tolérable*

Beaucoup d'éléments ont même un taux égal 100%, de ce fait, nous avons élevé le seuil à 90% afin de réaliser des actions d'améliorations pour les questions inférieures à ce seuil.

Points forts (=100%)	Points à améliorer (80-90%)	Points de vigilance (70-80%)
Satisfaction générale de l'intervention	Amabilité de l'intervenant	Moyens d'expression à disposition
Disponibilité de l'intervenant	Honnêteté de l'intervenant	
Discretion de l'intervenant	Ponctualité de l'intervenant	
Respect de la dignité	Compétence de l'intervenant	
Respect de l'intimité	Efficacité de l'intervenant	
Intégrité	Qualité de la prestation	
De bons conseils	Adaptation en fonction des besoins	
Continuité en cas de maladie de l'intervenant	Continuité en cas de congés de l'intervenant	
Qualité des conseils externes	Fréquence des contacts	
Qualité de l'accompagnement externe	Transmission des messages	
Participation de l'entourage	Disponibilité du référent	
Coordination interne	Disponibilité du personnel administratif	
Coordination externe	Retours des réclamations	
Projet de soins correspond aux attentes et besoins		
Projet de soins respecte les capacités et difficultés		
Projet de soins satisfait les besoins étudiés en début de prestation		

CONCLUSION GENERALE

Un axe doit être considéré comme prioritaire et faire l'objet d'actions d'amélioration :

- Moyens d'expression mis à disposition

Enfin, il serait judicieux de mettre en place une action afin d'inciter davantage les familles et/ou les bénéficiaires à participer aux enquêtes dans l'objectif d'augmenter le taux de retour des questionnaires lors de la prochaine enquête.

L'enquête de satisfaction contribue à la mise en place et à la poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

L'analyse des résultats de l'enquête a permis d'identifier des points forts et des points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été dégagés et permettront de mettre en place un plan d'action.