

## Présentations des résultats

### « Questionnaire de satisfaction Soins Infirmiers »

### Résultats 2024 pour l'Année 2023

#### Analyse des résultats

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'améliorations ont été dégagés.

#### Le taux de retour

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, on évalue le taux de retour 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 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 :

- > 80 % : résultat satisfaisant
- Entre 50% et 80% : résultat améliorable
- < 50% : résultat non tolérable

La satisfaction est un sentiment subjectif, en effet il est difficile d'obtenir l'unanimité.

C'est pourquoi :

- pour toutes les questions dont le résultat sera inférieur à 80% de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.
- Lorsque le résultat est supérieur à 80%, 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 4 modalités des questions fermées à échelle ordinale (Très Insatisfaisant/ Insatisfaisant/ Satisfaisant et Très satisfaisant) seront regroupées en 2 modalités :
- Les modalités « insatisfaisant et peu satisfaisant » seront regroupées en « insatisfaisant »
- Les modalités « très satisfaisant et satisfaisant » seront regroupées en « satisfaisant »

Les usagers n'ayant pas répondu à la question ou ayant répondu « ne sais pas » ne seront pas inclus dans ce calcul.

#### Transmission des résultats

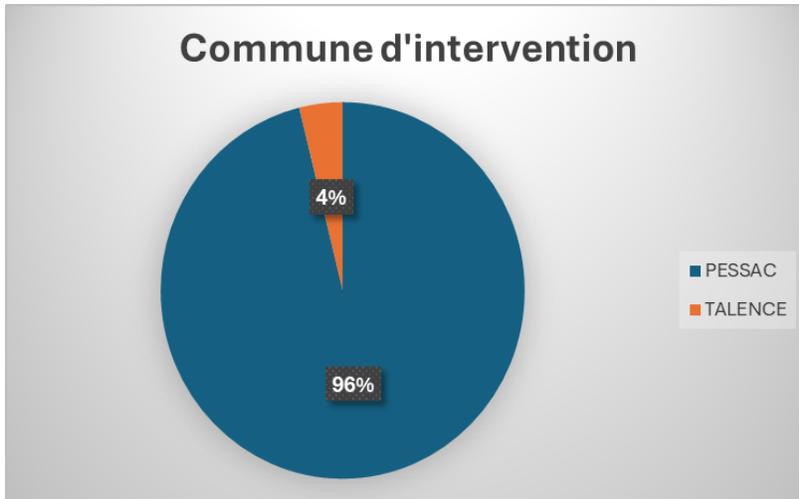
Les résultats des questionnaires seront envoyés à l'ensemble des usagers.

L'enquête de satisfaction sera reconduite tous les ans.

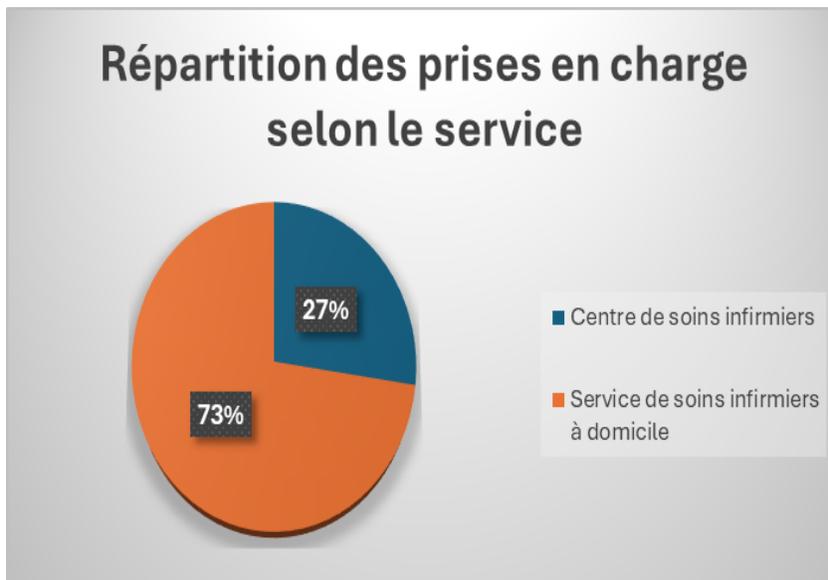
**Taux de retour** : Sur les 45 questionnaires destinés aux personnes accompagnées, 25 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour de 55.55 %. Ce taux est jugé satisfaisant.

**Objectif** : Attendre un taux de retour > à 60% en 2024.

**Répartition des réponses par communes d'intervention :**



**Répartition par services :**

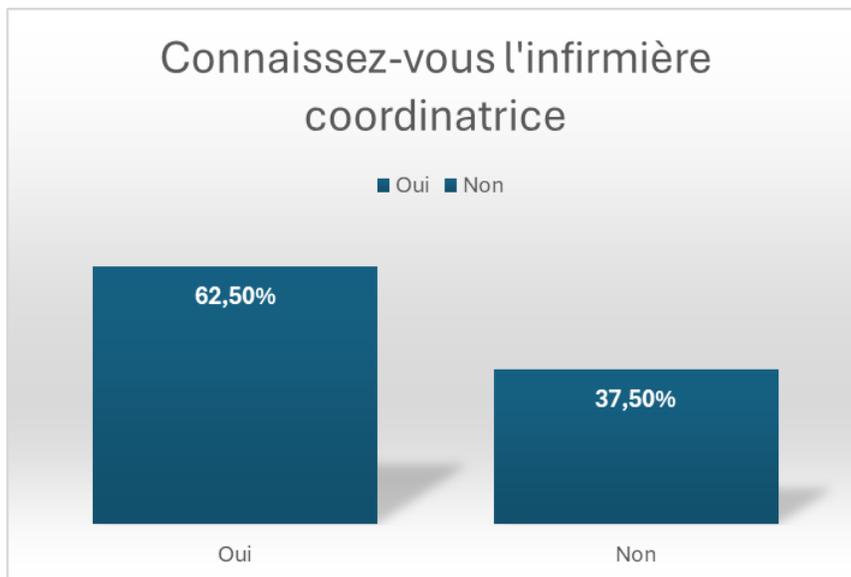


**Question 1** : Que pensez-vous de la qualité des soins effectués à votre domicile ?



**Point fort** : La qualité des soins est jugée satisfaisante à 100 % selon les réponses recueillies.

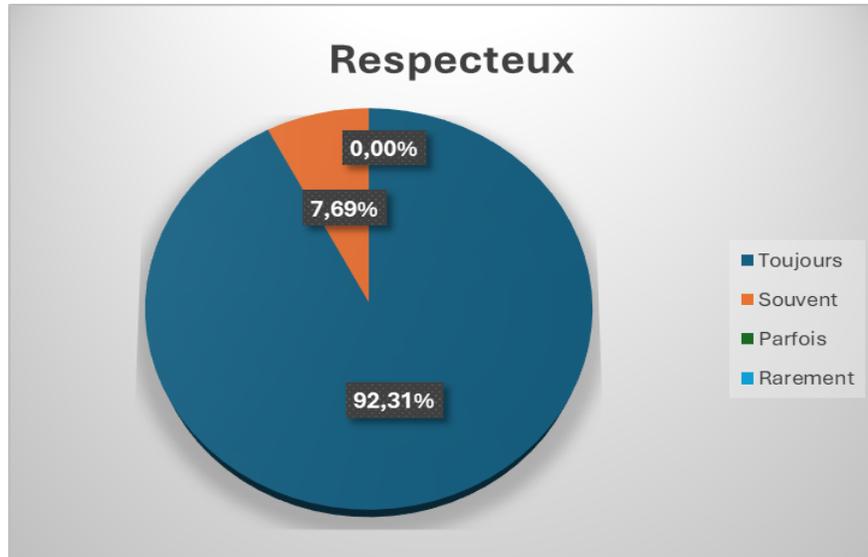
**Question 2** : Connaissez-vous votre infirmière coordinatrice ?



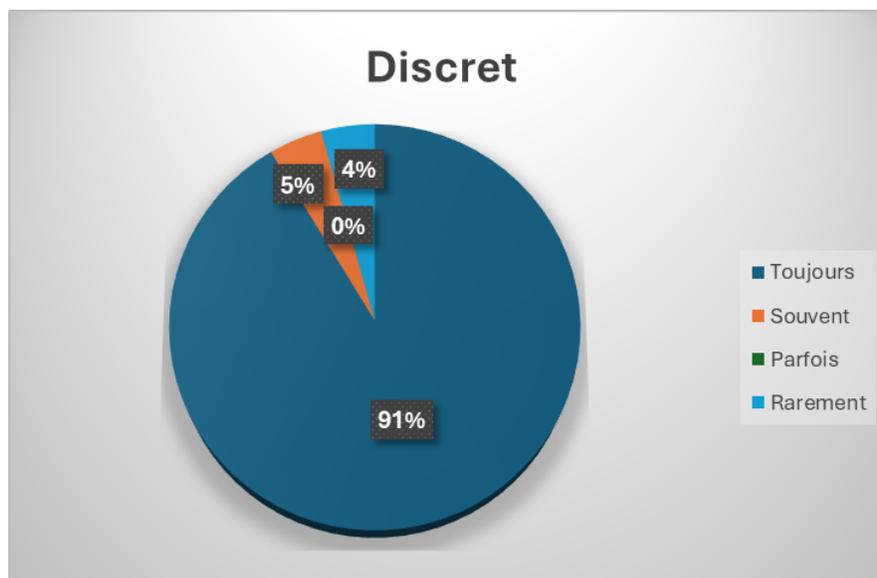
**Point à améliorer** : Les visites de l'infirmière coordinatrice doivent être plus nombreuses au domicile des personnes accompagnées, notamment dans le cadre des réévaluations annuelles.

**Thème** : En général, l'intervenant(e) est ?

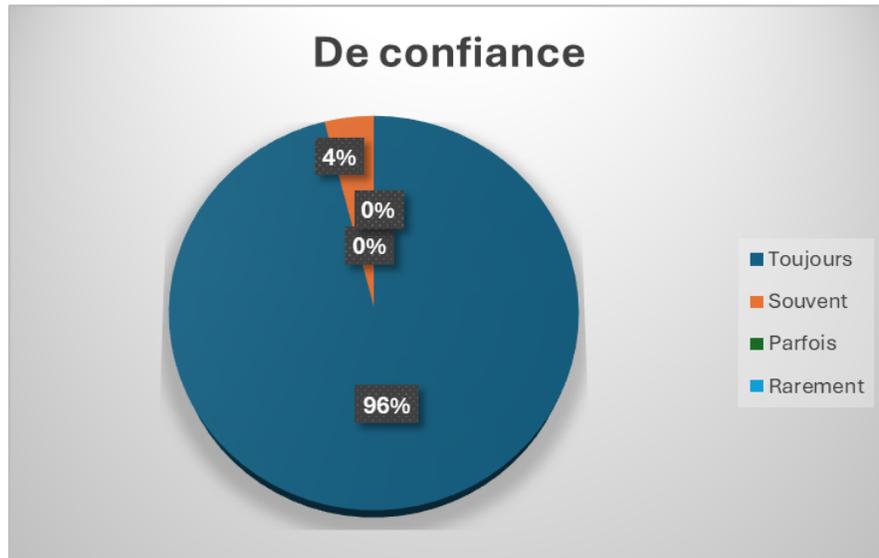
①



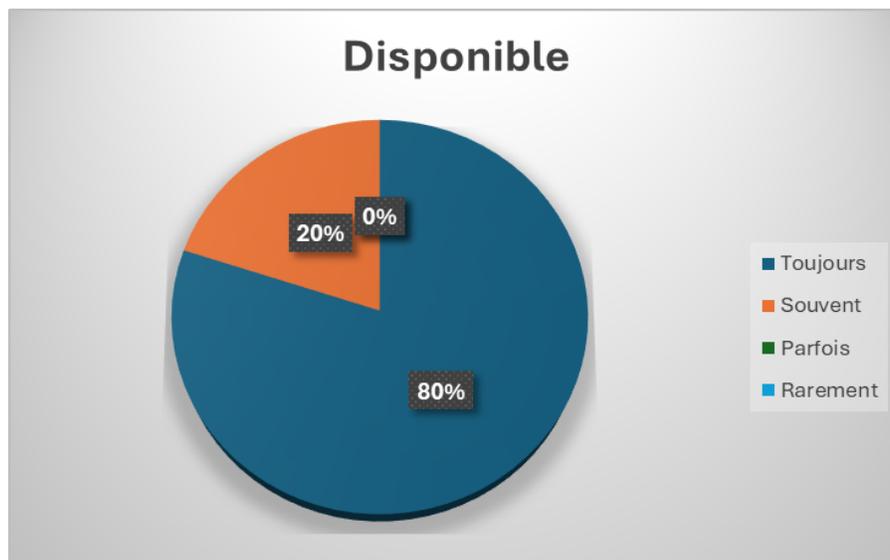
②



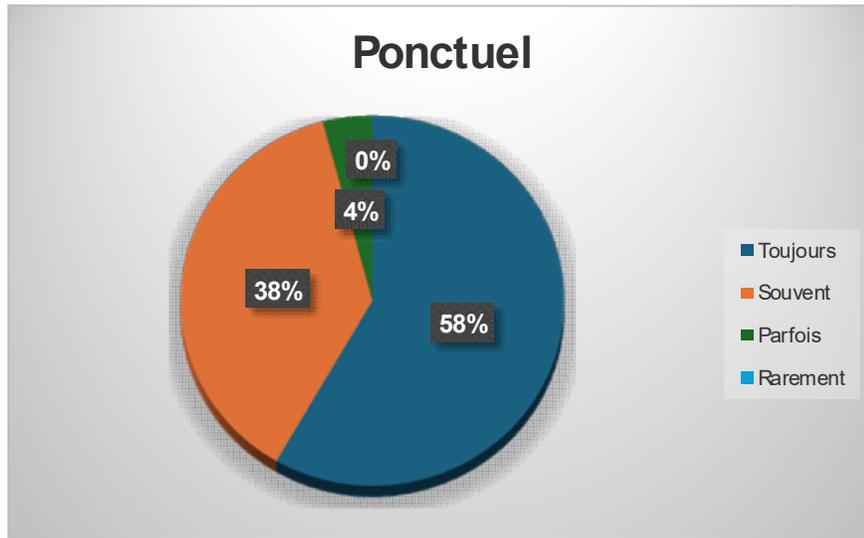
③



④

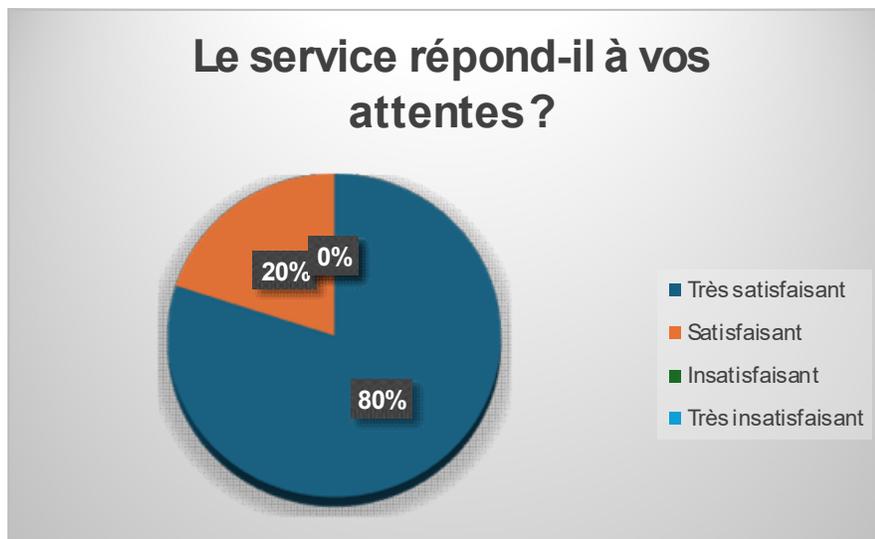


⑤

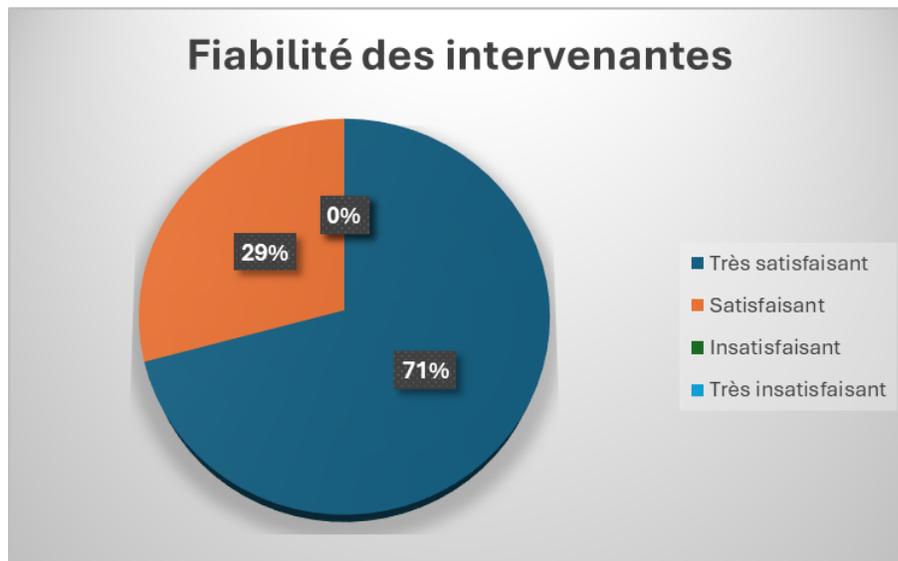


**Thème :** Que pensez-vous du service apporté ?

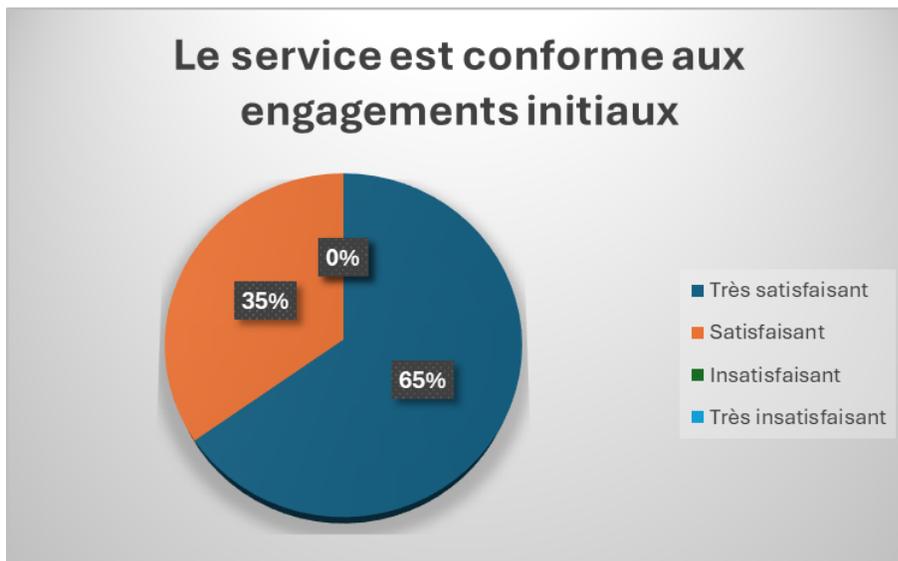
①



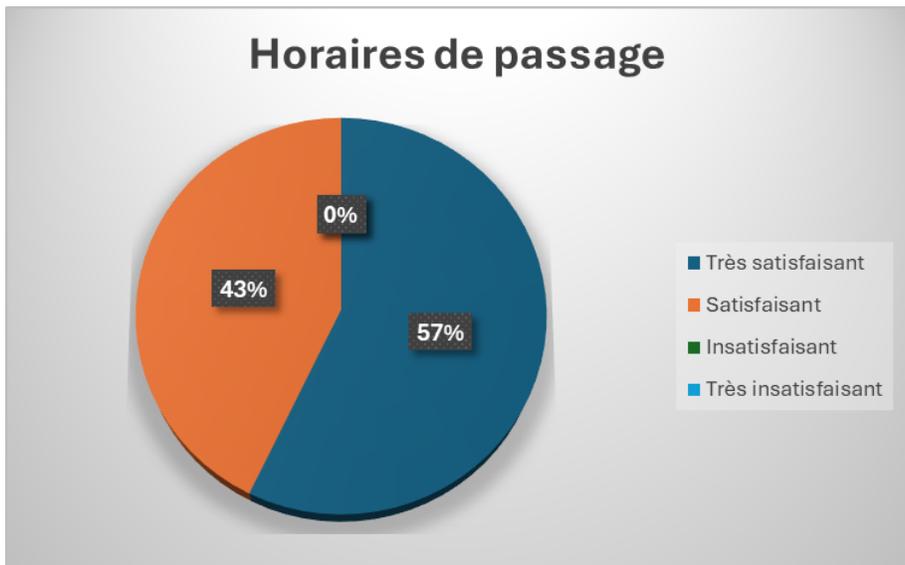
②



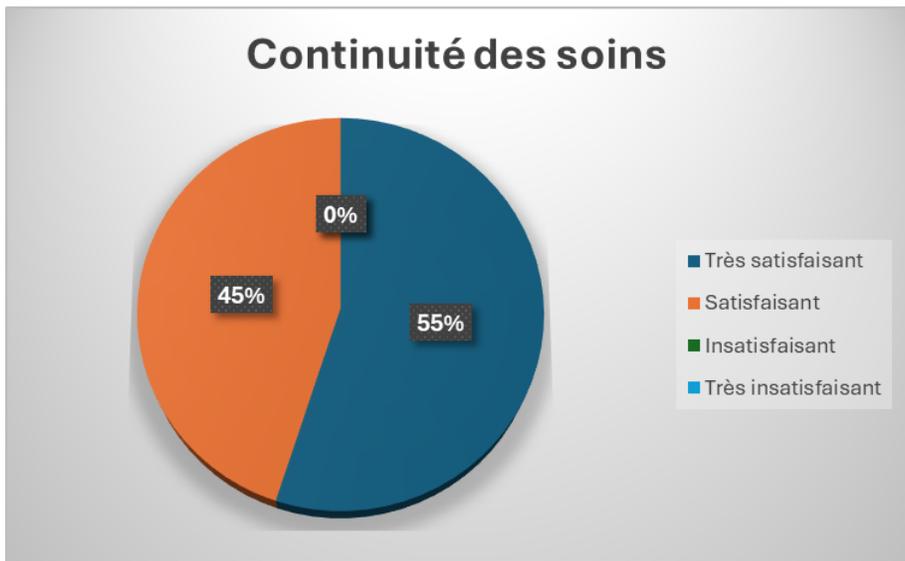
③



④



⑤

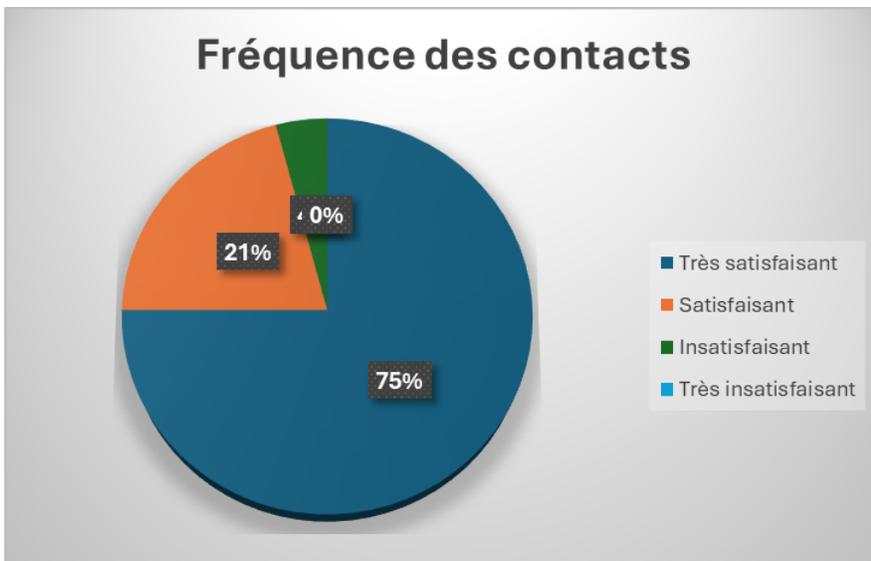


⑥

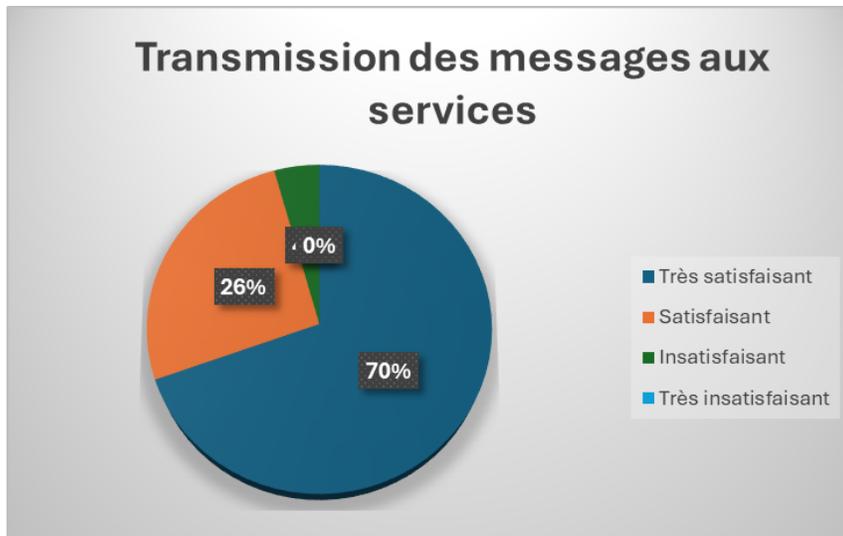


**Thème** : Relation avec notre service

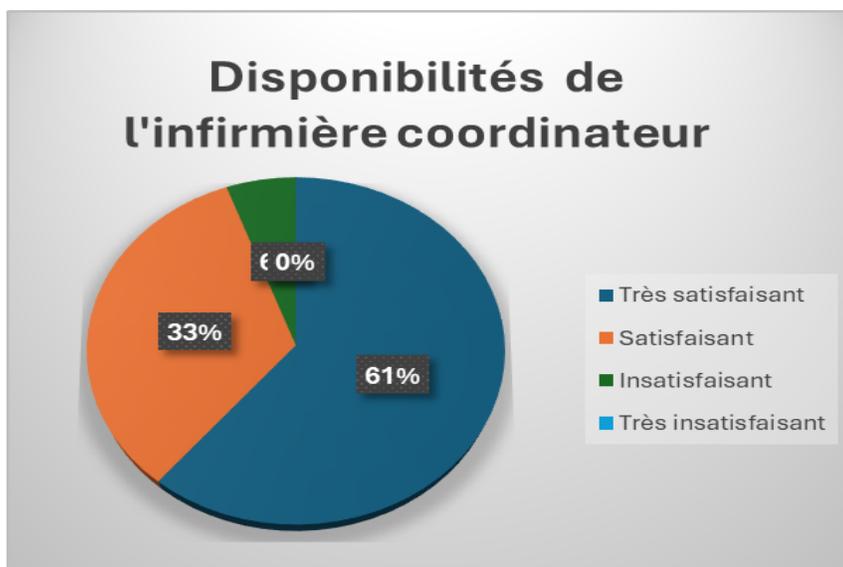
①



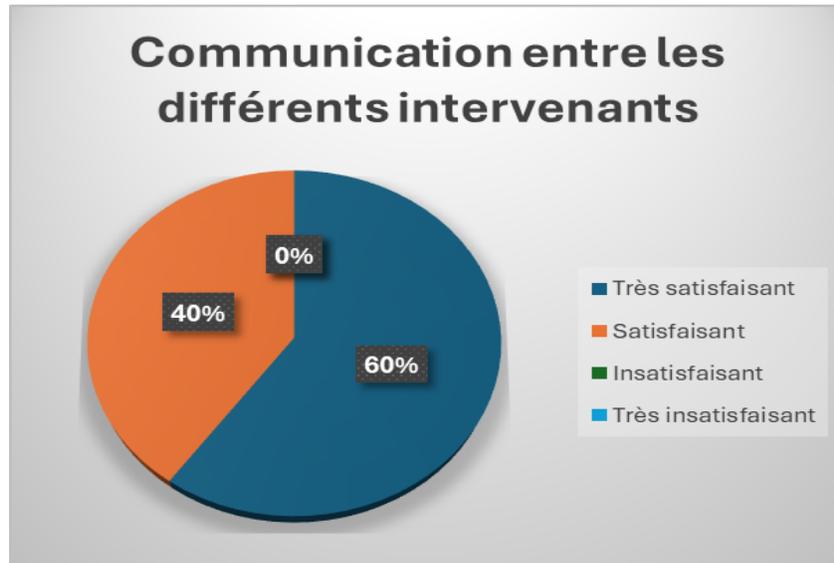
②



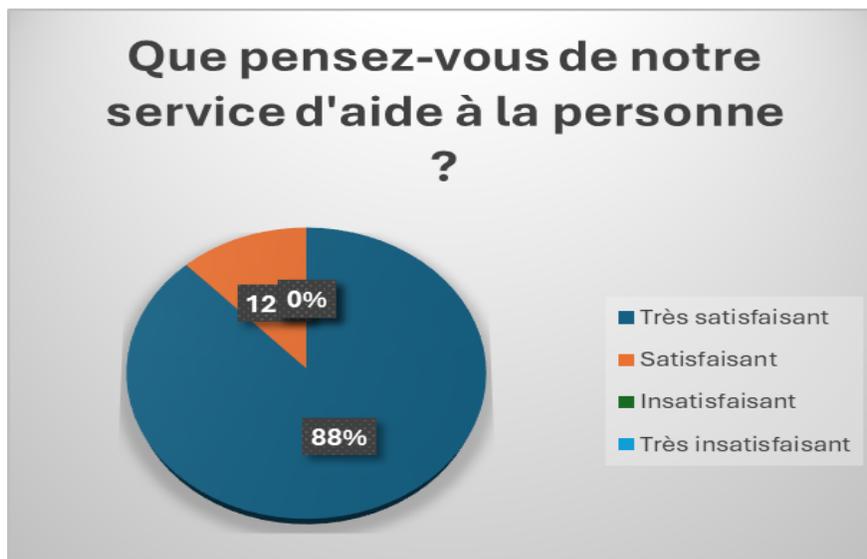
③



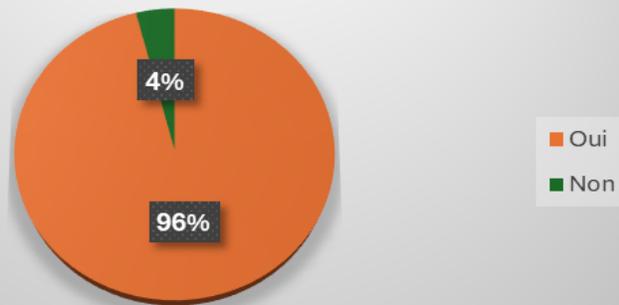
**Thème** : Lorsque plusieurs services interviennent ?



**Thème** : Avis général sur le service



## Conseilleriez-vous notre service de soins infirmiers à domicile





## Conclusion générale

Selon les résultats de l'enquête de satisfaction 2023, les personnes accompagnées sont globalement satisfaites.

Cependant, un axe doit faire l'objet d'action d'amélioration. En effet, à la question « Connaissez-vous votre infirmière coordinatrice ? », seulement 62.50 % de réponses positives. Les visites de l'infirmière coordinatrice doivent être plus nombreuses au domicile des personnes accompagnées, notamment dans le cadre des réévaluations annuelles.

De plus, pour 2024, nous visons un taux de retour de questionnaire > à 60 %.

L'analyse de ces résultats a permis d'identifier les points forts du service de soins et un point à améliorer.