

Synthèse des réponses au 6ème questionnaire de satisfaction envoyé en mars 2014 aux usagers du SESVAD

Pour ce sixième questionnaire, nous l'avons envoyé à **184** usagers des différents services, et nous avons reçu **96** réponses ; soit un taux de retour de 52%, le meilleur taux de retour de tous les questionnaires de satisfaction du SESVAD. Merci à toutes celles et tous ceux qui ont pris le temps de répondre.

A noter particulièrement une nouvelle fois la très bonne participation des usagers d'Habitat Service (12 réponses sur 14, soit 85%). Ainsi que celle des usagers du SAMSAH (69%) et du SAVS (58%).

Dans cette nouvelle version du questionnaire, une place importante était réservée aux commentaires.

72 questionnaires reçus comportaient au moins un commentaire, soit 75%.

Le nombre total de commentaires, toutes questions confondues est de 250.

De nombreux commentaires soulignent des appréciations satisfaites ou très satisfaites.

D'autres commentaires pointent des situations plus difficiles, des dysfonctionnements ou proposent des améliorations à apporter aux services.

Récapitulatif des réponses, question par question :

- Premier contact et entretien d'accueil : entre 72 et 75% d'usagers **satisfaits ou très satisfaits.**

- > Usagers du SAVS (55 réponses) : entre 75% et 80%
- > Usagers du SAMSAH (16) : entre 81% et 93%
- > Usagers d'Habitat Service (12) : 91%
- > Usagers de la GIN (17) : 88 % mais seulement 58 % pour la mise en place des passages la nuit.
- > Usagers du SSIAD (4) : entre 75% et 100%
- > Usagers des Fenottes (16) : entre 62% et 75%

- Clarté des documents remis : 82%

- Soutien de l'accompagnement pour SAMSAH, SAVS, HS : 66% pour le soutien, 59 % pour la fréquence des rencontres de l'accompagnant social.

- Soutien de la part du personnel soignant pour SAMSAH, GIN et SSIAD : 53% pour le soutien, 53 % pour la fréquence des rencontres du personnel soignant.

- Globalement, tous services confondus, pour :

- La prise en compte des demandes par les professionnels : 82%
- Les réponses apportées à vos problèmes : 80%
- La relation avec les professionnels qui vous accompagnent : 80%
- La coordination entre les professionnels : 70%
- Les horaires de passage des professionnels : 78%

- La permanence d'accueil : 39% mais 56% ne connaissent pas ou ne répondent pas.
- L'astreinte administrative : 43% mais 54% ne connaissent pas ou ne répondent pas.
- Le Conseil de Vie Sociale : 31% mais 63% ne connaissent pas ou ne répondent pas.
- La Fête des usagers : 26% mais 69% ne connaissent pas ou ne répondent pas.

➤ La manière dont le SESVAD permet de gérer votre quotidien : 65%

Quant à la note globale attribuée au service :

Sur 96 réponses 74 usagers ont attribué une note (soit 77%)

La note globale moyenne s'établit à 7.92 / 10, en nette augmentation par rapport à celle du questionnaire précédent (6.94 / 10). En fait on retrouve une note proche de celles des questionnaires antérieurs.

La note la plus souvent attribuée est 8 (26 fois).

Aux extrêmes, on trouve une fois 2 / 10 et 15 fois 10 / 10.

Quelques commentaires à remarquer :

SAVS et SAMSAH : « j'ai connaissance du classeur bleu mais je ne m'en sers pas » ; « je n'ai pas de classeur bleu » ; classeur bleu : je ne le regarde pas ».

Habitat Service : « je pensais qu'il y aurait plus de mobilier dans le logement » ; « manque de solution de rangement ».

GIN : « Comme il y a beaucoup de demandes, c'était compliqué d'avoir les passages souhaités (plus d'intervenants ?) »

SSIAD : « L'intervenant change beaucoup en une semaine parfois et c'est assez déstabilisant de tout devoir réexpliquer chaque fois qu'une nouvelle personne intervient » ; « satisfait quand ADS titulaire, pas du tout satisfait pour intérimaires ».

Fonctionnement du SESVAD : « D'un point de vue personnel, un manque d'information sur l'ensemble des services flagrant. Un peu plus d'informations sur les différents services serait la bienvenue ».

Les problèmes rencontrés dans votre vie de tous les jours : « problème d'accessibilité : ouverture de portes de commerces » ; « Dommage que votre service soit réservé aux personnes ayant une PCH. Les aidants des personnes âgées non autonome ont aussi besoin d'aide ».

Sur le questionnaire : « Trop répétitif et trop long »