Zeitschrift: Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile

Herausgeber: Spitex Verband Schweiz

Band: - (2018)

Heft: 1

Artikel: La Romandie prend la température auprès de ses clients

Autor: Gumy, Pierre

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-852797

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 04.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

La Romandie prend la température auprès de ses clients

Mener une enquête pour évaluer la satisfaction des clients recourant à l'aide et aux soins à domicile représente un défi de taille, mais essentiel afin d'ajuster les prestations aux besoins. Quelle méthode adopter? Comment s'assurer de l'objectivité des réponses? L'Institution genevoise de maintien à domicile (imad) et l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (AVASAD) ont récemment publié les résultats de leur enquête de satisfaction et reviennent sur leur expérience.

Initiée en 2013 par imad, l'élaboration d'une enquête de satisfaction a intéressé toutes les associations cantonales d'aide et de soins à domicile (ASD) romandes. Les cantons de Genève, Jura, Neuchâtel puis Vaud se sont alors successivement prêtés à l'exercice, apportant à chaque fois des précisions à l'enquête. Une approche critique et constructive qui a permis à imad de mener sa seconde enquête en 2017.

Pour l'ensemble des cantons romands, la satisfaction des clients est réjouissante. Les items évoquant le respect de la dignité de la personne aidée et soignée font partie de ceux les mieux notés, avec plus de 98% de satisfaction pour imad comme pour l'AVASAD. «Ces résultats sont très valorisants pour nos collaboratrices et nos collaborateurs puisqu'ils mettent en avant la qualité de la relation qu'ils instaurent avec la clientèle», relève François Germanier, responsable de la qualité pour imad, qui détaille cet aspect de la relation avec le client en citant également la satisfaction concernant l'attitude d'écoute à leur égard (96,9%) et la prise en compte de leur avis pour la mise en place de l'aide et des soins à domicile (95,8%).

Pour François Germanier, la qualité de cette relation s'exprime également au travers des commentaires laissés par les répondants, et en cite deux exemples: «Nous apprécions, avec mon mari, qu'ils nous respectent dans notre volonté d'être les plus autonomes possible» et «En plus de la qualité des soins qui m'ont été prodigués, j'ai beaucoup apprécié le sourire de vos ambassadrices, qui a compensé la grisaille de cet hiver interminable.»

> **«Ce biais existe et il n'est pas possible de le contourner.»**
> François Germanier, responsable qualité à imad

Une démarche romande

Les associations cantonales d'ASD romandes ont rapidement décelé des préoccupations communes concernant la satisfaction des clients, comme le nombre d'intervenants chez le client, les horaires ou l'accessibilité aux informations. Dans l'ensemble, les cantons partagent tous une vingtaine de questions auxquelles s'ajoutent quelques questions propres à chaque institution. L'intérêt de cette démarche est de pouvoir utiliser la même enquête sur le long terme tout en profitant de l'expérience et des résultats des associations d'ASD qui y participent.

Les associations cantonales romandes ont choisit l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP) comme le partenaire scientifique pour les accompagner dans leur démarche. «L'IUMSP nous conseille pour la formulation des questions. Lors des prétests du ques-

tionnaire, l'Institut supervise chaque changement afin de s'assurer que les questions restent compréhensibles par la population interrogée et que la formulation n'influence pas la réponse.» Selon la responsable de la qualité des prestations pour l'AVASAD, Julie Bucher Andary, l'expertise de l'IUMSP a également contribué à exploiter au mieux les remarques manuscrites des personnes interrogées. Un travail minutieux et surtout de longue haleine puisque l'AVASAD a récolté à travers son enquête près de 1500 commentaires personnels pour en publier les résultats en mai 2017.

«Exiger 80% de satisfaction au minimum»

Les hauts taux de satisfaction enregistrés ne signifient pas l'absence totale de motifs d'insatisfaction de la part des clients. Ceux-ci sont dans une situation de dépendance par rapport aux services fournis, des prestations indispensables à leur maintien à domicile. Par conséquent, le seul fait d'avoir accès à ces services peut être considéré par le client comme étant un motif de satisfaction en tant que tel. Par ailleurs, le fait même de vivre à domicile a un effet positif sur l'appréciation de la satisfaction. François Germanier est bien conscient de ce biais: imad approche les 90% de taux de satisfaction globale. «Ce biais existe et il n'est pas possible de le contourner. Il faut donc le prendre en compte pour interpréter les données. A imad, si la satisfaction des clients se retrouve en dessous de 80%, nous considérons que c'est insuffisant.»

Pour l'AVASAD et imad, 95% des clients interrogés estiment que les prestations correspondent ou dépassent leurs attentes, aussi bien pour les prestations de soins que celles d'aide. Ces très bons résultats, imad les partage avec les autres cantons romands ayant pris part à l'enquête. Le niveau de participation est aussi très encourageant: pour imad et l'AVASAD, qui ont contacté respectivement 2400 et 2800 clientes et clients, le taux de réponses approche les 60%. Pour François Germanier, l'objectif à présent est de pouvoir préserver ces scores élevés.

Sensibiliser à tous les échelons

«Comparer simplement les chiffres entre cantons n'est pas très parlant puisque chacun organise différemment son panier de prestations. Par contre, ces enquêtes profitent à l'échange de bonnes pratiques», explique Julie Bucher Andary qui souligne l'importance de s'appuyer sur les commentaires manuscrits des personnes interrogées. En recoupant commentaires et chiffres, il devient alors possible de mettre en avant des solutions concrètes pour améliorer encore la qualité des prestations.

A l'AVASAD, «les résultats de l'enquête permettent de sensibiliser le personnel d'aide et de soins à domicile à tous les échelons. A titre d'exemple, les chefs de projets sont rendus attentifs à certaines thématiques pouvant encore

«Ces enquêtes profitent à l'échange de bonnes pratiques.»

Julie Bucher Andary, responsable qualité des prestations à l'AVASAD

améliorer la qualité des prestations, comme la gestion de situations critiques, les soins en santé mentale ou encore l'encadrement des proches aidants», détaille Julie Bucher Andary. Depuis 2015, imad a harmonisé sa façon de communiquer sur les heures de visites en indiquant une tranche horaire et non plus une heure fixe. «Une fois cette manière de communiquer formalisée au sein des équipes, les malentendus sur les heures de visites se font plus rares», explique François Germanier.

Pour les clients des deux institutions, réduire le nombre d'intervenants à domicile serait synonyme d'une plus grande satisfaction. Cette attente du client est au centre des préoccupations des associations d'aide et de soins à domicile à but non lucratif. «Si les enquêtes de satisfaction ne permettent pas d'offrir la solution sur un plateau d'argent, ces enquêtes régulières s'assurer que les mesures prises pour répondre à cette exigence des clients vont dans le bon sens», conclut François Germanier.

Pierre Gumy