

Le client est-il satisfait ou trop réservé?

Autor(en): **Ruckstuhl, Doris**

Objektyp: **Article**

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

Band (Jahr): - **(2016)**

Heft 5

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852774>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



Le client est-il satisfait ou trop réservé?

Comment est-il possible d'augmenter la satisfaction des patients? Quels sont les défis à surmonter? L'atelier «Satisfaction des patients» organisé par la Société suisse pour la politique de la santé (SSPS) a permis d'approfondir ces questions. Vingt experts se sont penchés sur ce thème. Doris Ruckstuhl, directrice de «Spitex Kanton Zug», se trouvait parmi eux.

Red. Vingt spécialistes venant de différents horizons ont participé en avril dernier à un atelier organisé à l'Hôpital de l'île à Berne. Des représentants des patients, des chercheurs, des fournisseurs de prestations, des assureurs ainsi que des représentants d'associations professionnelles et d'organisations de promotion de la qualité se sont réunis pour définir, classer et évaluer les principaux défis liés à la satisfaction des patients. Doris Ruckstuhl a présenté les enjeux liés aux services d'aide et de soins à domicile. Elle a montré en particulier les différences de satisfaction des clients pris en charge par les soins à domicile et dans un hôpital. Le compte-rendu qui suit reprend des extraits de la contribution de Doris Ruckstuhl dans la publication de la SSPS sur ce thème:

Les services d'aide et de soins à domicile fournissent des prestations au client qui s'étalent souvent sur une longue période. Leurs collaboratrices et collaborateurs ont ainsi accès à sa sphère privée et intime. Le client n'est pas accueilli, comme dans un hôpital, mais c'est l'infirmière qui se retrouve dans le rôle de l'invitée. Cette situation particulière influence la relation qui se noue entre eux. Des liens très étroits se créent de par cette proximité et ces contacts prolongés. Dans le meilleur des cas, il est même possible de parler de relation de confiance. Lors des interventions à domicile, l'environnement du client est d'une grande importance. Or, il est tout à fait possible que le client et son entourage aient des attentes différentes, voire opposées, à ce que peut proposer l'aide et les soins à domicile. C'est

là un défi pour le professionnel des soins qui doit clarifier la situation. D'une manière générale, les services d'aide et de soins à domicile jouissent d'une grande estime et d'un capital confiance important auprès des clients, tout comme dans la population en général. Ceux-ci considèrent collaborateurs et collaboratrices comme des partenaires qu'ils traitent d'égal à égal.

Grâce aux visites qui se déroulent chez eux, les clients sont au centre de l'aide et de soins à domicile. Leur satisfaction se mesure presque exclusivement à la relation qui s'instaure avec les personnes qui prodiguent les soins et par leur travail. L'infrastructure hospitalière, les repas ou les voisins de chambre ne font pas partie de leurs préoccupations.

Une gratitude qui peut fausser la donne

Il faut également considérer que, dans leur majorité, les clients des services d'aide et de soins à domicile font partie de la génération des séniors. Dans le canton de Zug par exemple, 70 pour cent des clients ont plus de 65 ans et 40 pour cent plus de 80 ans. Dans leurs jeunes années, les personnes de cette génération ont connu des privations et des contraintes. Pour cette raison, un grand nombre d'entre elles sont reconnaissantes pour le soutien qu'elles reçoivent ou se sentent obligées d'avoir de la gratitude. Elles sont peut-être plus réservées dans l'expression de leurs attentes. Lorsqu'on évalue la satisfaction des clients, il s'agit d'être particulièrement attentif à ce point et de per-

cevoir si le client ou la cliente n'ose pas exprimer ses sentiments ou faire des critiques négatives, que ce soit par peur ou par peur des conséquences. Ce genre d'attitude exprime la dépendance dans laquelle se trouvent en général les personnes qui nécessitent des prestations dans le domaine de la santé.

«Spitex Kanton Zug» a conclu une convention de prestations avec onze communes zoigoises. Elle est soumise à l'obligation de prise en charge et la convention de prestations exige qu'elle effectue régulièrement des sondages sur la satisfaction de sa clientèle. Afin d'obtenir des résultats les plus exacts possible, elle utilise différents instruments. Tous les deux à trois ans, elle mandate une entreprise externe pour réaliser une enquête auprès de tous ses clients actuels. La dernière enquête de ce genre, réalisée en 2013, atteste que les services zoigois de maintien à domicile jouissent d'un niveau très élevé de satisfaction parmi leurs clients (participation 463, taux de réponse 41,3 pour cent, index 90).

Ce type d'enquête externe n'offre qu'un aperçu partiel de la situation. «Spitex Kanton Zug» a donc introduit un système de gestion des plaintes. Au début des interventions, chaque client reçoit un formulaire qui lui permettra de transmettre ses remarques, ainsi qu'une lettre d'accompagnement et une enveloppe-réponse affranchie. Les commentaires peuvent être faits de manière anonyme ou en contactant directement l'organisation. Ils sont ensuite centralisés. La direction donne immédiatement suite à chaque plainte. Elle établit un aperçu des feed-back deux fois par année et approfondit certains sujets lors des réunions de cadres ou des formations continues. En réalité, la plupart des remarques sont de nature positive.

Le Manuel Qualité de l'ASSAD

Dans son Manuel Qualité, l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile (ASSAD) formule des normes et des recommandations sur la manière de gérer la thématique de la satisfaction des clients. Elle donne des explications détaillées, notamment sur les trois points suivants:

- La satisfaction des clients est examinée et évaluée systématiquement à l'aide d'instruments appropriés.
- Les mesures visant à améliorer la satisfaction des clients sont planifiées, réalisées et vérifiées.
- Chaque réclamation est traitée, ses motifs sont établis systématiquement et les dispositions nécessaires prises pour améliorer la situation.

A côté du Manuel Qualité, l'ASSAD propose un Guide basé sur l'évaluation par les pairs. Grâce à cette aide, deux organisations partenaires peuvent échanger leurs expériences et leurs résultats et ainsi reconnaître d'éventuelles lacunes dans leur fonctionnement.

Le Manuel Qualité de l'ASSAD peut être commandé sur www.spitex.ch > Shop.

Les feed-back considérés comme une opportunité

Réaliser des sondages sur la satisfaction des clients, même si ceux-ci apportent des informations parfois limitées, permet aussi de montrer que l'entreprise pratique et encourage la critique constructive. Cette culture de feed-back implique que les commentaires soient recueillis, analysés et traités et surtout les bienvenus. Les remarques doivent déboucher sur des faits concrets, le but de l'entreprise, de la direction et des employés, étant de se développer et d'évoluer. Dans une culture d'entreprise vivante qui privilégie l'apprentissage, les feed-back sont perçus comme une opportunité de s'améliorer. Pour les collaboratrices et les collaborateurs, c'est aussi un plus: ils peuvent renforcer leur confiance dans l'entreprise et faire preuve davantage d'ouverture et de créativité.

www.sggp.ch