

# La Romandie prend la température auprès de ses clients

Autor(en): **Gumy, Pierre**

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): - **(2018)**

Heft 1

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852797>

## **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.

# 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.»

## 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'ac-

cessibilité 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 choisi 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-

**«Ce biais existe et il n'est pas possible de le contourner.»**

François Germanier, responsable qualité à imad



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'assurent que les mesures prises pour répondre à cette exigence des clients vont dans le bon sens», conclut François Germanier.

Pierre Gumy