



ÉDITO

Une enquête de satisfaction est fort utile car elle démontre l'intérêt qu'une institution porte à sa clientèle et l'importance qu'elle donne à son degré de satisfaction.

Elle est utile aux usagers tout d'abord, qui peuvent faire part de leur avis concernant les prestations dispensées, les informations données, leur implication dans la prise en charge ou leur relation avec le service ou le personnel.

Elle est utile au personnel aussi, qui est sensibilisé à l'importance de prendre en compte les attentes des usagers et de les utiliser pour améliorer la qualité du travail fourni.

Enfin, elle est utile à la Fondation, qui connaît ainsi le niveau de satisfaction des usagers et qui peut apporter les améliorations nécessaires.

Les réponses obtenues lors de cette enquête de satisfaction ont effectivement permis d'identifier tant les aspects positifs des prestations de la Fondation aux usagers que les aspects présentant un potentiel d'amélioration.

Et même si les résultats peuvent être qualifiés de bons, voire très bons, il s'agit désormais, pour la Fondation et son personnel, d'en tirer les enseignements et d'améliorer autant que faire se peut, les points n'ayant pas entièrement répondu aux attentes des usagers.

Nicolas Froité

ENQUÊTE DE SATISFACTION: LA PAROLE A ÉTÉ DONNÉE AUX USAGERS

La Fondation pour l'Aide et les Soins à domicile a lancé une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de ses usagers dans le courant 2015. Elle avait pour but de mesurer l'opinion et la satisfaction des usagers de la Fondation ayant bénéficié d'aide et ou de soins à domicile.

En fait, les usagers de la Fondation ont véritablement saisi cette opportunité pour prendre la plume et donner leur avis. Ainsi, le taux de réponse à l'enquête atteint 61% (1'181 questionnaires sur 1'939 usagers). Globalement, les résultats des questions révèlent que les usagers sont tout à fait ou plutôt satisfaits des prestations reçues, en particulier en ce qui concerne les aspects de qualité, leur participation à la mise en place des soins, l'adéquation des prestations aux besoins, l'écoute qui leur est prêtée par les collaborateurs et la courtoisie lors d'appels à la Fondation. Pour certains aspects, leurs attentes sont même dépassées.

Les résultats indiquent toutefois que certains aspects peuvent être améliorés. Cela concerne essentiellement l'information (nom des référents, conditions et limites de prise en charge, modifications d'horaires de visite à domicile, remboursement des frais d'aide et de soins), ou encore le respect des horaires convenus qui est prioritaire par rapport à l'information de modifications d'horaires de visite. Par ailleurs, il y a également une marge d'amélioration possible dans la relation entre collaborateurs et usagers si le nombre de professionnels intervenant au domicile était réduit.

Les principaux résultats, par domaine du questionnaire, sont les suivants:

Contact et information

Les avis positifs se situent entre 88% et 94% même s'il y a moins d'avis positifs sur l'information reçue à l'initiation des prestations (brochure,

nom de la personne de référence pour les soins et/ou l'aide, limites des prestations et remboursement des coûts).

Relations avec les collaborateurs

Le pourcentage d'avis positifs se situe entre 69% et 98%. Les questions qui ont eu moins d'avis positifs sont celles qui portent sur le nombre d'intervenants. Cependant le nombre d'intervenants revêt moins d'importance que d'autres aspects tels que l'adéquation des services par rapport aux besoins ou le fait de se sentir écouté/compris par les collaborateurs. A cet égard, 96% des répondants trouvent que les collaborateurs de la Fondation sont souvent, voire toujours à leur écoute.

Horaires des prestations

Les réponses aux questions portant sur le respect des horaires et l'information de l'utilisateur en cas de modifications cumulent respectivement 89% et 80% des avis positifs. Il est à noter que 43% des répondants citent le respect des horaires de visite comme étant un aspect important des prestations d'aide et de soins.

Coûts des prestations

La grande majorité des répondants (83%) n'a jamais dû renoncer à des prestations d'aide ou de soins. Seul un peu plus que la moitié des répondants sont toutefois tout à fait informés du soutien financier qui existe pour payer les prestations d'aide ou de soins.

Qualité des prestations

Presque la totalité des répondants considèrent la qualité de l'aide ou des soins reçus comme étant entre bonne et excellente. Pour près de 95% des répondants, les prestations fournies correspondent à leurs attentes (79%), voire sont supérieures à ces dernières (16%).

ENQUÊTE DE SATISFACTION : SUITE

Pour les usagers, les aspects les plus importants sont les suivants:

De recevoir des services adaptés à mes besoins	74%
De me sentir écouté/compris par les collaboratrices des services	60%
La qualité des services d'aide et de soins à domicile	45%
Le respect des horaires convenus pour les visites à mon domicile	43%
De pouvoir décider de l'aide et des soins qui me sont apportés à mon domicile	27%
De limiter le nombre d'intervenants au service d'aide et de soins à domicile	19%
Les prix des services d'aide et de soins à domicile	6%

A noter encore que près de la moitié des répondants (48%, soit 563/1'181) a laissé un commentaire manuscrit à la fin du questionnaire.

En conclusion, avec un taux de participation de 61%, on peut dire que l'enquête a été bien accueillie par les usagers de la Fondation, dont seul un petit nombre a par ailleurs contacté la permanence téléphonique par crainte de changements dans les prestations de la Fondation.

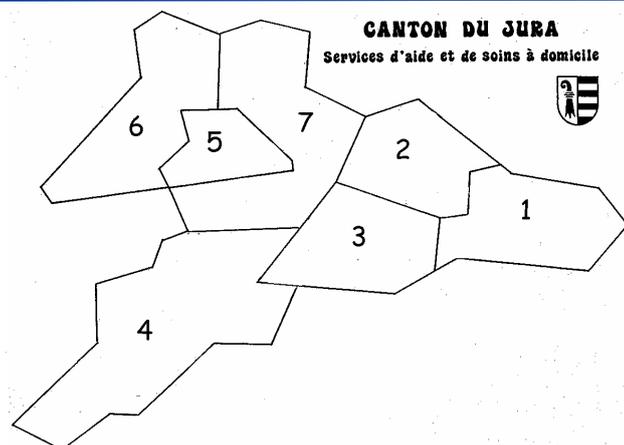
Les résultats, globalement très positifs, indiquent que les prestations de la Fondation correspondent aux attentes et aux besoins des usagers. Ils montrent aussi que certains aspects peuvent potentiellement être améliorés. Il y a là maintenant une feuille de route pour la Fondation afin de continuer à offrir des services performants et innovants, à adapter son offre de prestations aux besoins changeants et nouveaux des usagers, à harmoniser en conséquence

les pratiques professionnelles, à renforcer ce qui doit l'être et à abandonner le superflu.

Pour terminer, n'oublions pas de souligner que les participants ont été nombreux à remercier la Fondation et à fournir des suggestions/remarques utiles à l'amélioration des services proposés.

André Altermatt, directeur

Pour vous inscrire ou vous désinscrire à la newsletter : info@fasd.ch



Fondation pour l'Aide et les Soins à domicile

Rue des Moulins 21
2800 DELEMONT
032 423 15 34

LES SERVICES DE LA FONDATION

1. Courrendlin - Val Terbi	032 435 58 65
2. Delémont et environs	032 423 26 94
3. Haut de la Vallée	032 426 86 84
4. Franches-Montagnes	032 420 78 50
5. Ajoie-Centre	032 466 59 18
6. Ajoie-Ouest	032 466 88 42
7. Trois Rivières	032 462 27 27

Nous sommes là pour vous, chez vous

Courriel: info@fasd.ch
Site internet : www.fasd.ch