



Synthèse

Résultats de l'enquête Qualité

SPAD 2024

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans notre démarche qualité. Aussi, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre à vos attentes et vos besoins, nous réalisons, chaque année, une enquête de satisfaction.

Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une gestion de qualité continue et optimise les possibilités d'expression pour vous et vos familles.

L'enquête de satisfaction pour l'année 2024 a été menée différemment que les précédentes années. Les aides à domicile ont rempli individuellement les questionnaires avec leurs bénéficiaires afin d'évaluer les prestations apportées.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagés des axes de réflexion, pour améliorer votre prise en charge.

44 bénéficiaires ont été interrogés et nous les remercions pour leur participation.

A- La Maltraitance, ses constats ou ressentis

Ressentez-vous une forme de maltraitance de la part de notre service ?

	% *	% *	% *
	OUI	NON	NR/NC
1° Physique ?			
Brusquerie	7%	93%	0%
Contrainte de certains gestes : amplitude...	2%	95%	2%
Absence d'aide	5%	95%	0%
2° Psychologique ?			
Agressivité verbale	7%	93%	0%
Vulgarité	5%	95%	0%
Propos outrageants	2%	98%	0%
Absence de communication	16%	84%	0%
Propos mensongers	9%	91%	0%
Mots blessants	11%	89%	0%
Attitude et expression de votre AAD	14%	86%	0%
Le sans gêne	7%	86%	7%
TOTAL	8%	92%	1%

* Résultats à l'arrondi

Commentaires et expressions libres :

- ❖ *Parfois des maladresses.*
- ❖ *Je suis aidante de ma fille, je trouve qu'il faut tout leur dire.*
- ❖ *Monsieur est content d'avoir toutes ces dames pour l'aider, l'accompagner, l'écouter. Il trouve qu'on l'aide beaucoup.*
- ❖ *Tout dépend des intervenantes qui s'occupent de ma femme*
- ❖ *Parfois il y a de la maladresse, et parfois elles sont pressées. Du coup cela stresse également Madame.*
- ❖ *Il peut y avoir de la maladresse.*
- ❖ *M. se sent bien avec les AAD.*
- ❖ *Tout va bien.*
- ❖ *Horaires trop matinaux.*
- ❖ *L'équipe qui intervient est agréable.*
- ❖ *Certaines aides à domicile sont bizarres mais je suis là pour les aider.*
- ❖ *J'ai besoin d'une personne qui veut vraiment m'aider.*
- ❖ *Tout dépend des intervenantes et de leur envie de travailler ou non.*
- ❖ *Monsieur apprécie les filles du SPAD, sa fille y a travaillé donc il ressent que de la gentillesse.*
- ❖ *Certaines aides à domicile s'en fichent, je trouve.*
- ❖ *Mme peut se sentir opprimée du fait de l'empressement de l'aide à domicile présente.*
- ❖ *M. trouve que les binômes parlent trop entre elles. M en a marre qu'on l'oblige à manger selon le régime.*
- ❖ *L'agressivité verbale est arrivée une fois (mots blessants).*
- ❖ *Certaines personnes sont très réservées.*
- ❖ *Certaines AAD sont très timides.*
- ❖ *Incompatibilités avec certaines filles, celles qui manquent de participation, « qui se la coule douce ».*
- ❖ *« Tutoiement... » et 2 phrases blessantes dites par l'AAD qui ont entraîné depuis un mal être psychologique du bénéficiaire (stabilisé jusqu'alors).*
- ❖ *Beaucoup, beaucoup d'intervenantes mais aime bien les têtes nouvelles.*
- ❖ *Agressé verbalement par une AAD qui s'est emportée, a fait un scandale et qui a refusé de faire des achats durant la période du COVID.*
- ❖ *Une AAD a fouillé dans mes affaires, mais cet exemple est ancien.*

Constat :

- 8% en moyenne des bénéficiaires déclarent avoir ressenti ou subi une maltraitance physique ou psychologique.

Pistes de réflexion :

- Mettre en place une formation interne sur les formes de maltraitance, les bonnes pratiques.
- Reprendre le questionnaire et l'individualiser lors de la visite annuelle avec des faits et des noms.

B- La Bienveillance et vos attentes ou améliorations souhaitées.

Etes-vous satisfait de la manière d'être et de faire de votre aide à domicile concernant :

	% *	% *	% *
	OUI	NON	NR/NC
1° Dans votre vie quotidienne ?			
Sur les actes :			
Aide au lever	20%	14%	66%
Aide à la toilette	61%	11%	27%
Aide à l'habillage	61%	11%	27%
Aide au repas	36%	7%	57%
Aide au change	25%	14%	61%
Aide au coucher	20%	16%	64%
TOTAL	38%	12%	50%
* Résultats à l'arrondi			

Commentaires et expressions libres :

- ❖ Parfois de la maladresse, manque de formation mais ça va
- ❖ Les filles sont douces.
- ❖ Tout dépend des formations et de l'expérience Nous sommes présents au domicile pour aider les aides à domicile.
- ❖ Parfois ma fille refuse la toilette, tout dépend des intervenantes
- ❖ Je suis capable de dire les choses donc je fais à mon habitude
- ❖ Il apprécie surtout pour la toilette, cela lui donne confiance car il a peur de tomber, de perdre l'équilibre
- ❖ Oui dans l'ensemble, mais je pense que certaines s'en fichent
- ❖ Aide au repas, les encourager à manger
- ❖ Dans l'ensemble ça va, mais tout dépend de l'aide à domicile qui intervient
- ❖ Tout dépend des aides à domicile et de leur implication du quotidien et il manque des formations qui est la cause N°1 pour Monsieur F.
- ❖ Je suis très satisfaite de la manière d'être et de faire des 2 AAD qui viennent régulièrement chez moi.
- ❖ Pour l'aide à la toilette c'est bien sauf une AAD qui n'était pas compétente a inondé la salle de bain, a mal épongé...

Constat :

- 12% en moyenne des personnes interrogées ne sont pas satisfaites de la manière d'être et de faire de notre personnel.

Pistes d'amélioration :

- SPAD travaille sur une nouvelle politique de recrutement avec 3 entrées : SAVOIR – SAVOIR FAIRE – SAVOIR ETRE.
- Une planification adaptée aux compétences et aux bons gestes car c'est au lever, au coucher et au change que le mécontentement est le plus sensible.

	% * OUI	% * NON	% * NR/NC
Sur son comportement dans son ensemble :			
Ecoute de vos consignes	93%	7%	0%
Ecoute de vos envies, vos choix	89%	11%	0%
Respect de votre espace de vie	100%	0%	0%
Respect de vos habitudes	93%	7%	0%
Respect des temps d'intervention	93%	7%	0%
Respect de vos croyances	93%	2%	5%
Respect de vos opinions politiques	95%	0%	5%
Respect de vos origines	98%	0%	2%
Respect du choix de vie	98%	2%	0%
Respect des relations familiales	93%	2%	5%
TOTAL	95%	4%	2%
* Résultats à l'arrondi			

Commentaires et expressions libres :

- ❖ Certaines personnes font un peu ce qu'elles ont envie.
- ❖ Les filles sont gentilles.
- ❖ Certaines personnes ne respectent pas les heures de passage ni d'interventions.
- ❖ Les intervenantes sont plutôt gentilles.
- ❖ Je sais ce que je souhaite et j'ai toute ma tête.
- ❖ Monsieur est pour la paix et la bonne entente.
- ❖ Parfois, les habitudes personnelles, les détails organisationnels ne sont pas respectés comme par exemple : le téléphone non donné, le plateau non préparé ou le verticalisateur non chargé.
- ❖ Une AAD arrive systématiquement en retard.

Constat :

- 11% pensent que les AAD ne respectent pas leur choix.

Pistes de réflexion :

- Cela renvoie à la question 1 sur la formation aux bonnes pratiques avec une question centrale : « Que veut dire être aide à domicile ? ». Comment intégrer ces notions de droits et libertés de la personne ?

	% * OUI	% * NON	% * NR/NC	Nbre ? SAISIS
Concernant votre aide à domicile, pensez-vous :				
Pouvoir lui faire confiance	75%	25%	0%	44
Qu' il / elle est un soutien et votre porte -parole?	77%	18%	5%	44
Qu' il / elle est capable de tenir son devoir de réserve ?	84%	7%	9%	44
Qu' il / elle peut vous accompagner dans votre projet individualisé ?	84%	7%	9%	44
Pouvoir lui parler de ce qui ne vous convient pas lors des interventions ?	89%	5%	7%	44
	82%	12%	6%	
* Résultats à l'arrondi				

Commentaires et expressions libres :

- ❖ Pouvoir lui faire confiance : tout dépend de l'aide domicile.
- ❖ Tout dépend de l'aide à domicile.
- ❖ Tout dépend de l'aide à domicile qui intervient.
- ❖ Je n'ai pas confiance en tout le monde.
- ❖ Je suis aveugle donc j'ai besoin de pouvoir faire confiance.
- ❖ Tout dépend la personne qui intervient.
- ❖ Monsieur dit qu'il aime discuter et qu'il sait car il a toute sa tête.
- ❖ Tout dépend de l'aide à domicile qui intervient.
- ❖ Cependant, il arrive qu'une AAD me parle d'autres bénéficiaires. Elle peut donc parler de mi à d'autres. Mais pas de sujet intimes.

Constat :

- 12% des bénéficiaires estiment que non, avec un pourcentage élevé sur la non confiance (25%) et un non soutien (18%).

Pistes de réflexion :

- C'est un pourcentage qui interroge sur la déontologie du métier, le devoir de réserve. Que faire ? A part « flécher » les aides à domicile, les recevoir, réexpliquer et sanctionner le cas échéant.

2°L'organisation de votre prise en charge par nos services :

	% *	% *	% *	Nbre ?
	OUI	NON	NR/NC	SAISIS
2° L'organisation de votre prise en charge par nos services :				
Vos demandes d'horaires sont-elles respectées ?	70%	27%	2%	44
Etes-vous satisfait(e) du nombre d'intervenant(e)s à votre domicile?	75%	25%	0%	44
Etes-vous prévenu(e) quand il y a des changements ?	61%	36%	2%	44
L'accueil téléphonique est-il courtois, à votre écoute ?	86%	11%	2%	44
Avez-vous des réponses adaptées à vos questions ?	80%	16%	5%	44
Sommes-nous réactifs pour régler un problème ?	70%	18%	11%	44
TOTAL	74%	22%	4%	

* Résultats à l'arrondi

Commentaires et expressions libres :

- ❖ Pas toujours des réponses adaptées à mes questions.
- ❖ ...je suis capable de dire oui ou non et de dire ce que j'ai besoin.
- ❖ Parfois les filles ne respectent pas les heures d'interventions.
- ❖ C'est parfois difficile d'avoir les bonnes heures d'interventions, les gens qui s'occupent de nous ne se rendent pas compte.
- ❖ Parfois les filles viennent beaucoup en avance.
- ❖ La discussion peut être difficile avec certaines personnes.
- ❖ Parfois il est difficile d'avoir des réponses claires.
- ❖ Je pense que parfois l'équipe au bureau ne prend pas au sérieux ce que je dis.
- ❖ Lors des RDV par exemple, le SPAD est en lien avec la Dame qui prend le RDV et nous l'accompagnons. Monsieur se sent bien.
- ❖ Les horaires d'interventions pour la toilette : 8h c'est trop tôt, à partir de 9h30 ce serait mieux.
- ❖ Accueil téléphonique : I serait nécessaire d'avoir une permanence à l'accueil pour répondre lors des réunions du service.
- ❖ Manque d'heures suite à l'évolution en GIR 2. Manque sur les interventions du midi et du soir.
- ❖ Il y a effectivement trop de personne en terme de nombre mais si l'équipe est réduite il y a un risque, appréhension d'avoir des personnes moins impliquées.
- ❖ M. reconnaît qu'il n'appelle jamais le bureau.
- ❖ M. F voudrait aller au restaurant et faire des sorties en montagne.
- ❖ Je peux dire si je suis fatiguée ou bien en forme et donc respect de mon choix d'activités en fonction de mon état.
- ❖ Pour certaines AAD les intervenantes ne viennent pas régulièrement.

- ❖ L'accueil téléphonique est courtois mais ça dépend des jours.
- ❖ J'apprécie beaucoup les interventions de R. B et N. G.
- ❖ Pour douche du dimanche matin, Certaines filles ne sont pas capables de la faire. Lorsque les intervenantes sont habituées tut se passe bien ; par cotre c'est très contraignant d'expliquer aux nouvelles...Ne jamais mettre 2 nouvelles intervenantes.

Constat :

- 22% des bénéficiaires sont insatisfaits de notre service avec une récurrence sur le respect des horaires et le changement d'aides à domicile.

Pistes de réflexion :

- C'est le point noir de notre service : l'absentéisme galopant, les exigences de nos aides à domicile font que nous sommes perpétuellement sur des remplacements avec un Turn Over incessant. La politique RH va être revue pour 2025 pour remettre de l' « homogénéité » dans les plannings et de la rigueur professionnelle.

En conclusion, pensez-vous que nos prestations et notre service sont de qualité ?

	% *	% *	% *	Nbre ?
	OUI	NON	NR/NC	SAISIS
En conclusion, pensez-vous que nos prestations et notre service sont de qualité ?	91%	9%	0%	44
	* Résultats à l'arrondi			

Commentaires et expressions libres :

- ❖ Heureusement certaines dames sont agréables, travailleuses et formées.
- ❖ Je suis satisfaite du SPAD et ma fille est plus tranquille.
- ❖ ...Je suis souvent auprès de Maman pour m'assurer que tout aille bien. Parfois, personne ne vient, je ne suis pas en total confiance.
- ❖ Sent bien qu'il y a des problèmes de personnel, de formations, d'horaires. On essaie de suivre et d'aider au mieux pour notre maman.
- ❖ Je suis contente d'avoir les filles pour m'aider mais mes heures ne sont pas garanties, en ce moment. Je n'ai pas quelqu'un tous les jours comme d'habitude, je dis me débrouiller fate de personnel.
- ❖ Je suis plutôt satisfaite du service.
- ❖ J'ai une bonne équipe d'intervenante mais ce n'est pas simple tous les jours.
- ❖ Je suis satisfaite du service.
- ❖ Dans l'ensemble tout va bien. Sa fille est là pour lui, il dit qu'il se sent bien avec le SPAD.
- ❖ Il y a des problèmes au sein du SPAD, comme toute société mais la situation est pesante parfois.
- ❖ Mes intervenantes sont agréables, nos relations ont très amicales. Je suis satisfaite de leurs interventions.
- ❖ Je suis satisfaite de mon groupe de 4 intervenantes ...petit bémol : trop de changement parfois.
- ❖ Parfois trop d'intervenants différents, pas toujours prévenus. Parfois certaines intervenantes n'écoutent pas nos demandes et sont pressées de partir ; pas toujours patientes avec Michelle qui n'est pas facile.
- ❖ La confiance avec les AAD s'installe avec le temps d'où la nécessité de conserver les mêmes intervenantes. Les horaires sont choisis par le service et non pas sur notre demande.
- ❖ Mari Pierre et Laurence sont parfaites pour moi et j'apprécie qu'elles soient les seules à intervenir chez moi. En attendant d'avoir besoin d'une auxiliaire de vie.
- ❖ Beaucoup trop d'annulation d'intervention de la part Du service (durant la semaine) et aimerait avoir un nombre plus réduit d'intervenantes.
- ❖ Une relation de confiance s'est établie avec les AAD qui interviennent régulièrement à domicile. Le choix des AAD remplaçantes n'est pas toujours bon, surtout pour les actes essentiels (toilette), il serait préférable de conserver les mêmes personnes pour ces actes.
- ❖ Aimerais que le nombre d'intervenantes à domicile soit limité à un noyau fixe ; que les remplacements soient effectués par des AAD habituées à intervenir à domicile.

- ❖ Toutes les intervenantes sont qualifiées. Manque d'avertissements lors des changements d'horaires ce qui contraint la famille à s'adapter au pied levé. Et demande d'heures en plus suite au passage n GIR2 qui n'a pas été totalement mis en place. Il faut continuer avec du personnel de qualité pour s'occuper de GIR2 et ne pas faire intervenir du personnel non formé.
- ❖ Très variable selon l'aide à domicile et son implication dans le quotidien.
- ❖ Monsieur n'a rien à dire il est content d'avoir 2h par semaine pour les courses
- ❖ Tout dépend de la formation des personnes, de leurs envies, de leurs implications dans le quotidien
- ❖ M. trouve que les AAD ne sont pas assez récompensées par rapport à ce qu'elles font. Métier peu valorisé par rapport à d'autres.
- ❖ Très contente des services.
- ❖ Attention de bien prévenir pour les remplacements.
- ❖ Je regrette de ne pas avoir le nombre d'heures allouées par l'APA (22h) et je participe financièrement- Merci de m'accorder au mois 20h par mois – Michèle Marrilliet.
- ❖ Qualité de service est mieux maintenant.
- ❖ Entouré d'une bonne équipe.
- ❖ Horaires, nombre intervenants changeants pendant les vacances.
- ❖ Prévenu il y a peu de temps pour un changement.
- ❖ Certaines prestations sont très bonnes, d'autres non, notamment les horaires et les changements. Le bénéficiaire doit prévenir à l'avance d'une annulation mais le service annule parfois une intervention au dernier moment.
- ❖ Je suis satisfaite de SPAD.
- ❖ Je suis actuellement satisfaite de SPAD et j'espère que cela continue.
- ❖ SPAD est une bonne association.

Constat :

- 9% des bénéficiaires sont insatisfaits.

Pistes de réflexion :

- La politique RH est totalement à reprendre en terme de compétences (formations), en terme de savoir-être (bonnes pratiques), en terme d'engagement (respect des plannings), pour remettre en place une stabilité tant au niveau des plannings bénéficiaires que salariés.
- La communication doit être soutenue entre bénéficiaires et structure et améliorer ainsi la qualité du service