

Etude de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'ADPAH et de leur famille

Octobre 2012



19 rue René Thomas
38 000 Grenoble
Tél : 04 76 70 49 70

Contacts :

- Didier LOCATELLI : didier.locatelli@new-deal.fr
- Audrey GIROUD : audrey.giroud@new-deal.fr

Rappel Méthodologique **p3**

Résultats détaillés **p6**

- 1) Profil des répondants **p7**
- 2) Satisfactions détaillées **p14**
- 3) Satisfaction globale **p48**
- 4) Cartes d'actions prioritaires **p51**
- 5) Attentes **p54**

Synthèse **p56**

RAPPEL MÉTHODOLOGIQUE

Contexte et objectifs :

Depuis 2006, le service de l'ADPAH renouvelle tous les 2 ans son baromètre de satisfaction afin de :

- Constater les évolutions de la satisfaction des bénéficiaires du service et de leurs familles
- Voir si les actions mises en place sont perçues positivement
- Évaluer les attentes et aider à orienter les futures actions de l'ADPAH

Rappel méthodologique

Méthodologie :

404 enquêtes téléphoniques sur la base des fichiers transmis par le service

2 populations interrogées (du 1er au 9 octobre 2012)

202 bénéficiaires de l'ADPAH
(interrogation en journée)

202 membres des familles interlocuteurs de l'ADPAH
(interrogation en soirée)

Seules les familles référentes ont été contactées (contrairement aux années précédentes) : cela peut avoir une influence sur les résultats

Un respect du profil des bénéficiaires en terme de :

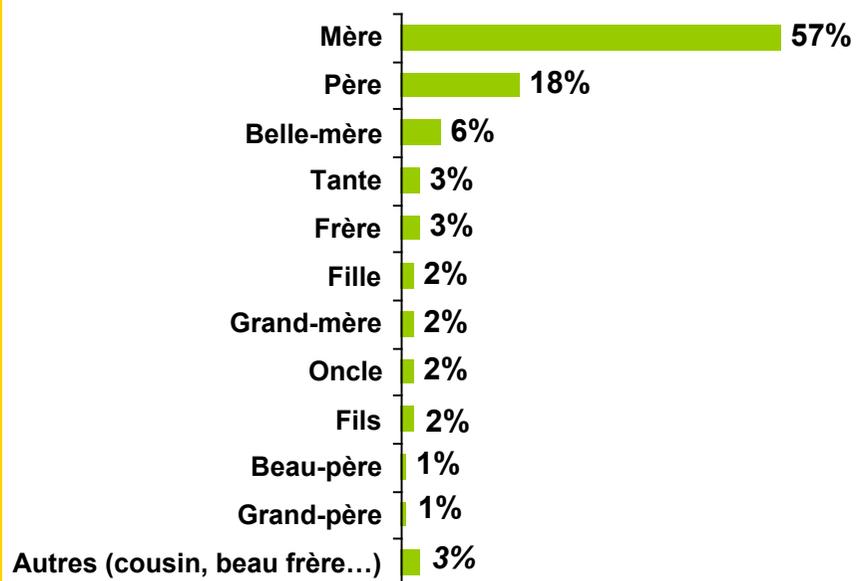
- Sexe
- Niveau d'autonomie
- Secteur géographique

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

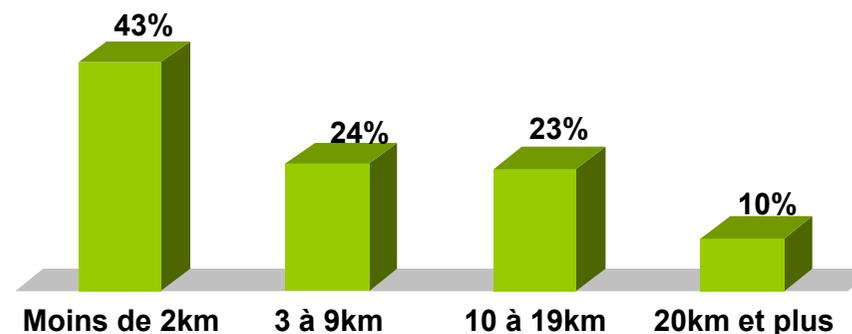
1) Profil des répondants

Profil des répondants

Degré de parenté (Base : 202 répondants- Question uniquement posée aux familles)



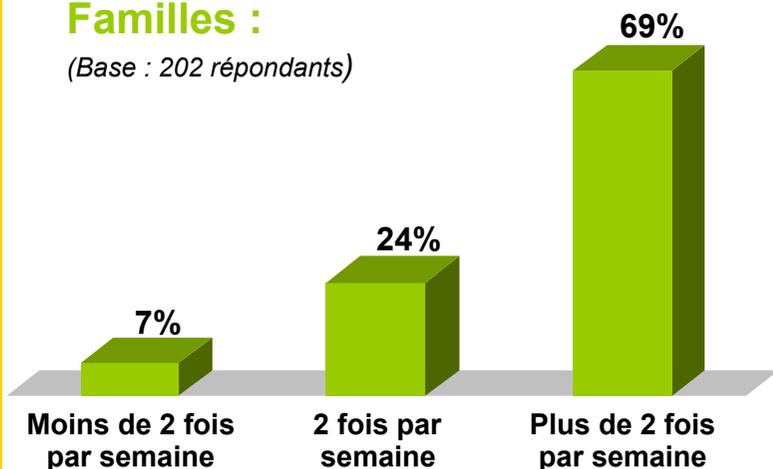
Distance séparant la famille de la personne aidée (Base : 200 répondants, 2 non répondants - Question posée uniquement aux familles)



Nombre de contacts par semaine entre la famille et la personne aidée :

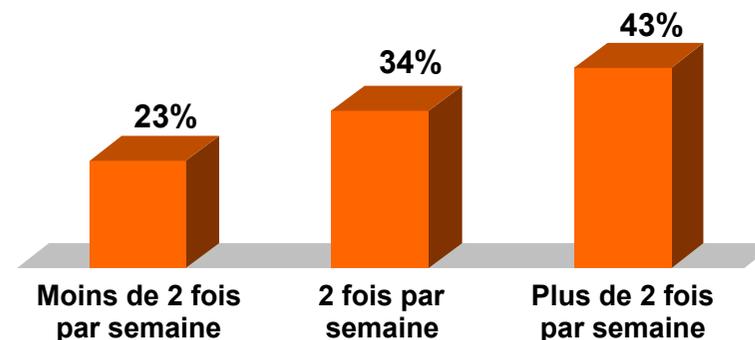
Familles :

(Base : 202 répondants)



Usagers :

(Base : 200 répondants, 2 non répondants)

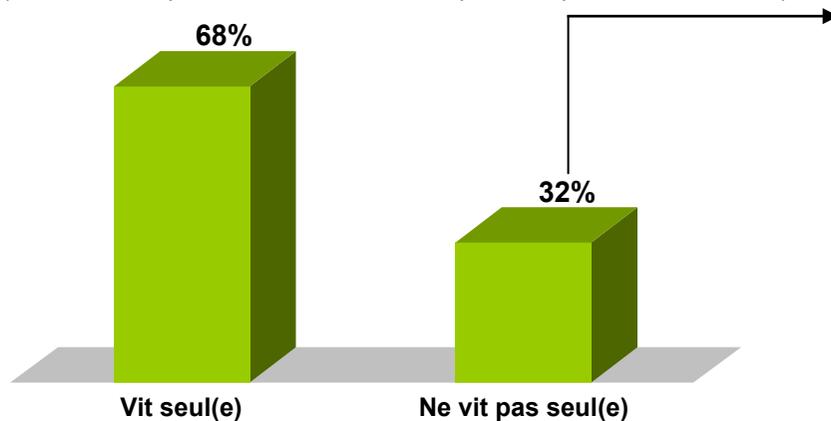


Profil des répondants

Situation de la personne âgée

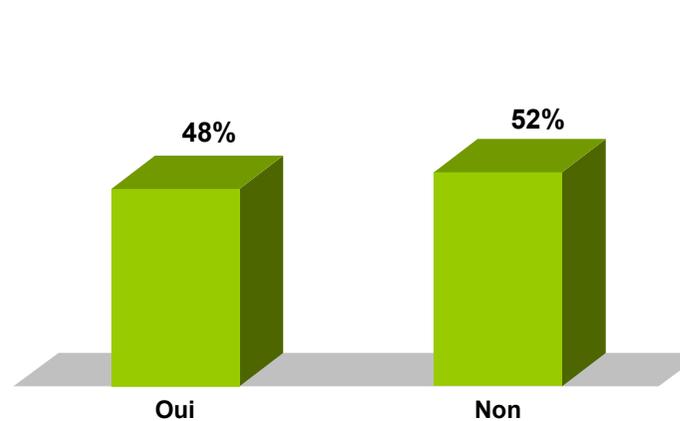
Est-ce que votre... vit seul(e) ?

(Base : 202 répondants - Question uniquement posée aux familles)



Son(sa) conjoint(e) peut-il(elle) lui apporter de l'aide ?

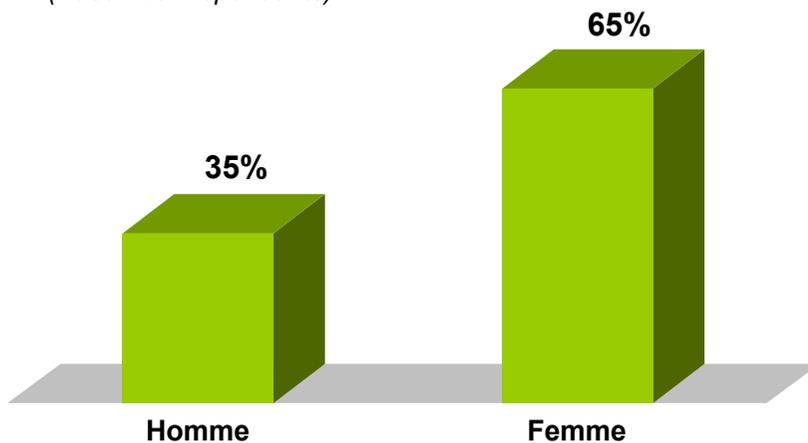
(Base : 64 répondants - Question uniquement posée aux familles)



Sexe du répondant

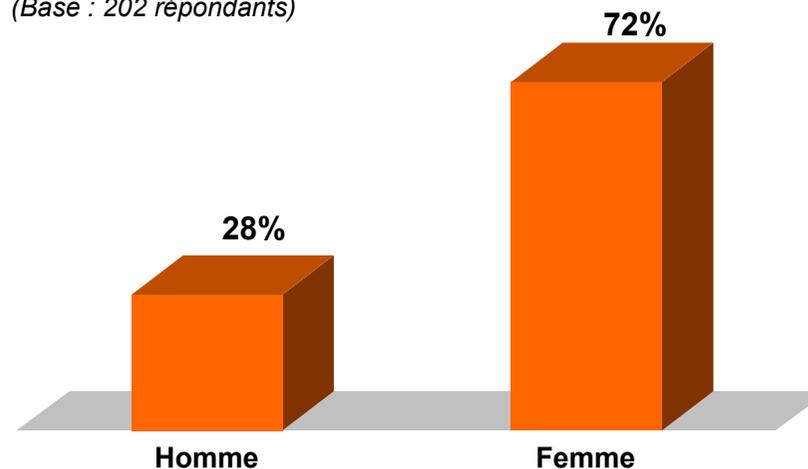
Familles :

(Base : 202 répondants)



Usagers :

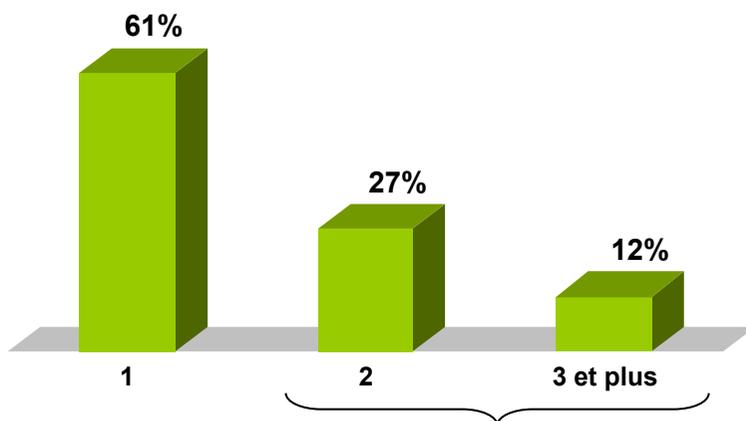
(Base : 202 répondants)



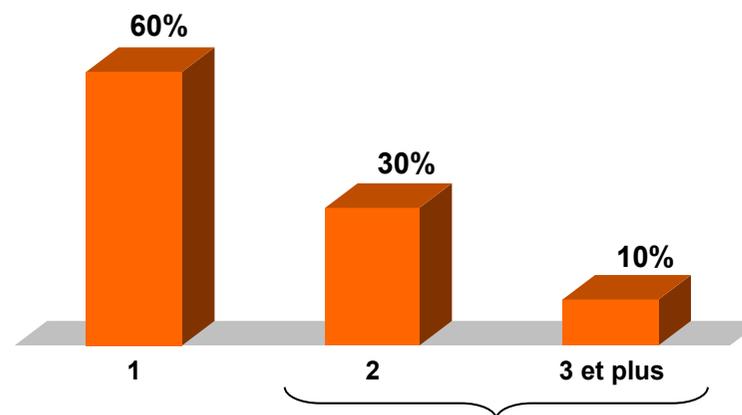
Profil des répondants

Nombre d'aides à domicile qui interviennent chez l'utilisateur

Familles : (Base : 194 répondants, 8 non répondants)



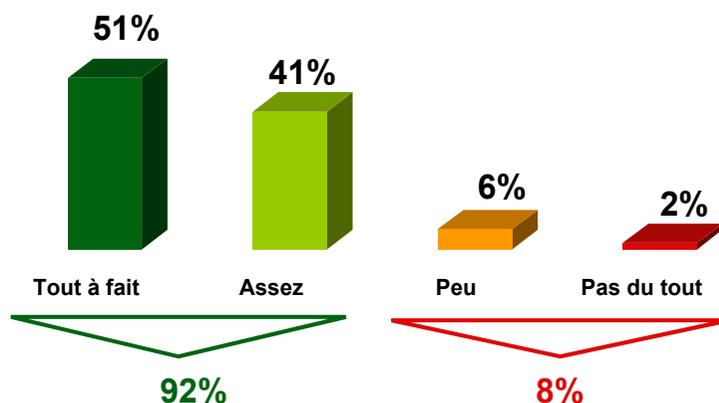
Usagers : (Base : 202 répondants)



Satisfaction sur l'échange d'informations entre les différentes aides à domicile

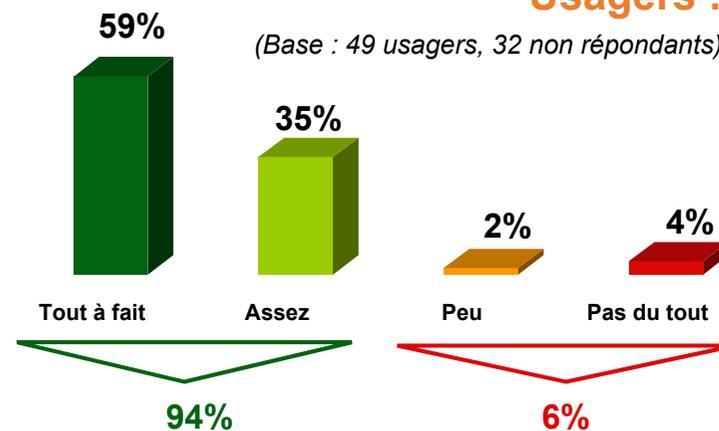
(question non posée sur les mesures précédentes)

Familles : (Base : 57 répondants, 23 non répondants)



Usagers :

(Base : 49 usagers, 32 non répondants)



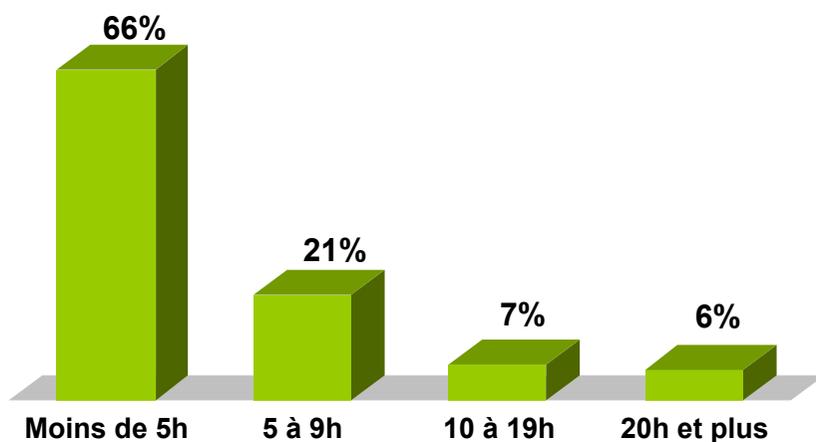
Raisons d'insatisfaction : (3 répondants, 1 non répondant)
 « N'échangent pas sur les tâches à accomplir, du coup certaines ne sont pas faites » (2 citations)
 « Trop de changements dans les tâches à effectuer » (1 citation)

Raisons d'insatisfaction : (3 répondants)
 « Manque d'organisation entre elles concernant les tâches à effectuer »
 « J'ai 2 aides à domicile : l'une est très bien, l'autre pas du tout »
 « Les 2 aides à domicile ralentissent et ne font pas les choses correctement »

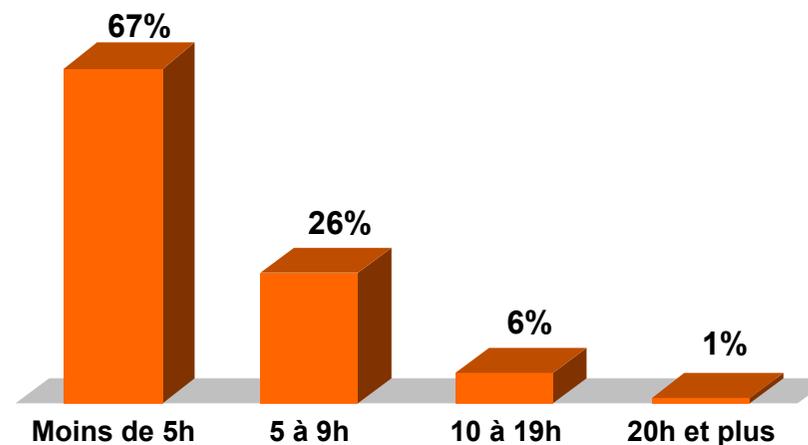
Profil des répondants

Nombre d'heures d'intervention de l'aide à domicile (par semaine)

Familles : (Base : 197 répondants, 5 non répondants)

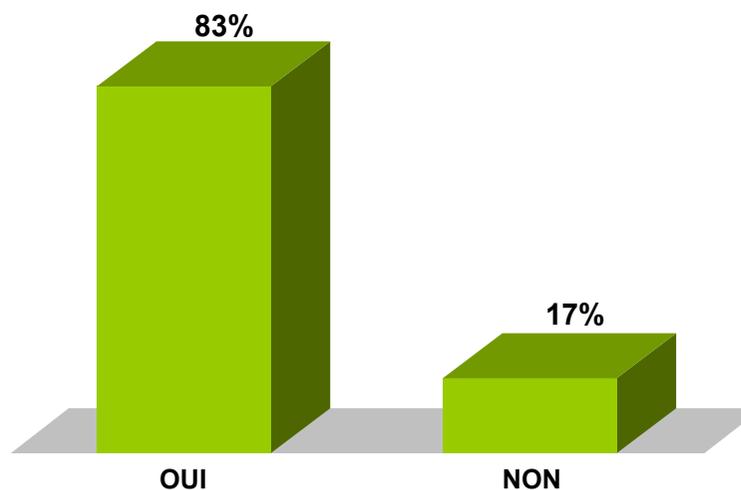


Usagers : (Base : 197 répondants, 5 non répondants)



Rencontre avec l'aide à domicile : (Base : 202 répondants - Question uniquement posée aux familles)

Est-ce que vous avez déjà rencontré l'aide à domicile chez votre... ?

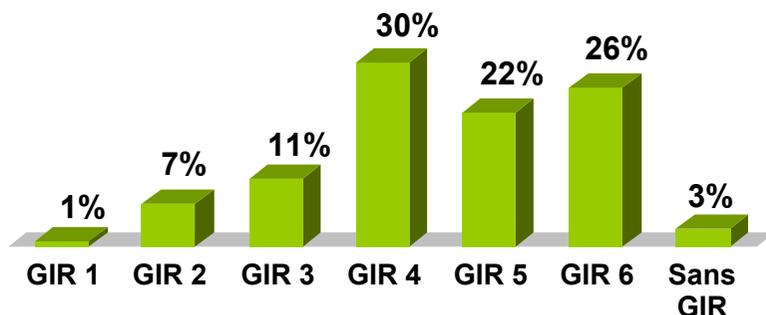


Profil des répondants

Niveau de dépendance

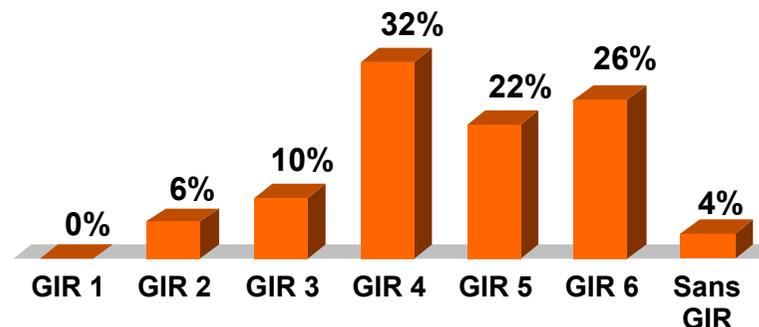
Familles :

(Base : 202 répondants)



Usagers :

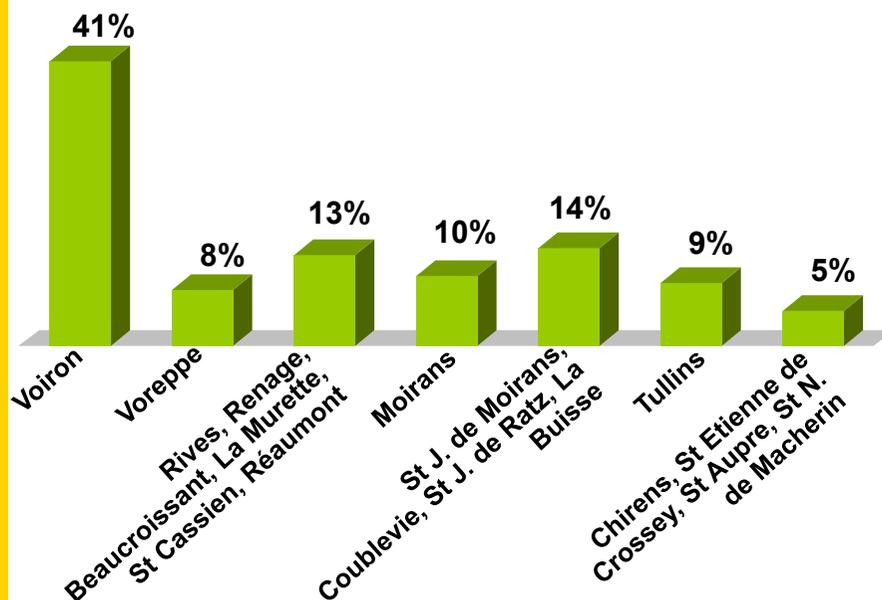
(Base : 202 répondants)



Secteur du bénéficiaire

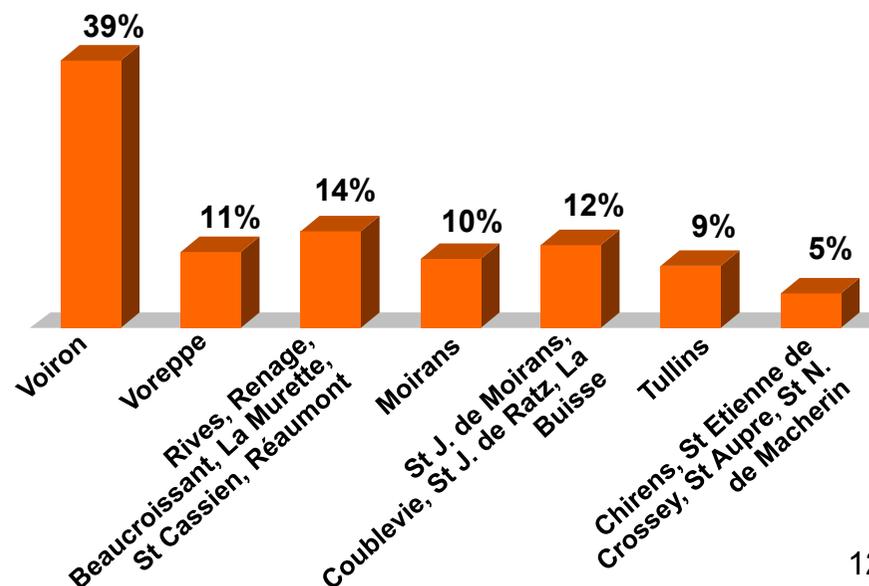
Familles :

(Base : 202 répondants)



Usagers :

(Base : 202 répondants)



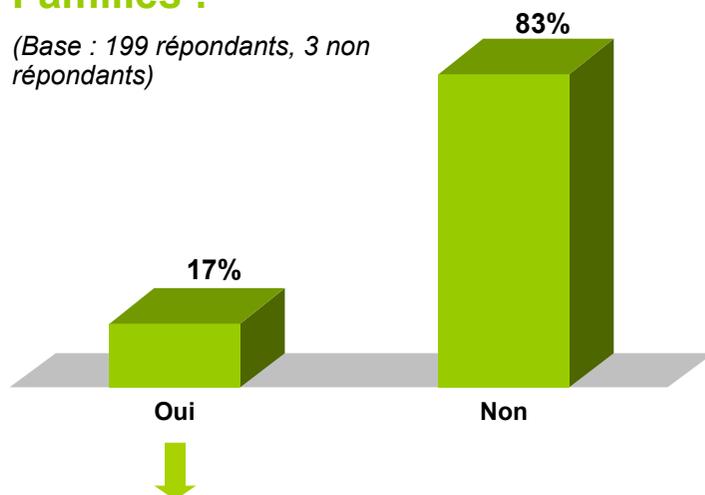
Profil des répondants

Aide pour les déplacements

Avez-vous besoin que votre aide à domicile vous aide à vous déplacer de votre lit à votre fauteuil par ex ?

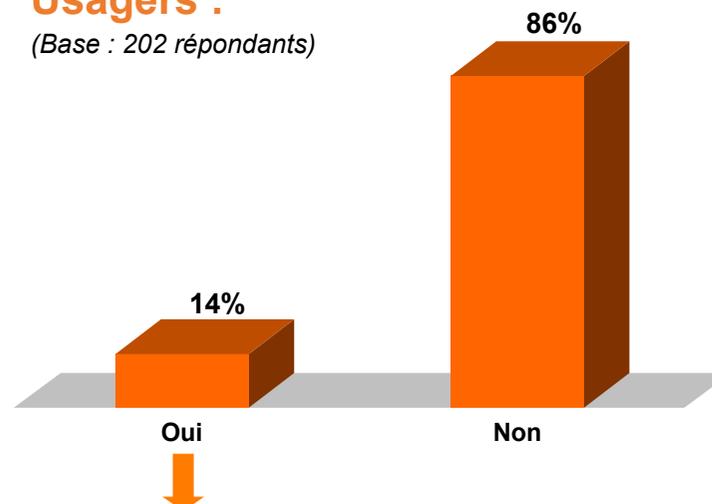
Familles :

(Base : 199 répondants, 3 non répondants)

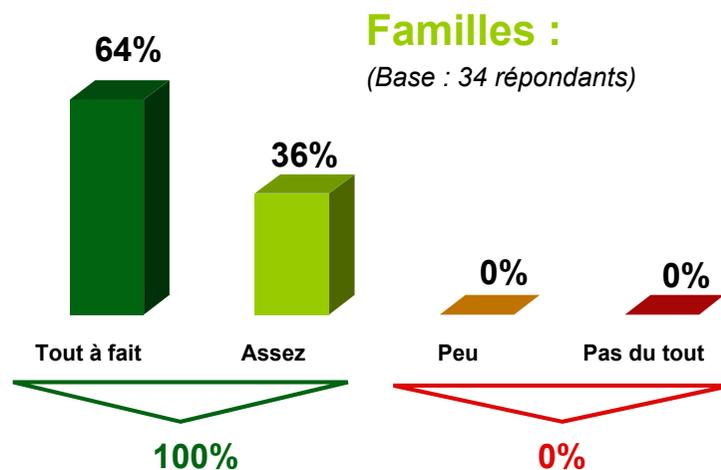


Usagers :

(Base : 202 répondants)

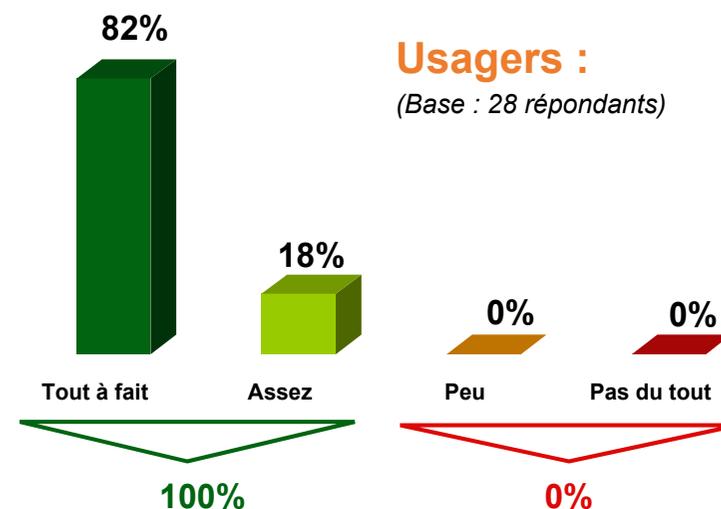


Satisfaction sur la manière dont l'aide à domicile aide dans les déplacements



Familles :

(Base : 34 répondants)



Usagers :

(Base : 28 répondants)

Rappel 2010 : les usagers (33 répondants) étaient 94% à déclarer que les aides à domicile aidaient « tout à fait bien » dans les déplacements ; peu d'évolutions pour les familles.

2) Satisfactions détaillées

Avant-propos :

- *Les résultats sont présentés question par question, avec distinction Familles/Usagers.*
- *Sont également précisés les résultats statistiquement différents en fonction des caractéristiques de profil (niveaux de dépendance, nombre d'aides à domicile intervenantes, nombre d'heures d'intervention...).*

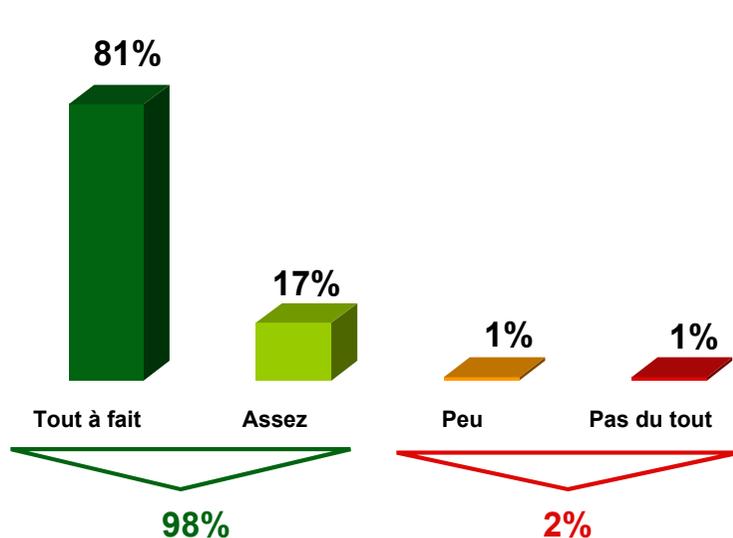
Satisfactions détaillées

Ponctualité de l'aide à domicile

« Si l'on parle de votre satisfaction concernant la ponctualité des aides à domicile, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

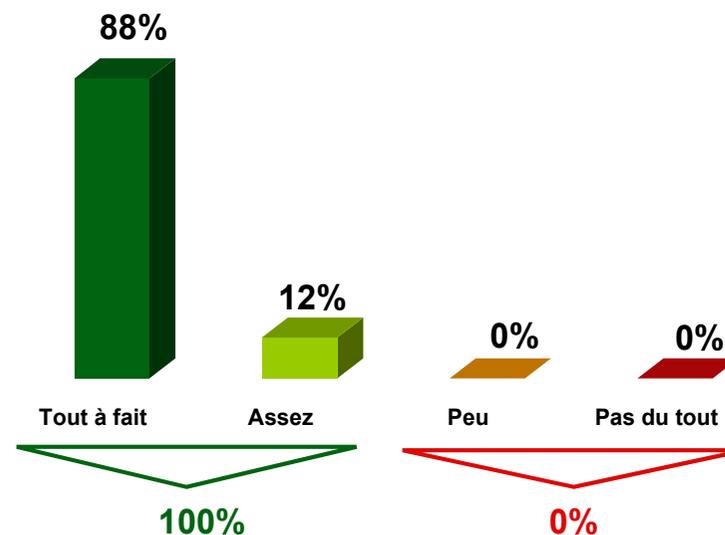
(Base : 185 répondants, 17 non répondants)



⇒ Aucune différence significative

Usagers :

(Base : 201 répondants, 1 non répondant)



⇒ Différences significatives :

Les usagers **ayant besoin d'aide dans leurs déplacements** sont globalement **moins satisfaits de la ponctualité** de l'aide à domicile (79% de « tout à fait satisfaits »).

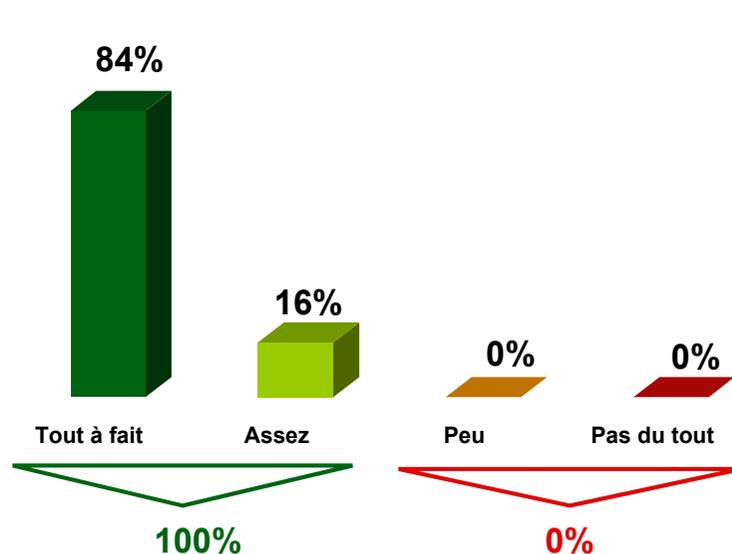
Satisfactions détaillées

Bonne humeur de l'aide à domicile

« Si l'on parle de leur bonne humeur, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

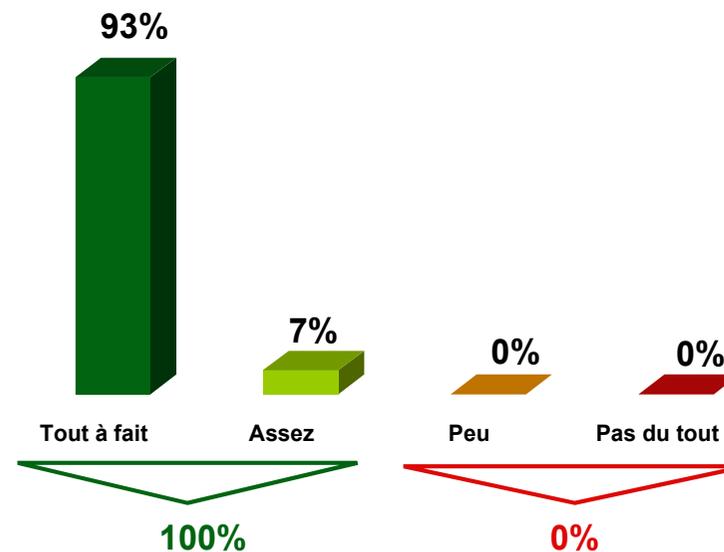
(Base : 189 répondants, 13 non répondants)



⇒ Aucune différence significative

Usagers :

(Base : 202 répondants)



⇒ Aucune différence significative

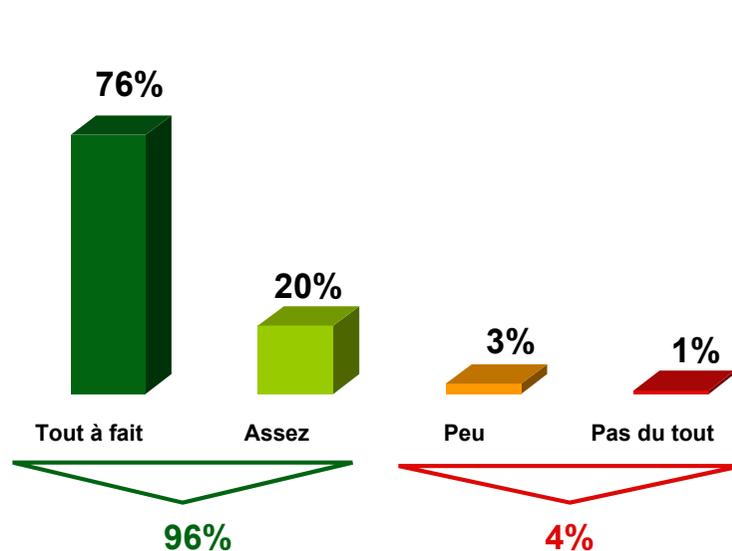
Satisfactions détaillées

Motivation de l'aide à domicile

« Si l'on parle de leur motivation, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

(Base : 186 répondants, 16 non répondants)

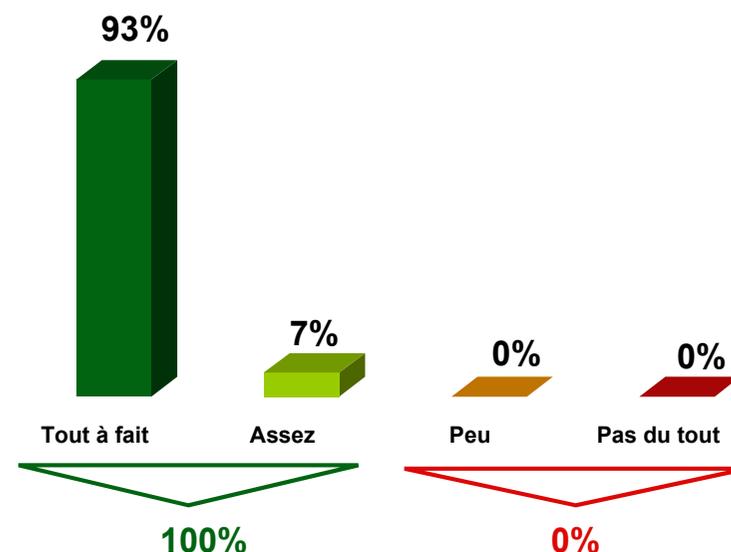


⇒ Différences significatives :

Les familles qui **ne connaissent pas la responsable de secteur** sont globalement **moins satisfaites de la motivation** de l'aide à domicile (88% de satisfaits dont 69% de « tout à fait satisfaits »).

Usagers :

(Base : 198 répondants, 4 non répondants)



⇒ Différences significatives :

La proportion de « tout à fait satisfaits » est plus faible chez les usagers qui **ne connaissent pas la responsable de secteur** (84%).

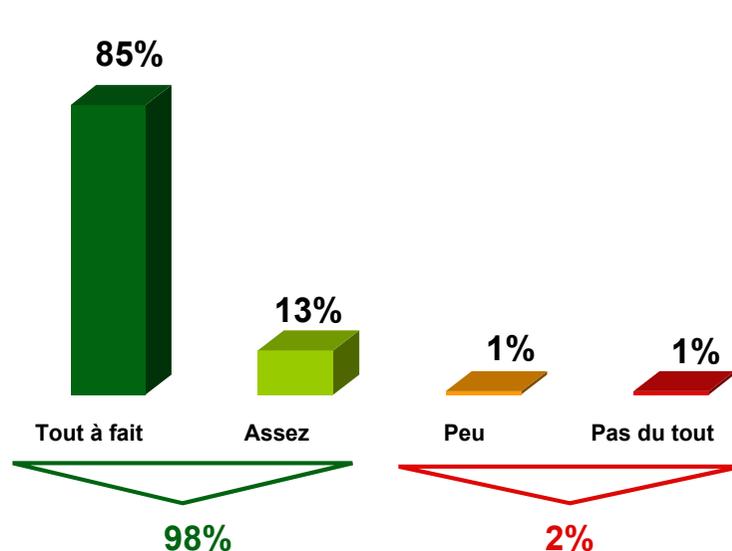
Satisfactions détaillées

Discrétion de l'aide à domicile

« Si l'on parle de leur discrétion, diriez-vous que vous êtes... »

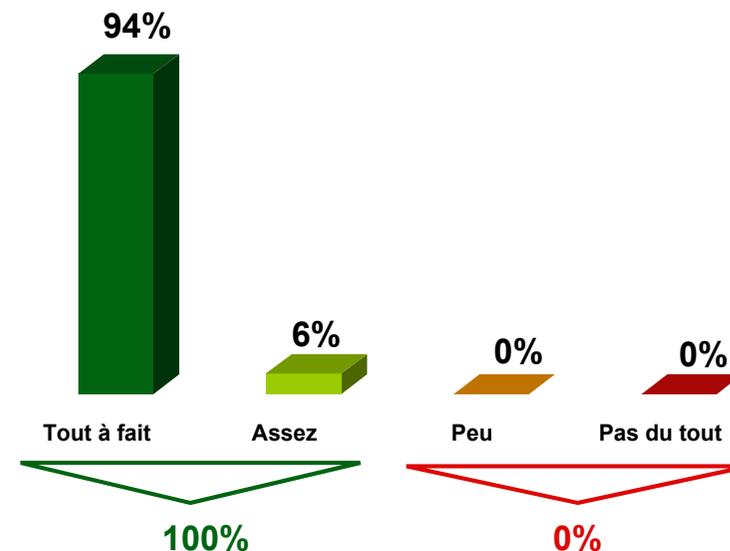
Familles :

(Base : 184 répondants, 18 non répondants)



Usagers :

(Base : 198 répondants, 4 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les familles les **moins satisfaites** de la discrétion de l'aide à domicile sont celles :

- qui ont **moins de 2 contacts par semaine** avec le bénéficiaire (90% de satisfaits dont 80% de tout à fait)
- dont le bénéficiaire **habite sur le secteur Rives, Renage, Beaucroissant...** (91% de satisfaits dont 78% de tout à fait)
- qui **ne connaissent pas la responsable de secteur** (78% de tout à fait satisfaits)

⇒ *Aucune différence significative*

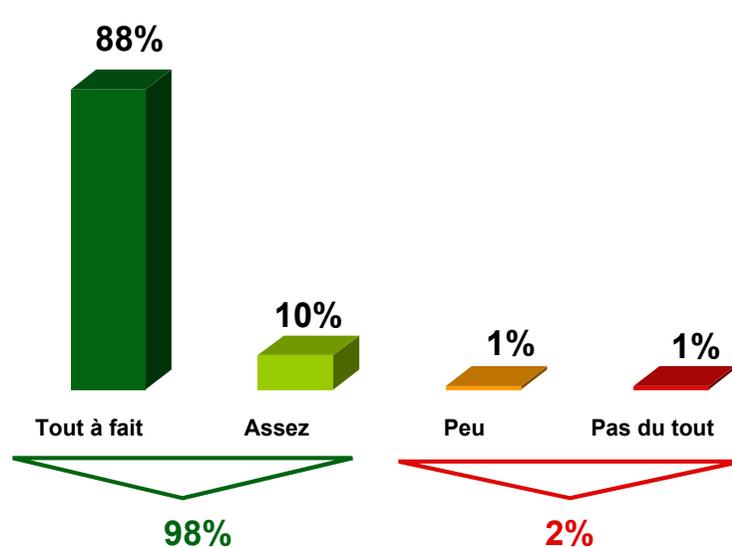
Satisfactions détaillées

Honnêteté de l'aide à domicile

« Si l'on parle de leur honnêteté, diriez-vous que vous êtes... »

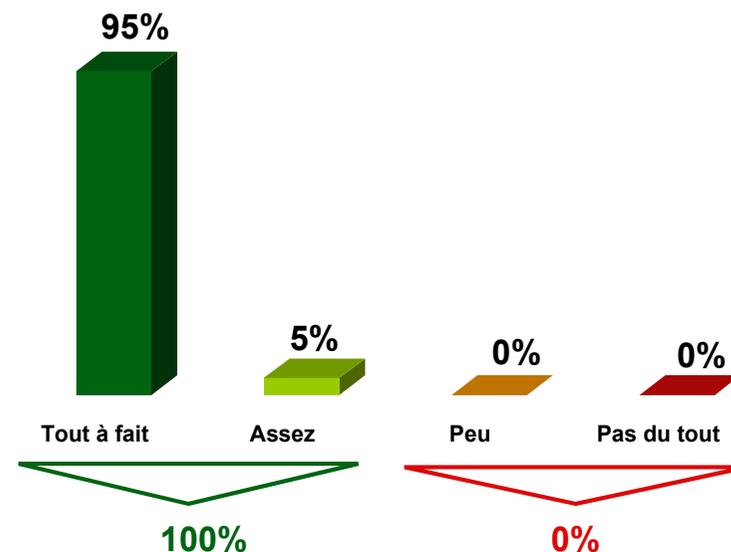
Familles :

(Base : 193 répondants, 9 non répondants)



Usagers :

(Base : 202 répondants)



⇒ Différences significatives :

La proportion de « tout à fait satisfaits » est **plus faible** pour les familles qui **ne connaissent pas la responsable de secteur** (82%).

Les familles dont le bénéficiaire **habite sur le secteur Rives, Renage, Beaucroissant...** sont **globalement moins satisfaites** (92% de satisfaits)

⇒ *Aucune différence significative*

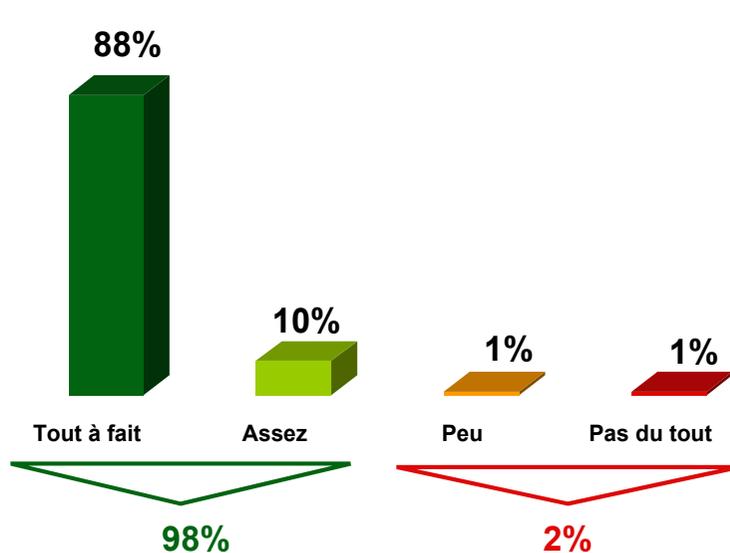
Satisfactions détaillées

Relation de sympathie instaurée par l'aide à domicile

« Si l'on parle de la relation de sympathie qu'elle instaure, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

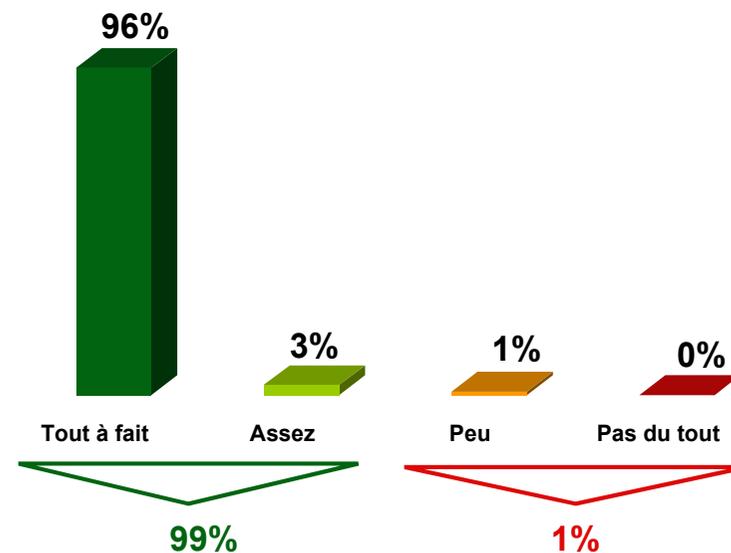
(Base : 196 répondants, 6 non répondants)



⇒ Aucune différence significative

Usagers :

(Base : 202 répondants)



⇒ Aucune différence significative

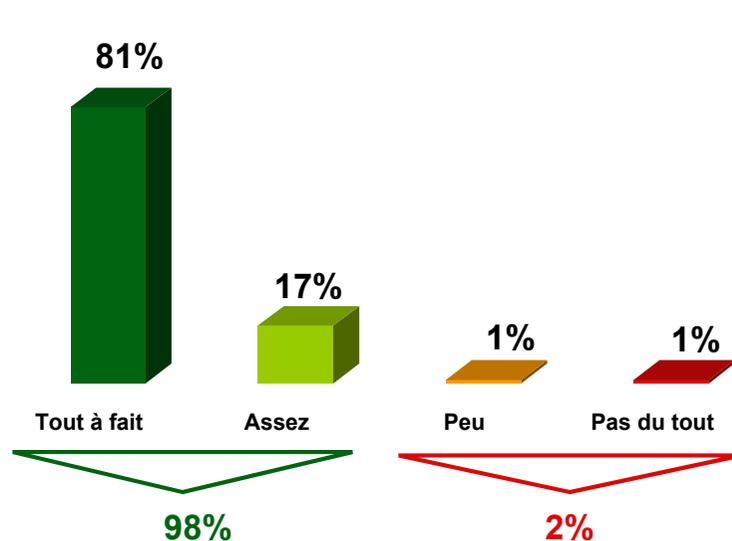
Satisfactions détaillées

Attention et écoute des besoins par l'aide à domicile

« Si l'on parle de l'attention et l'écoute qu'elles ont des besoins, diriez-vous que vous êtes... »

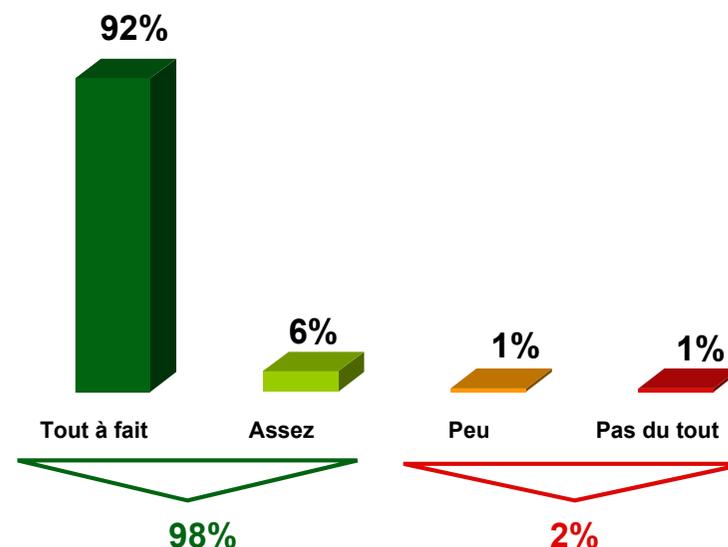
Familles :

(Base : 189 répondants, 13 non répondants)



Usagers :

(Base : 197 répondants, 5 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les familles globalement **moins satisfaites** de l'attention et l'écoute apportée par l'aide à domicile ne **connaissent pas la responsable de secteur** (94% de satisfaits dont 70% de « tout à fait satisfaits ») et sont **en contact avec le bénéficiaire moins de 2 fois par semaine** (91% de satisfaits dont 73% de tout à fait)

⇒ *Aucune différence significative*

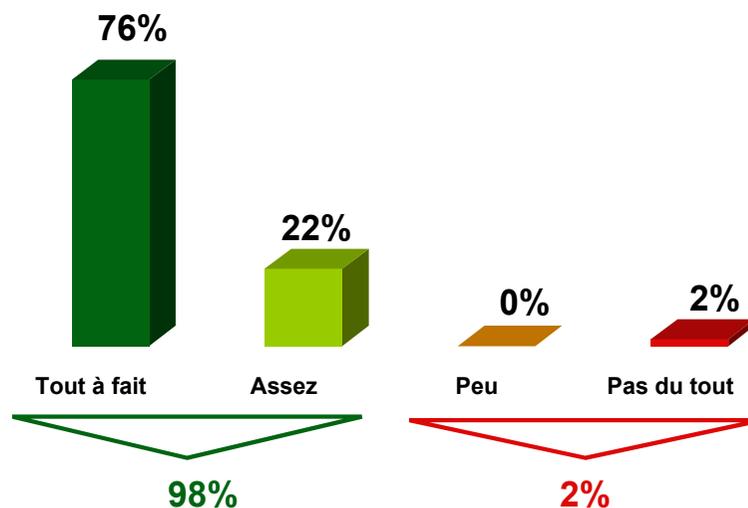
Satisfactions détaillées

Vigilance de l'aide à domicile sur l'état de santé, le moral de l'utilisateur (question posée uniquement aux familles)

« Si l'on parle de la vigilance sur son état de santé, son moral, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

(Base : 177 répondants, 25 non répondants)



⇒ Différences significatives :

La proportion de « tout à fait satisfaits » est **plus faible** auprès des familles dont le proche est dépendant **GIR 3 ou 4** (62%). Elle est **plus élevée** auprès des familles dont le proche est dépendant **GIR 5 ou 6** (84%).

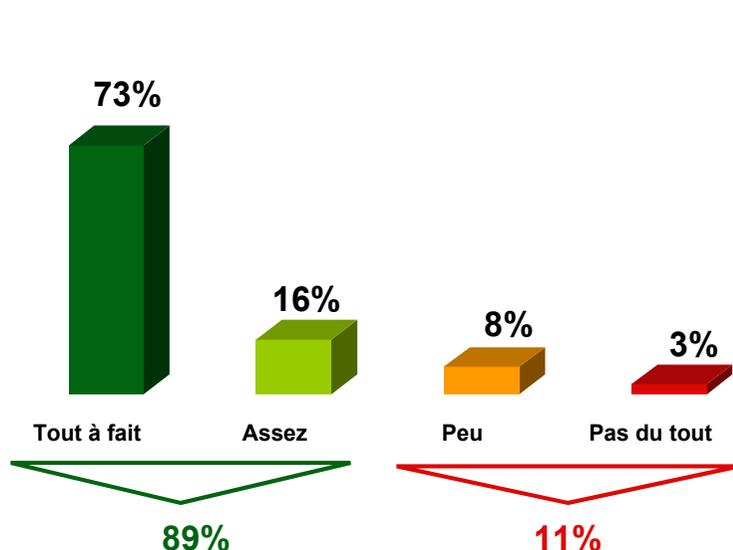
Satisfactions détaillées

Vision du travail à accomplir de l'aide à domicile

« Si l'on parle de leur vision du travail à accomplir, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

(Base : 185 répondants, 17 non répondants)



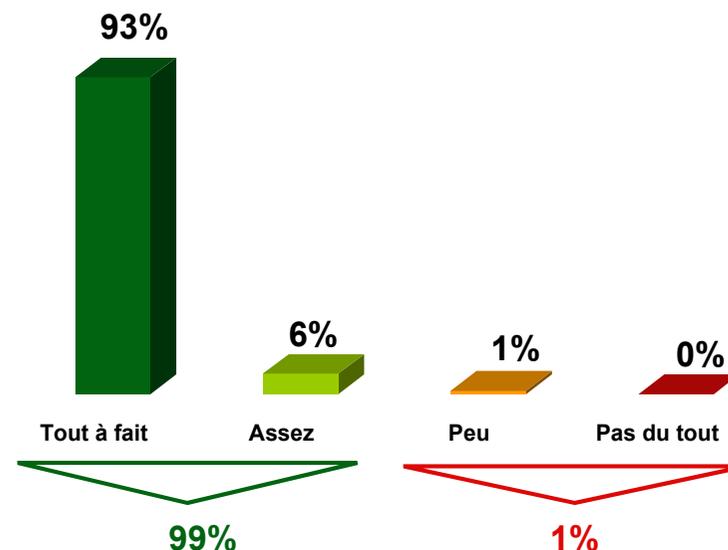
⇒ Différences significatives :

La proportion de « tout à fait satisfaits » est plus faible chez les familles dont le proche est dépendant GIR 3 ou 4 (61%).

Les familles qui habitent à plus de 10km du bénéficiaire sont globalement plus satisfaites (96% de satisfaits).

Usagers :

(Base : 201 répondants, 1 non répondant)



⇒ Différences significatives :

Les usagers ayant 3 aides à domicile ou plus enregistrent une proportion plus faible de « tout à fait satisfaits » (75%).

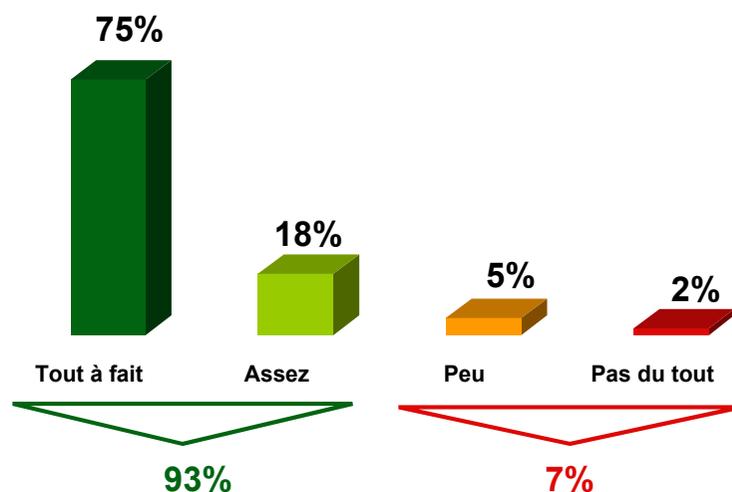
Satisfactions détaillées

Organisation dans son travail

« Si l'on parle de leur organisation dans leur travail, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

(Base : 178 répondants, 24 non répondants)



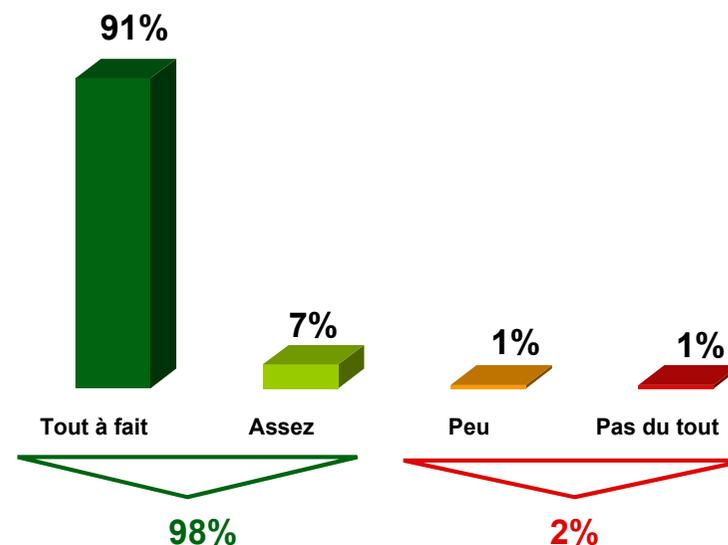
Différences significatives :

La **totalité** des familles **ayant moins de 2 contacts par semaine avec le bénéficiaire** est satisfaite de l'organisation de l'aide à domicile.

Les familles dont les bénéficiaires sont dépendants GIR 3 ou 4 **enregistrent une proportion plus faible de « tout à fait satisfaits »** (65%), à l'inverse des GIR 5 ou 6 (82% de tout à fait satisfaits).

Usagers :

(Base : 200 répondants, 2 non répondants)



Différences significatives :

La **totalité** des usagers **ayant plus de 2 contacts par semaine avec leur famille** est satisfaite de l'organisation de l'aide à domicile.

La proportion de « tout à fait satisfaits » **est plus élevée** pour les usagers ayant **1 seule aide à domicile** (95%). Elle est plus faible pour les usagers dépendant du secteur **Tullins** (78%).

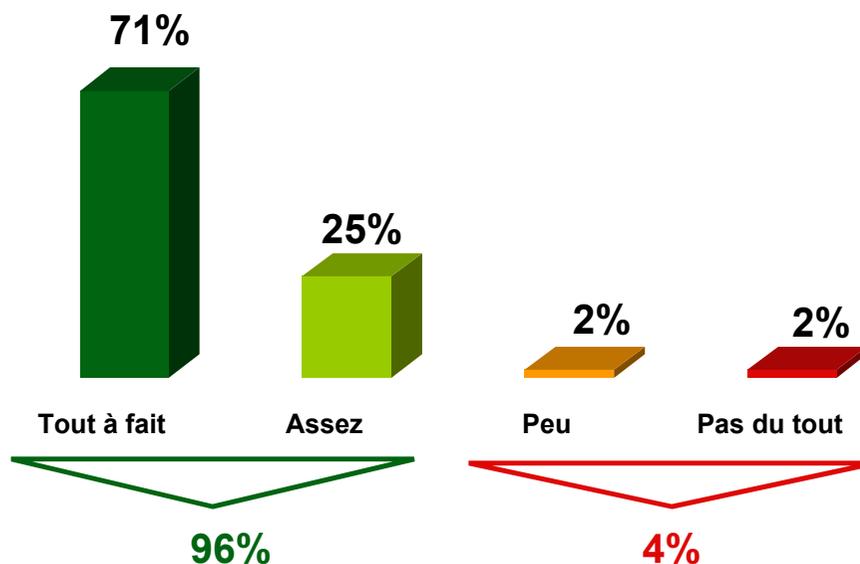
Satisfactions détaillées

Adaptation aux capacités de l'utilisateur de l'aide à domicile (question posée uniquement aux familles)

« Si l'on parle de l'adaptation aux capacités de votre..., diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

(Base : 186 répondants, 16 non répondants)



⇒ Aucune différence significative

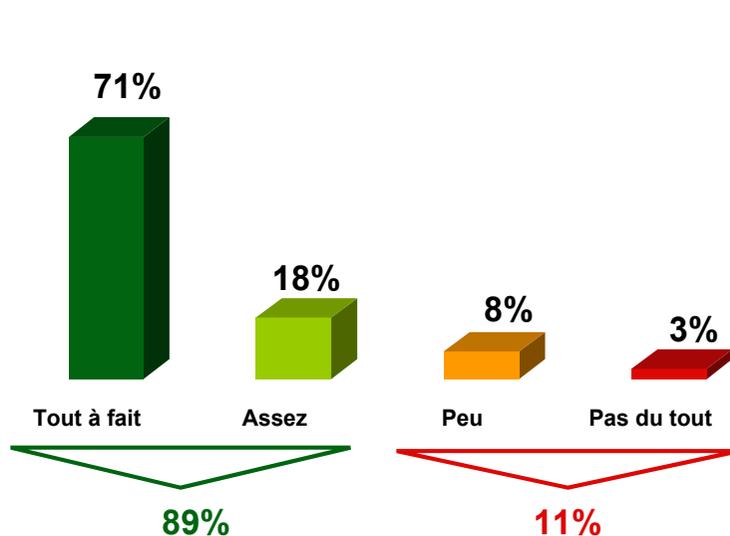
Satisfactions détaillées

Travail consciencieux et efficace de l'aide à domicile

« Concernant le travail consciencieux et efficace que vous pouvez attendre, diriez-vous que vous êtes... »

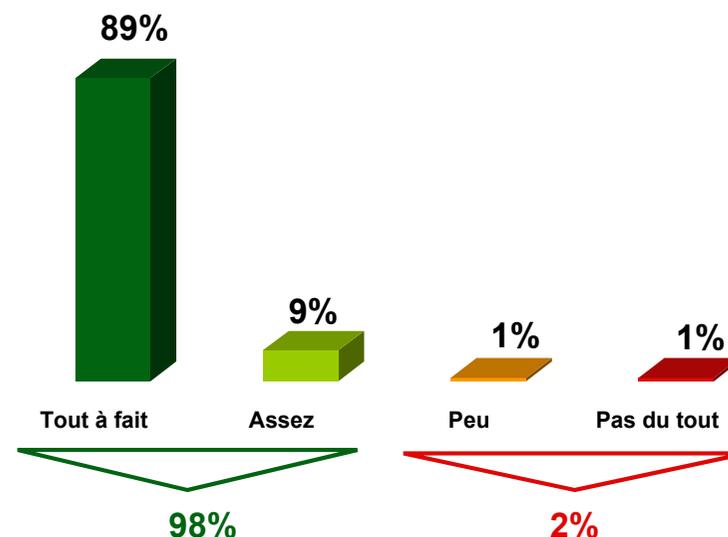
Familles :

(Base : 192 répondants, 10 non répondants)



Usagers :

(Base : 202 répondants)



⇒ Différences significatives :

La proportion de « tout à fait satisfaites » **atteint 88%** pour les familles dont le proche a **besoin d'aide dans ses déplacements**.

Elle est **plus faible chez les familles dont le bénéficiaire est dépendant GIR 4 (59%)**.

⇒ *Aucune différence significative*

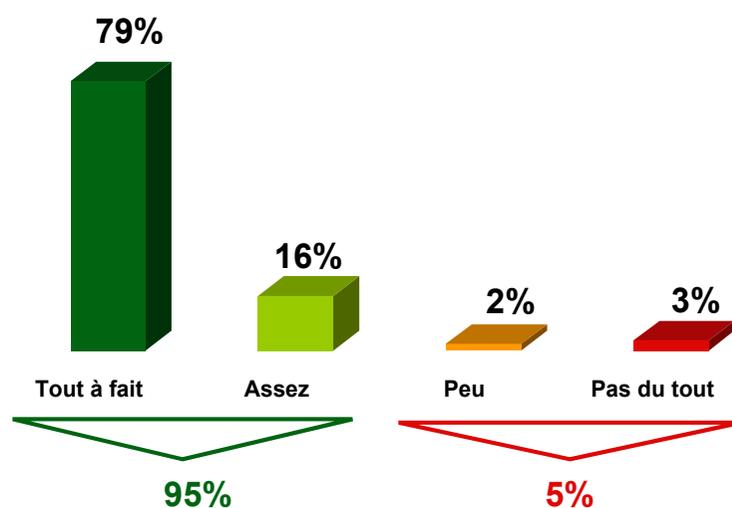
Satisfactions détaillées

Animation apportée par le passage de l'aide à domicile

« Concernant l'animation que le passage des aides à domicile apporte au quotidien, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

(Base : 183 répondants, 19 non répondants)

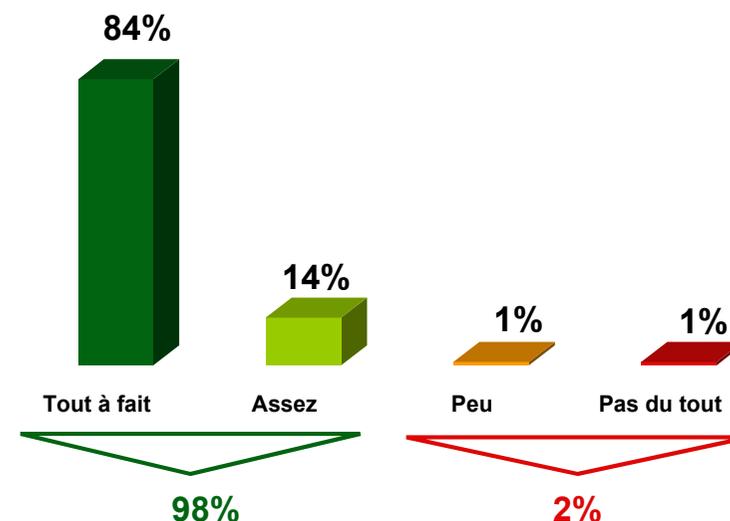


⇒ Différences significatives :

Les familles qui **ne connaissent pas la responsable de secteur** sont globalement **moins satisfaites** (88% de satisfaits dont 69% de « tout à fait satisfaits »).

Usagers :

(Base : 189 répondants, 13 non répondants)



⇒ Différences significatives :

La proportion de « tout à fait satisfaits » est **plus faible** chez les usagers **ayant besoin d'aide dans leurs déplacements** (70%) et étant **GIR 3 ou 4** (75%).

Elle est de **92%** auprès des bénéficiaires **GIR 5 ou 6**.

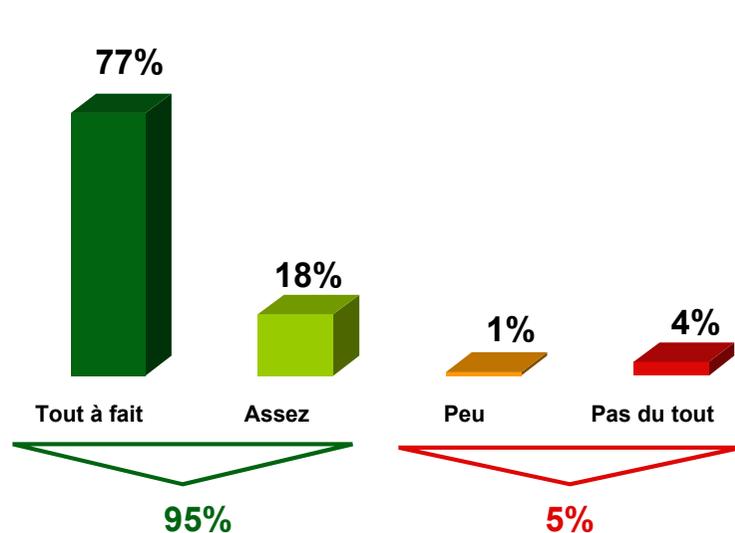
Satisfactions détaillées

Soutien moral apporté par l'aide à domicile

« Concernant le soutien moral qu'elles apportent, diriez-vous que vous êtes... »

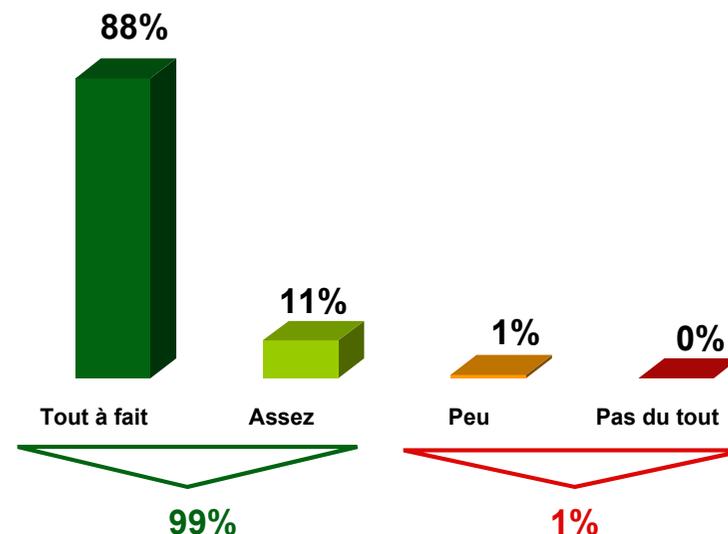
Familles :

(Base : 181 répondants, 21 non répondants)



Usagers :

(Base : 189 répondants, 13 non répondants)



⇒ Différences significatives :

La proportion de « tout à fait satisfaites » **est moindre** (67%) **chez les familles qui ne connaissent pas la responsable de secteur.**

Les familles dont l'utilisateur dépend du **secteur Rives, Renage, Beaucroissant...** sont globalement **moins satisfaites** (86% de satisfaites).

⇒ *Aucune différence significative*

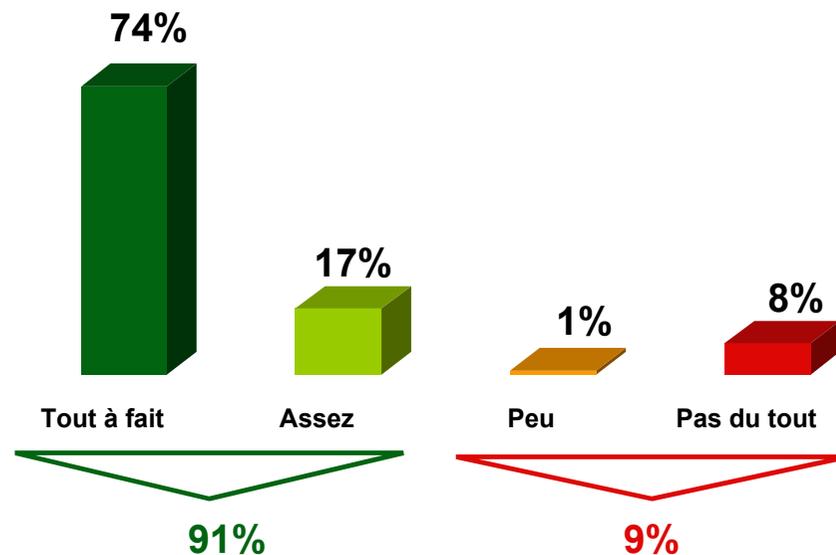
Satisfactions détaillées

Possibilité que l'aide à domicile soit une interlocutrice privilégiée (question posée uniquement aux familles)

« Sur la possibilité que les aides à domicile soient des interlocutrices privilégiées pour..., diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

(Base : 167 répondants, 35 non répondants)



⇒ Aucune différence significative

Satisfactions détaillées

Le plus important dans le service

« Qu'est-ce qui est le plus important pour vous dans ce que peut apporter une aide à domicile ? » QUESTION OUVERTE - Plusieurs réponses possibles

	Familles (200 répondants, 2 non répondants)	Usagers (195 répondants, 7 non répondants)
Travail consciencieux, efficace / Bonne organisation	65%	74%
Présence, réconfort	33%	36%
Relation de sympathie	18%	24%
Soutien moral	20%	13%
Attention et écoute des besoins	21%	9%
Changement apporté au quotidien, divertissement, lien avec l'extérieur	9%	10%
Aide pratique, concrète et physique	4%	1%
Tâches ménagères, entretien de la maison	3%	1%
Personne référente / libère la famille, l'accompagnant / alerte pour les proches	3%	
Aide pour les courses	1%	1%
Autres	2%	2%

Les usagers comme les familles attendent principalement d'une aide à domicile qu'elle effectue les tâches qui lui sont attribuées **avec professionnalisme et humanité** : prendre en compte les besoins de l'utilisateur tout en apportant un réconfort et un soutien moral.

Les tâches ménagères/l'entretien de la maison sont beaucoup moins évoqués qu'en 2010.

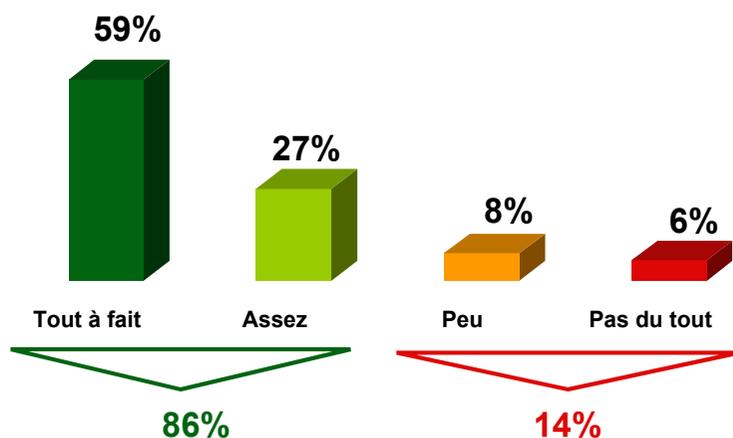
Satisfactions détaillées

Information sur l'absence et le remplacement en cas d'arrêt maladie

« Concernant l'information sur son absence et son remplacement, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

(Base : 95 répondants, 107 non répondants)



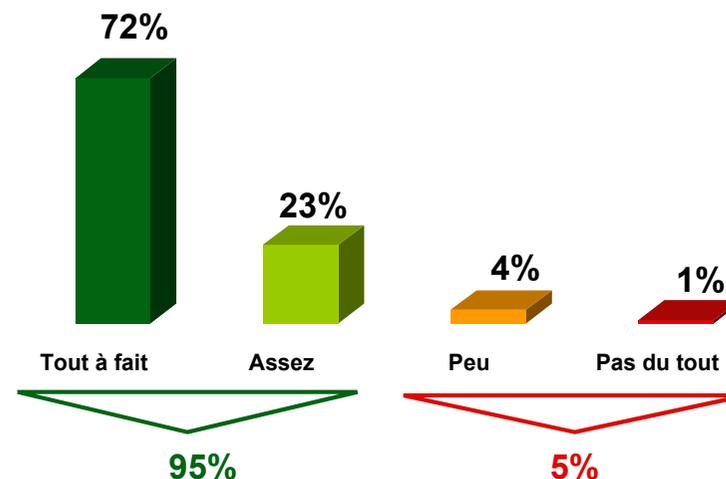
⇒ Différences significatives :

La proportion de « tout à fait satisfaits » est plus élevée (69%) chez les familles dont le proche dépend du secteur Voiron.

Plus globalement, les familles les plus satisfaites de l'information en cas d'absence pour un arrêt maladie habitent à plus de 10km du bénéficiaire (97% de satisfaits dont 70% de tout à fait).

Usagers :

(Base : 154 répondants, 48 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les moins satisfaits sont les usagers :

- bénéficiant de 3 aides à domicile ou plus (84%) et de 10 à 19 heures d'intervention par semaine (73%)
- les moins autonomes (GIR 2 et 3 = 84%)
- ayant besoin d'aide dans leurs déplacements (88%)
- habitant Tullins (67%) ou Moirans (79%)

A l'inverse, la proportion de « tout à fait satisfaits » atteint 95% chez les usagers habitant le secteur St Jean de Moirans, Coublevie...

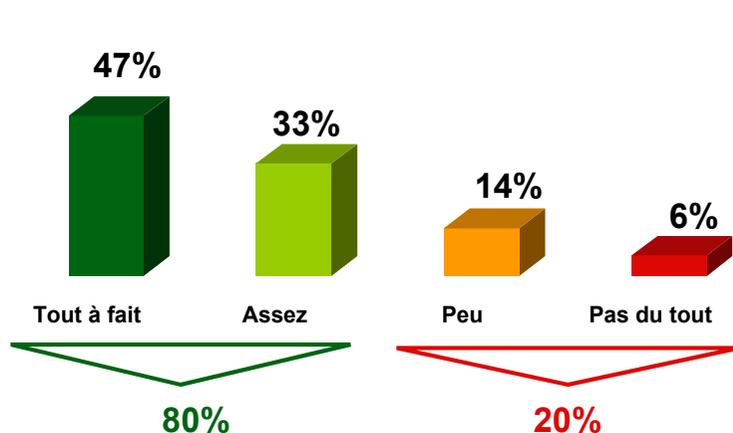
Satisfactions détaillées

Manière dont se déroulent les remplacements en cas d'arrêt maladie

« Concernant la manière dont se déroulent les remplacements, diriez-vous que vous êtes... »

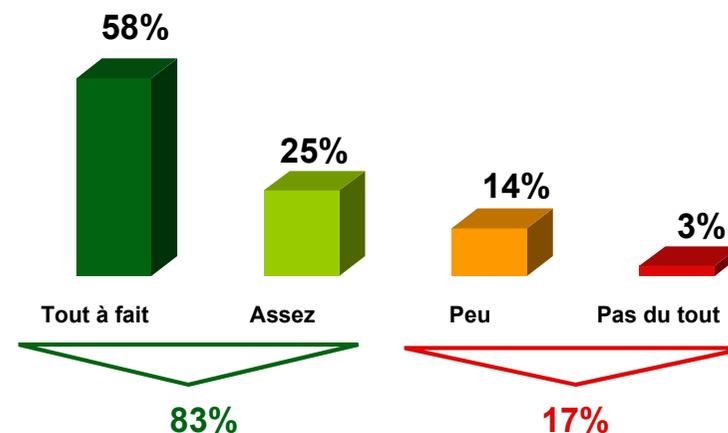
Familles :

(Base : 93 répondants, 109 non répondants)



Usagers :

(Base : 138 répondants, 64 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les familles dont le bénéficiaire **ne peut pas être aidé par son conjoint** sont **globalement moins satisfaites** (69% de satisfaits)

⇒ *Aucune différence significative*

Satisfactions détaillées

Motifs d'insatisfaction des remplacements en cas d'arrêt maladie

« Qu'est-ce qui n'est pas satisfaisant dans ces remplacements ? » (QUESTION OUVERTE - Plusieurs réponses possibles) - Bases de répondants assez faibles

	Familles <i>(18 répondants, 1 non répondant)</i>	Usagers <i>(24 répondants)</i>
Changement de la personne habituelle	50%	44%
Désorganisation	28%	36%
Manque de formation, d'expérience des remplaçantes	11%	40%
Non remplacement	17%	28%
Le travail accompli	17%	20%
Le nombre de changements	17%	8%
Aucune info en cas d'absence, manque d'info	11%	4%
Trop fragile physiquement		4%

Le **changement de la personne habituelle** et la **désorganisation** qui en découle sont les 2 éléments qui affectent le plus les usagers, comme les familles. Les usagers insistent également sur le **manque d'expérience des remplaçantes**.

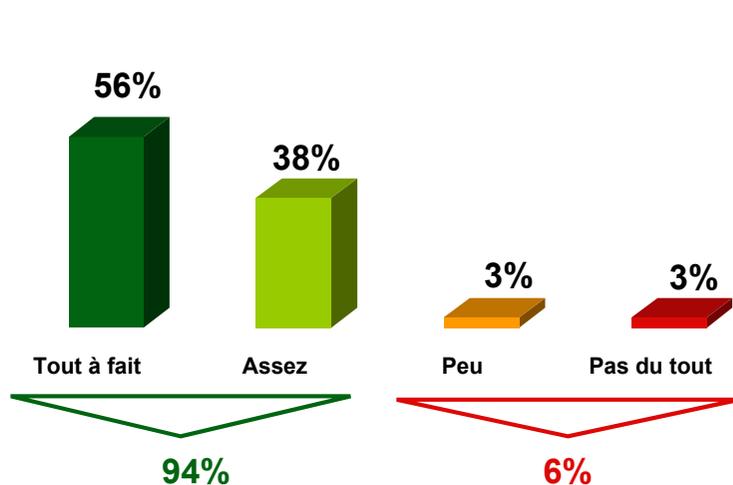
Satisfactions détaillées

Information sur l'absence et le remplacement pour les congés

« Concernant l'information sur son absence et son remplacement avant son départ en congés, diriez-vous que vous êtes... »

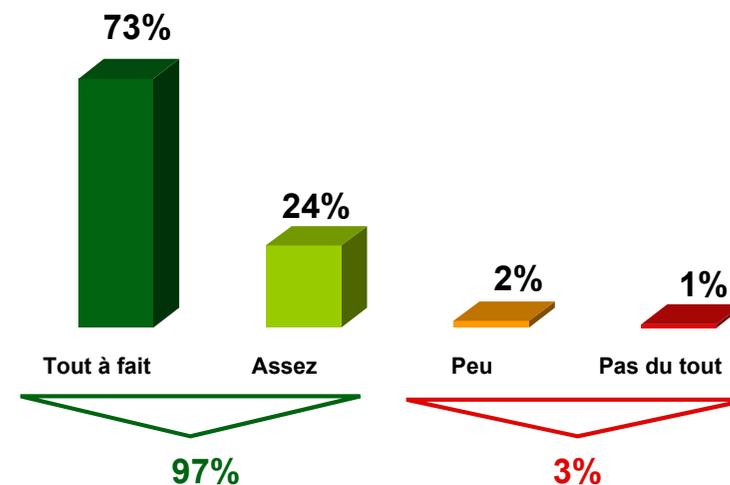
Familles :

(Base : 157 répondants, 45 non répondants)



Usagers :

(Base : 186 répondants, 16 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les familles dont le bénéficiaire est **dépendant GIR 5** enregistrent une proportion de « **tout à fait satisfaits** » plus importante (72%).

⇒ *Aucune différence significative*

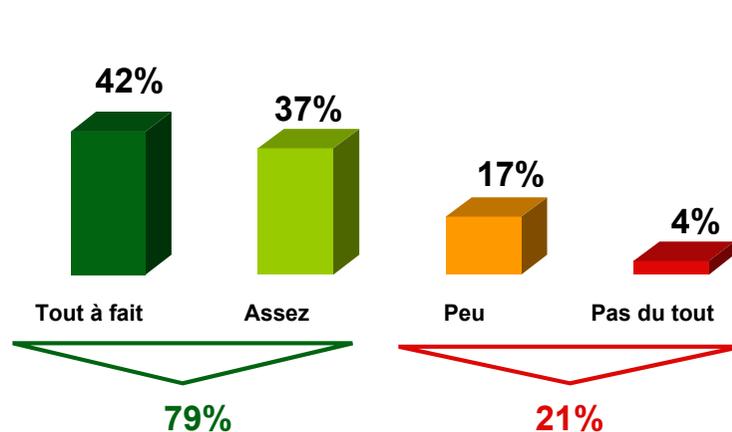
Satisfactions détaillées

Manière dont se déroulent les remplacements pour les congés

« Concernant la manière dont se déroulent les remplacements, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

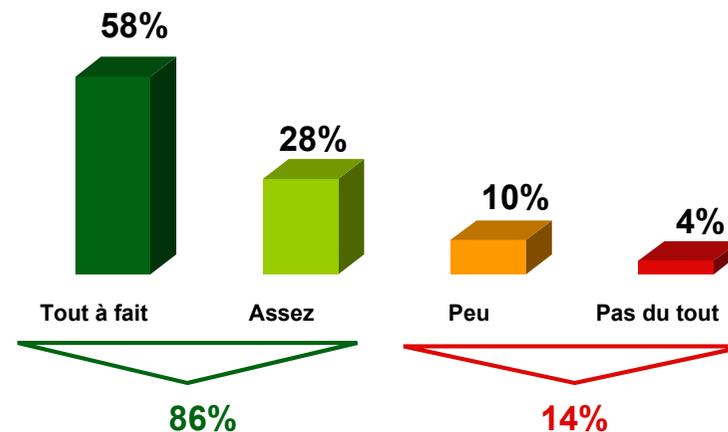
(Base : 158 répondants, 44 non répondants)



⇒ Aucune différence significative

Usagers :

(Base : 166 répondants, 36 non répondants)



⇒ Aucune différence significative

Satisfactions détaillées

Motifs d'insatisfaction des remplacements pour les congés

« Qu'est-ce qui n'est pas satisfaisant dans ces remplacements ? » (QUESTION OUVERTE - Plusieurs réponses possibles) - Bases de répondants peu importantes

	Familles <i>(28 répondants, 3 non répondants)</i>	Usagers <i>(22 répondants, 1 non répondant)</i>
Changement de la personne habituelle	39%	50%
Travail accompli	21%	32%
Manque de formation, d'expérience des remplaçantes	14%	36%
Désorganisation	14%	36%
Non remplacement	25%	23%
Le nombre de changements	4%	14%
Les heures payées ne sont pas toujours effectuées	4%	5%
Aucune info en cas d'absence / manque d'info	4%	

Comme pour les remplacements lors d'arrêts maladie, les usagers comme les familles déplorent le **changement de l'aide à domicile habituelle** qui semble impliquer **un travail effectué de moins bonne qualité**.

Le problème du non remplacement est également mis en avant.

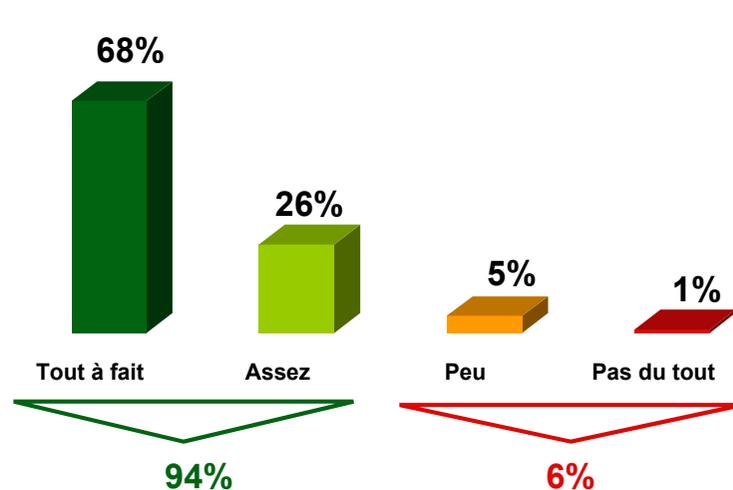
Satisfactions détaillées

Information sur le planning d'intervention des aides à domicile

« Concernant l'information sur le planning d'intervention des aides à domicile, diriez-vous que vous êtes... »

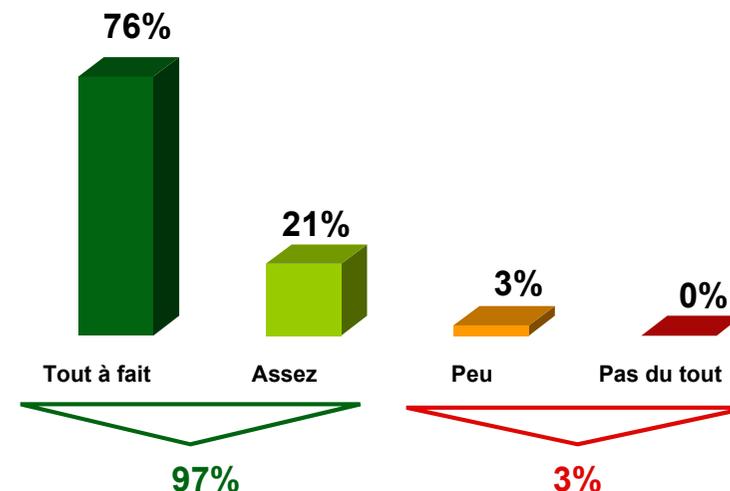
Familles :

(Base : 168 répondants, 34 non répondants)



Usagers :

(Base : 192 répondants, 10 non répondants)



⇒ Différences significatives :

La **totalité des familles** habitant à **plus de 10km** du bénéficiaire **est satisfaite** de l'information sur le planning d'intervention (avec 92% de tout à fait satisfaits).

⇒ *Aucune différence significative*

Satisfactions détaillées

Motifs d'insatisfaction de l'information sur le planning d'intervention

« Qu'est-ce qui n'est pas satisfaisant dans l'information sur le planning ? » (QUESTION OUVERTE - Plusieurs réponses possibles) - Bases de répondants très faibles

	Familles (9 répondants, 1 non répondant)	Usagers (5 répondants, 1 non répondant)
« Les changements sont prévus au dernier moment »	3 répondants	
« Les plannings ne sont pas à jour »	2 répondants	
« Les plannings ne sont pas respectés »	2 répondants	
« Les plannings sont inadaptés aux besoins du bénéficiaire »	2 répondants	
« A reçu 2 fois le planning, c'est mal fait »		1 répondant
« N'est pas prévenu des changements »	1 répondant	1 répondant
« Souvent reçu en retard (n'a pas encore reçu celui du mois d'octobre) »		1 répondant
« Ce n'est pas régulier, des fois on ne le reçoit pas »	1 répondant	1 répondant
« Pendant plusieurs semaines il a été difficile d'avoir quelqu'un de disponible sur les horaires demandés »		1 répondant

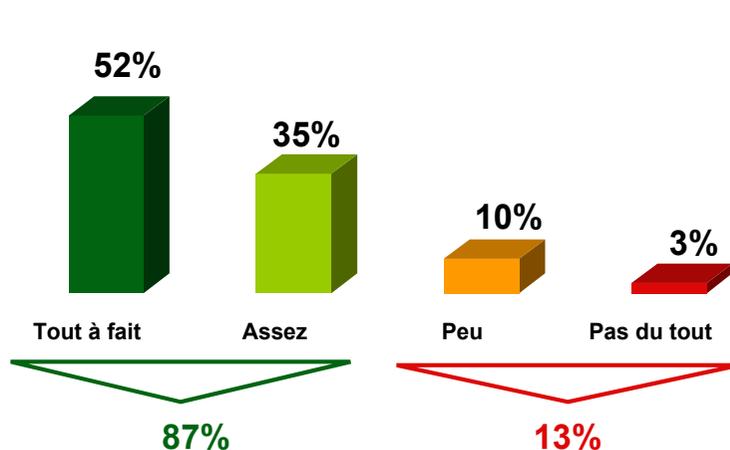
Satisfactions détaillées

Information sur les éventuels changements d'horaires

« Concernant l'information sur les éventuels changements d'horaires des aides à domicile, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

(Base : 150 répondants, 52 non répondants)

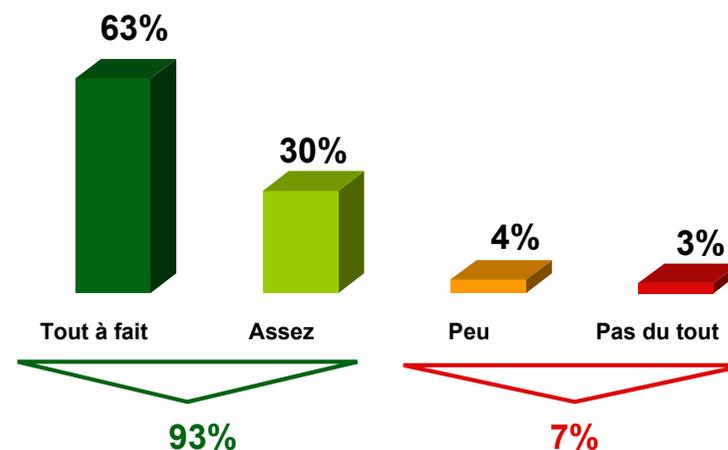


⇒ Différences significatives :

Les familles **plus éloignées physiquement** (plus de 10km) sont globalement **plus satisfaites** de l'information sur les éventuels changements d'horaires (98% de satisfaits).

Usagers :

(Base : 192 répondants, 10 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les usagers bénéficiant de plus de **5 heures d'intervention par semaine** sont globalement **moins satisfaits** de l'information sur les éventuels changements d'horaires (86% de satisfaits).

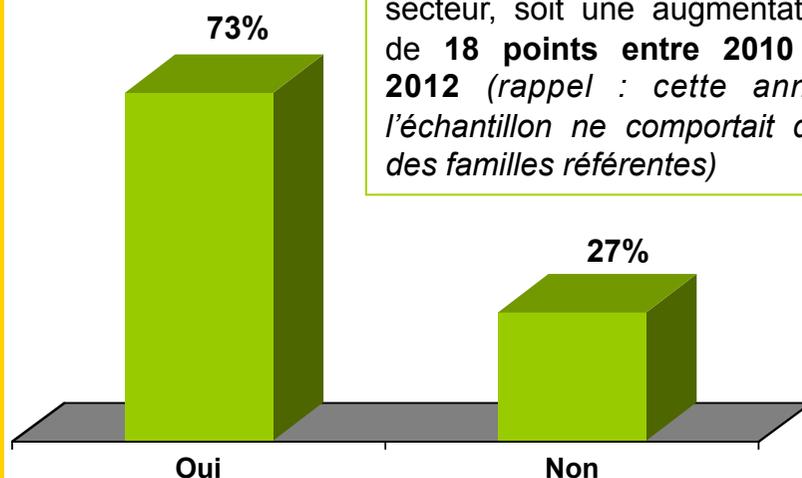
Satisfactions détaillées

Connaissance de la responsable de secteur

« Connaissez-vous la responsable de secteur de l'aide à domicile, madame... ? »

Familles :

(Base : 202 répondants)



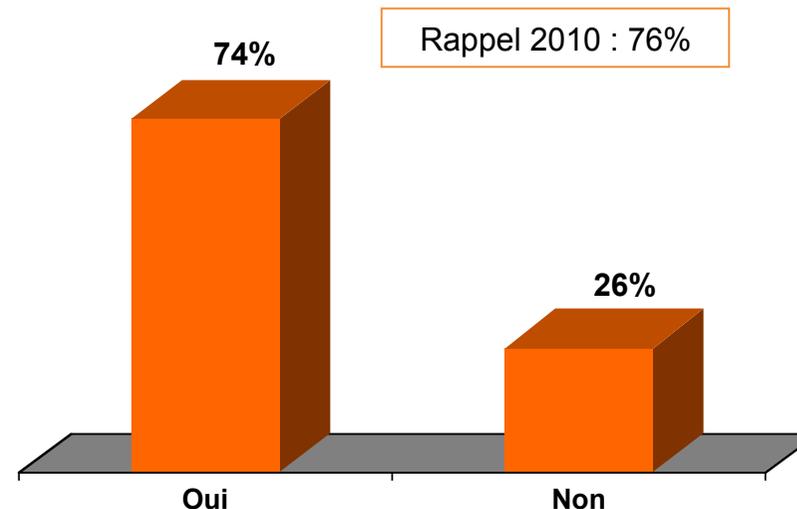
En 2010, **55% des familles** connaissaient la responsable de secteur, soit une augmentation de **18 points entre 2010 et 2012** (rappel : cette année l'échantillon ne comportait que des familles référentes)

⇒ Différences significatives :

Les familles dont le bénéficiaire est **GIR 1 ou 2** et qui sont **plus proches physiquement** (moins de 2km) **connaissent davantage la responsable de secteur** (respectivement 88% et 81%)

Usagers :

(Base : 198 répondants, 4 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les usagers qui **connaissent davantage leur responsable de secteur** ont **plus de 5 heures d'intervention par semaine** (84%) et habitent **sur les secteurs Voreppe** (95%) et **St Jean de Moirans, Coublevie etc.** (96%).

A l'inverse, ceux qui la connaissent moins habitent les secteurs **Moirans** (28%) et **Rives, Renage, Beaucroissant...** (44%).

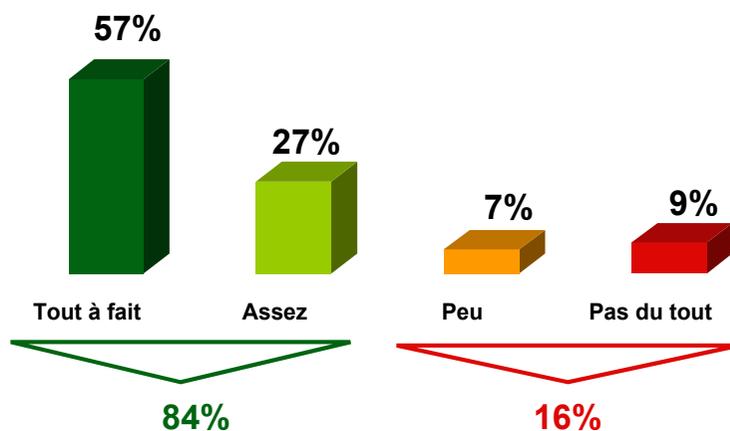
Satisfactions détaillées

Fréquence de contacts avec la responsable de secteur

« Concernant la fréquence de contacts (physiques, téléphoniques) que vous avez avec la responsable, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

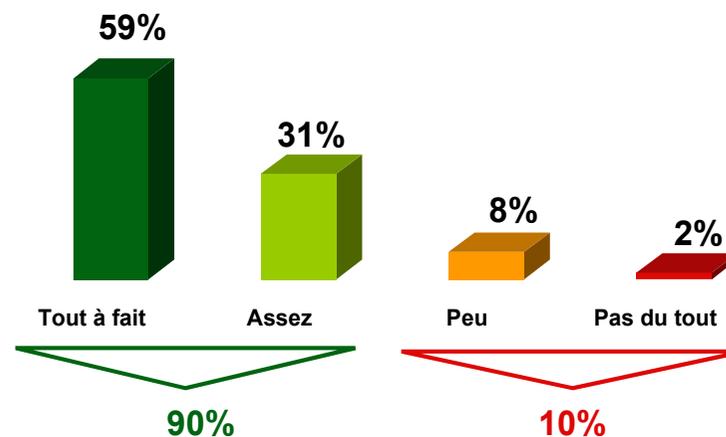
(Base : 116 répondants connaissant la responsable, 31 non répondants)



⇒ Aucune différence significative

Usagers :

(Base : 131 répondants connaissant la responsable, 15 non répondants)



⇒ Différences significatives :

La proportion de « tout à fait satisfaits » est **plus faible** chez les usagers **ayant besoin d'aide dans leurs déplacements (35%)** et **bénéficiant de plus de 5 heures d'intervention par semaine (47%)**.

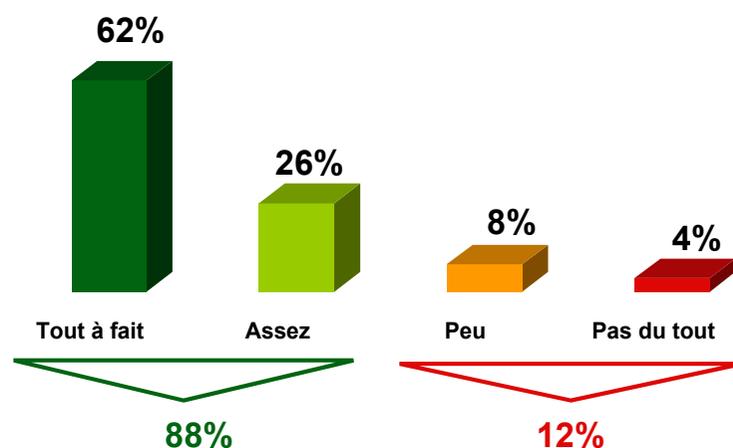
Satisfactions détaillées

Disponibilité de la responsable de secteur

« Concernant la disponibilité de la responsable de secteur, la facilité pour la joindre, diriez-vous que vous êtes... »

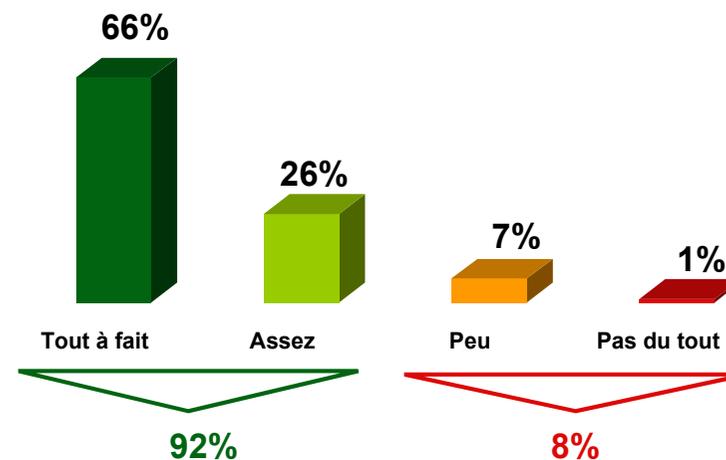
Familles :

(Base : 118 répondants connaissant la responsable, 29 non répondants)



Usagers :

(Base : 99 répondants connaissant la responsable, 47 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les familles les **plus proches physiquement** du bénéficiaire (moins de 10km) sont **moins satisfaites de la disponibilité de la responsable** de secteur (83% de satisfaits dont 52% de tout à fait).

⇒ *Aucune différence significative*

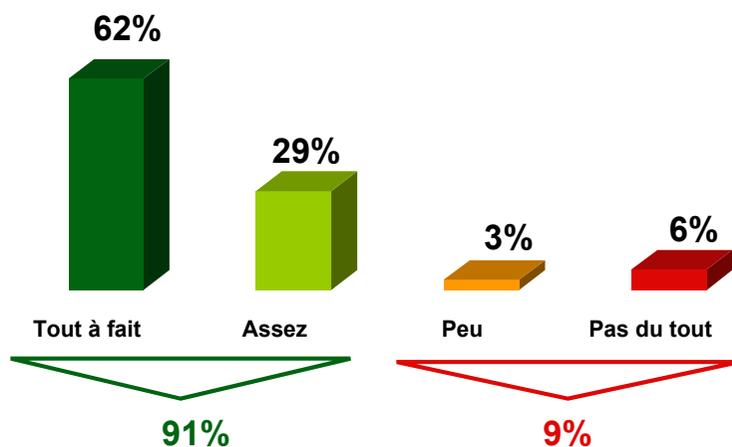
Satisfactions détaillées

Prise en compte des demandes par la responsable

« Concernant la prise en compte de vos demandes par la responsable de secteur, diriez-vous que vous êtes... »

Familles :

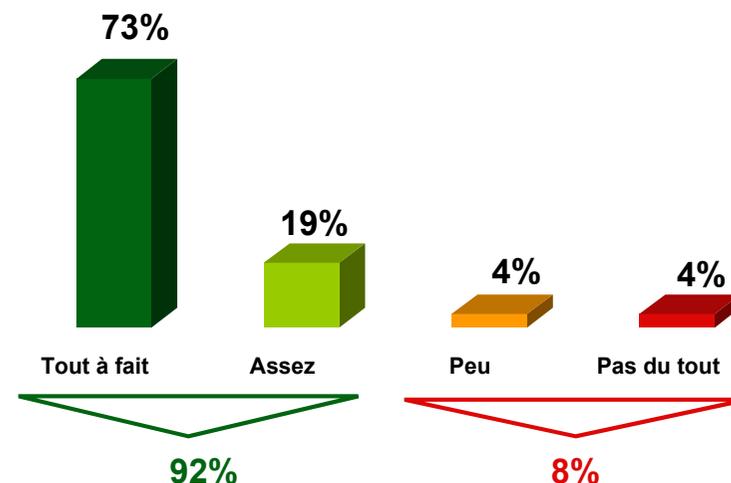
(Base : 119 répondants connaissant la responsable, 28 non répondants)



⇒ Aucune différence significative

Usagers :

(Base : 104 répondants connaissant la responsable, 42 non répondants)



⇒ Aucune différence significative

Satisfactions détaillées

Motifs d'insatisfaction de la prise en compte des demandes par la responsable

« Qu'est-ce qui n'est pas satisfaisant ? » (QUESTION OUVERTE - Plusieurs réponses possibles)

Bases de répondants très faibles

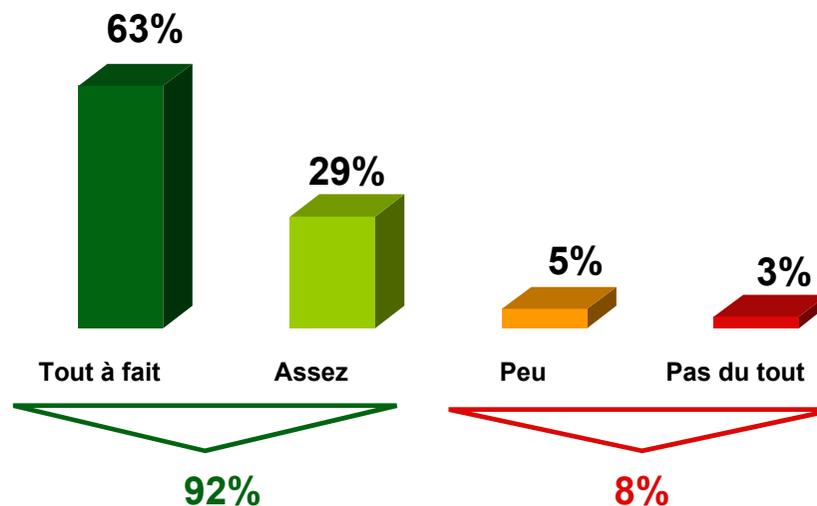
	Familles (9 répondants, 1 non répondant)	Usagers (5 répondants, 3 non répondants)
« Notre demande n'a pas été prise en compte, rien n'a été fait à ce jour malgré plusieurs relances pour améliorer le quotidien de l'utilisateur »	5 répondants	
« une aide à domicile avait un mauvais comportement et au lieu de la changer, la direction a supprimé les heures »	1 répondant	
« les décisions prises ne sont pas les bonnes »	1 répondant	
« Le planning n'est pas adapté aux besoins et la responsable n'aide pas à régler les problèmes »	1 répondant	
« Délais d'attente trop long suite à une demande »	1 répondant	1 répondant
« Difficultés pour la joindre, ne rappelle pas »		1 répondant
« Demande non prise en compte pour plus d'heures d'intervention »		1 répondant
« A demandé plus d'aides sur les tarifs, n'a pas eu de suite »		1 répondant
« Besoin d'une aide à domicile le week-end, demande non prise en compte »		1 répondant

Disposition prise pendant l'absence des familles (question posée uniquement aux familles)

« Concernant les dispositions qui peuvent être prises durant votre absence... ? »

Familles :

(Base : 79 répondants, 123 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les familles **habitant à moins de 10km** du bénéficiaire sont **moins satisfaites des dispositions prises pendant leur absence** (87% de satisfaits dont 53% de « tout à fait satisfaits »).

La proportion de « tout à fait satisfaits » **est moindre** (48%) pour les familles dont le bénéficiaire a **plusieurs aides à domicile**.

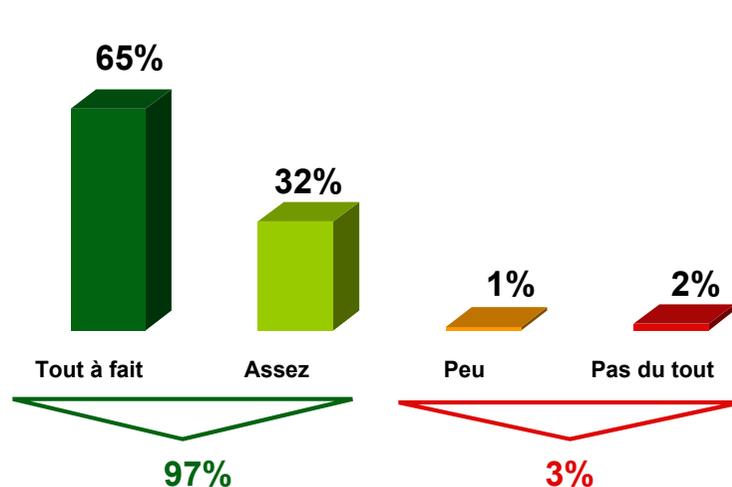
Satisfactions détaillées

L'information sur les tarifs (question non posée les années précédentes)

« Concernant l'information sur les tarifs du service, diriez-vous que vous êtes... »

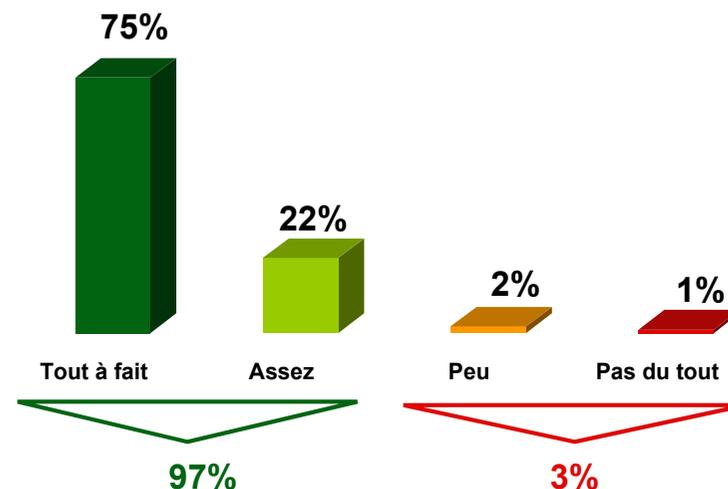
Familles :

(Base : 155 répondants, 47 non répondants)



Usagers :

(Base : 167 répondants, 35 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les familles qui **ne connaissent pas la responsable** de secteur sont globalement **moins satisfaites de l'information sur les tarifs** (89% de satisfaits dont 39% de « tout à fait satisfaits »).

⇒ Différences significatives :

La part des « tout à fait satisfaits » **est plus faible** auprès des usagers :

- ayant **besoin d'aide** dans leur déplacement (46%)
- les moins autonomes** (GIR 2 et 3 : 54%)
- bénéficiant de **plus de 5 heures** d'intervention (67%)
- ayant **moins de 2 contacts** par semaine avec leurs proches (59%)

Elle est plus importante auprès des usagers qui dépendent du secteur Rives, Renage, Beaucroissant... (91%)

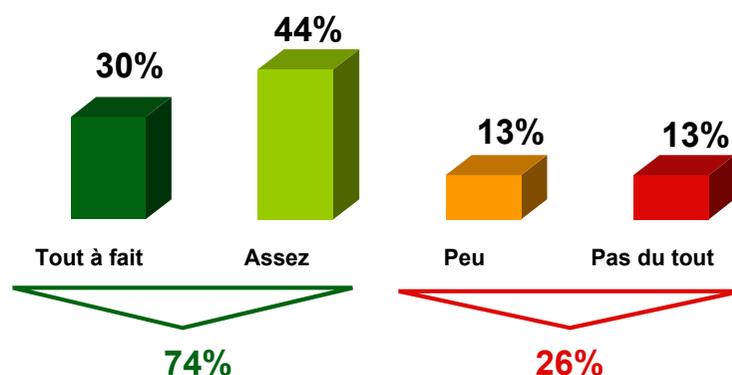
Satisfactions détaillées

Le tarif horaire du service (question non posée les années précédentes)

« Concernant le tarif horaire du service, diriez-vous que vous êtes... »

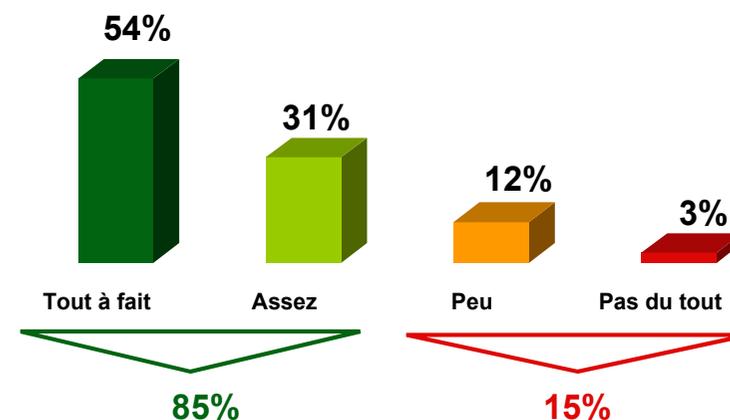
Familles :

(Base : 149 répondants, 53 non répondants)



Usagers :

(Base : 162 répondants, 40 non répondants)



⇒ Différences significatives :

Les familles **les moins satisfaites** du tarif horaire sont :

-celles qui **ne connaissent pas la responsable de secteur** (63% de satisfaits dont 19% de « tout à fait satisfaits »)

-celles qui **habitent à moins de 2km du bénéficiaire** (65% de satisfaits dont 20% de « tout à fait satisfaits »).

⇒ *Aucune différence significative*

3) Satisfaction globale

Satisfaction globale

Note de satisfaction globale vis à vis de l'ADPAH - 1/2

« Globalement, s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis du service des aides à domicile du Pays Voironnais, l'ADPAH, quelle note donneriez-vous ? »

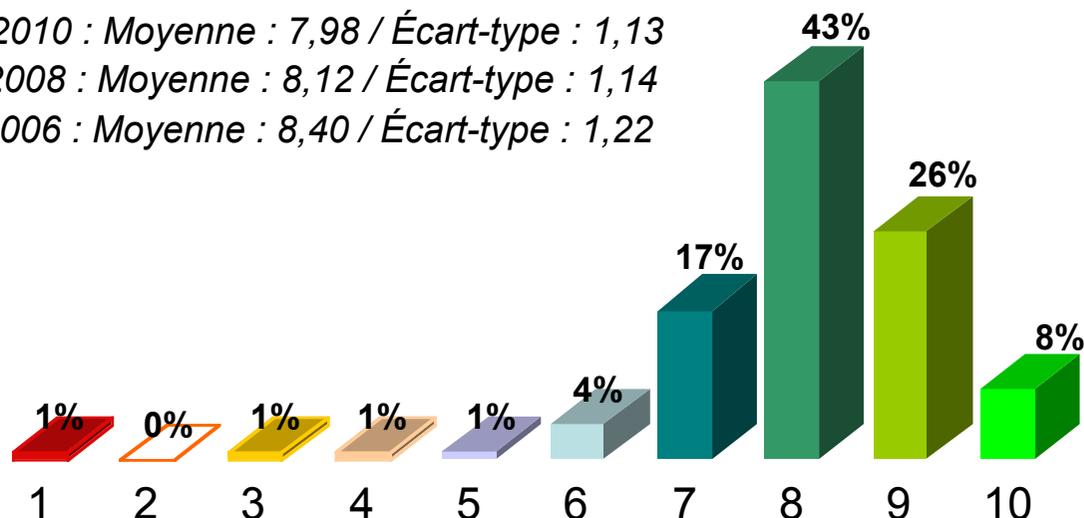
Familles : (Base : 186 répondants, 16 non répondants)

2012 : Moyenne : 8 / Écart-type* : 1,35

2010 : Moyenne : 7,98 / Écart-type : 1,13

2008 : Moyenne : 8,12 / Écart-type : 1,14

2006 : Moyenne : 8,40 / Écart-type : 1,22



Une note moyenne d'un bon niveau et stable par rapport à 2010, avec cependant une disparité plus élevée dans les notes attribuées. (rappel : cette année l'échantillon ne comportait que des familles référentes)

⇒ Différences significatives :

Les familles **les plus satisfaites** du service habitent à **plus de 10km** du bénéficiaire (8,29) et sont des familles dont le proche bénéficie de **3 aides à domicile** ou plus (8,17) / a **besoin d'aide dans ses déplacements** (8,30) / est dépendant **GIR 1 ou 2** (8,44) / habite les secteurs **Voiron** (8,17) ou **Moirans** (8,32).

Les **moins satisfaites** globalement sont des familles dont le proche est dépendant **GIR 3 ou 4** (7,84) et habite sur les secteurs **Voreppe** (7,77), **St Jean de Moirans, Coublevie...** (7,82) ou le secteur de **Chirens, St Etienne de Crossey...** (6,9).

*Plus un écart-type est élevé, plus la disparité est forte dans les notes données par les répondants

Satisfaction globale

Note de satisfaction globale vis à vis de l'ADPAH - 2/2

« Globalement, s'il fallait mettre une note de 1 à 10 pour mesurer votre satisfaction personnelle vis à vis du service des aides à domicile du Pays Voironnais, l'ADPAH, quelle note donneriez-vous ? »

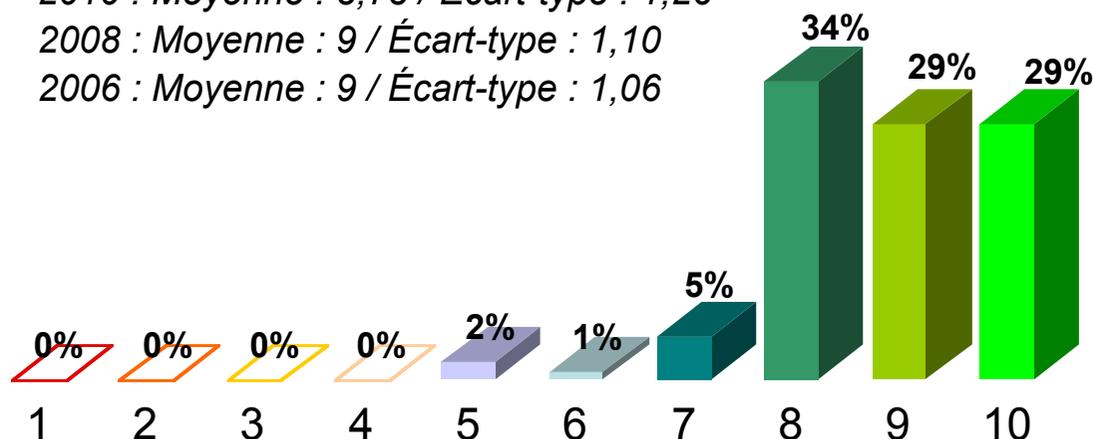
Usagers : (Base : 181 répondants, 21 non répondants)

2012 : Moyenne : 8,75 / Écart-type* : 1,07

2010 : Moyenne : 8,78 / Écart-type : 1,26

2008 : Moyenne : 9 / Écart-type : 1,10

2006 : Moyenne : 9 / Écart-type : 1,06



Comme pour les familles, la note moyenne, **d'un très bon niveau, reste stable de 2010 à 2012.**

A l'inverse des familles, la disparité des notes attribuées diminue cette année.

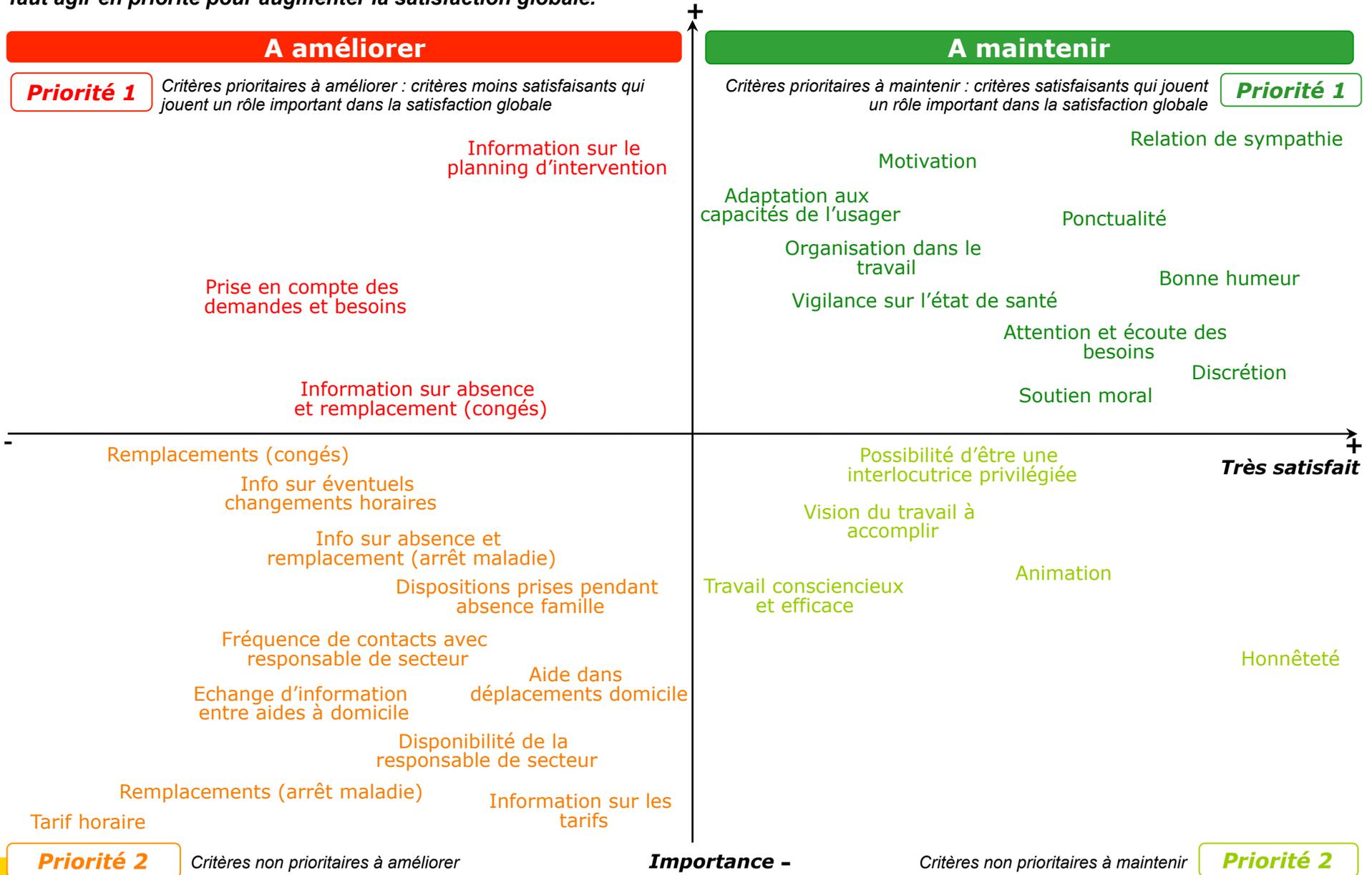
⇒ Différences significatives :

Les usagers **les plus satisfaits** sont ceux qui ont **besoin d'aide dans leurs déplacements** (9) / sont dépendants **GIR 2 ou 3** (8,9) / **bénéficient de plus de 10 heures** d'intervention (9) / dépendent du secteur **St Jean de Moirans, Coublevie...** (9).

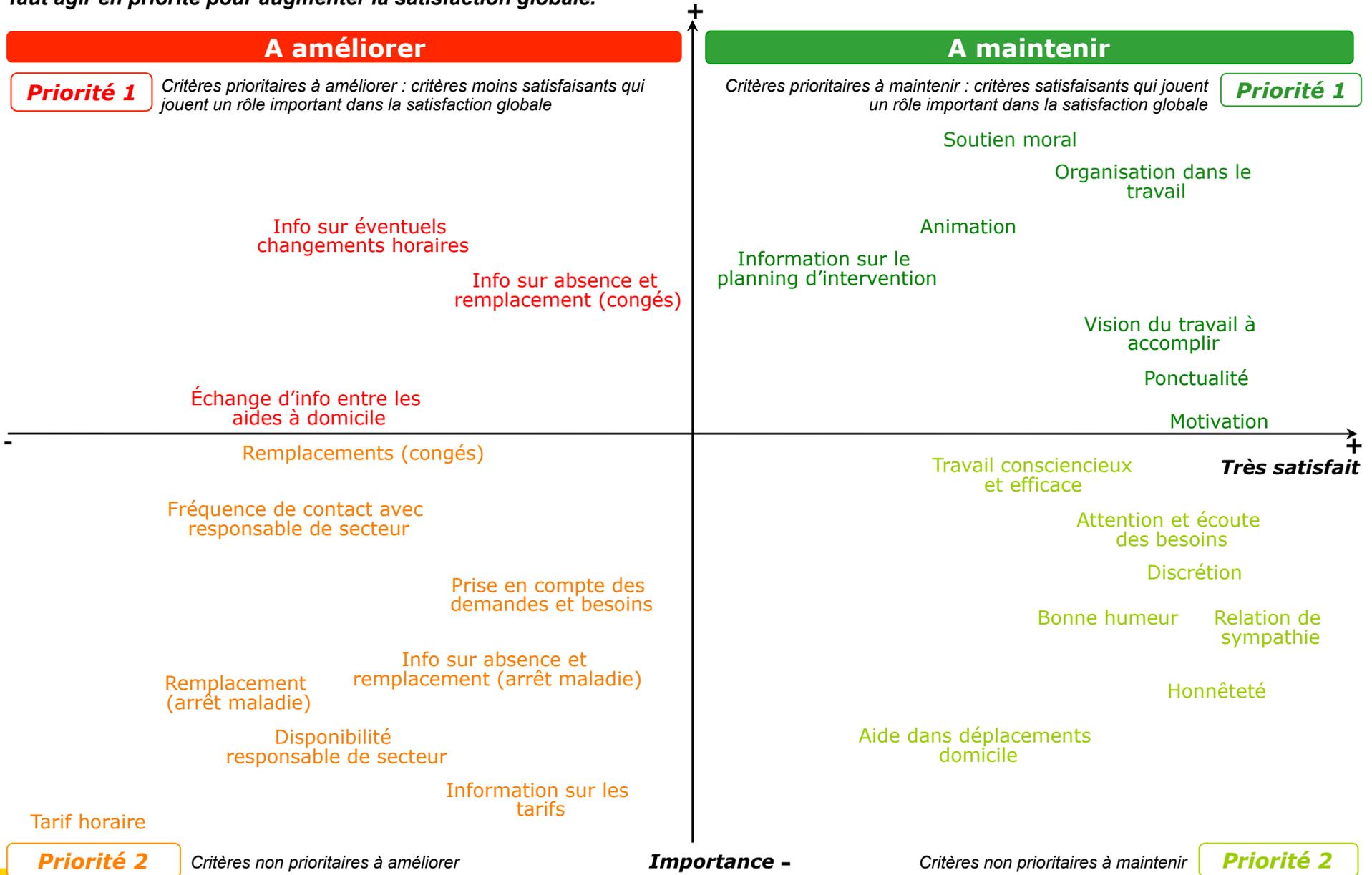
Les **moins satisfaits** globalement bénéficient de **3 aides à domicile** ou plus (8,59), sont en contact avec leur famille **moins de 2 fois** par semaine (8,41) et habitent sur les secteurs **Voreppe** (8,45), **Tullins** (8,53) et le secteur de **Chirens, St Etienne de Crossey...** (8,5)

4) Cartes d'actions prioritaires

Carte d'actions prioritaires Familles : Hiérarchisation des critères selon les scores de « très satisfaits » obtenus et leur contribution (importance calculée) dans la construction de la satisfaction globale. Cette matrice permet d'identifier les critères sur lesquels il faut agir en priorité pour augmenter la satisfaction globale.



Carte d'actions prioritaires Usagers : Hiérarchisation des critères selon les scores de « très satisfaits » obtenus et leur contribution (importance calculée) dans la construction de la satisfaction globale. Cette matrice permet d'identifier les critères sur lesquels il faut agir en priorité pour augmenter la satisfaction globale.



5) Attentes

Attentes

« Quelles améliorations souhaiteriez-vous à l'avenir dans le service qu'apporte l'aide à domicile ? » QUESTION OUVERTE
- Plusieurs réponses possibles

⇒ **63% des bénéficiaires et 43% des familles ont déclaré ne rien vouloir changer, le service étant satisfaisant aujourd'hui. Les autres ont cité :**

	Familles (83 répondants)	Usagers (40 répondants)
Plus d'heures d'intervention	14%	40%
Un travail ménager plus consciencieux	16%	10%
Plus d'info donnée aux familles / contact plus régulier	19%	
Des interventions le week-end	8%	10%
Une répartition des heures à d'autres moments de la journée		13%
Meilleure écoute des familles / organiser des réunions	13%	
Vraiment s'adapter aux besoins de chacun / plus de souplesse / diversifier les tâches	13%	
Accompagnement pour courses / sorties	2%	10%
Moins d'intervenants lors des remplacements	6%	5%
Moins d'intervenants dans la semaine	6%	3%
Tarifs trop chers	4%	5%
Régularité dans les dates et horaires d'intervention / respect des plannings	8%	
Plus d'infos lors d'absence ou de changements d'horaires	4%	3%
Améliorer le recrutement du personnel et notamment des remplaçantes	4%	3%
Plus tenir compte de la psychologie des PA, plus d'écoute, de conversation, d'humanité	6%	
Plus d'initiatives de la part des AD / arrêter d'attendre des directives	6%	
Une répartition des heures à d'autres moments de la journée	5%	
Plus de contrôle		5%
Plus de remplacements		5%
Ponctualité	4%	
Plus de motivation, d'efficacité et de régularité dans le travail	4%	
Plus d'ouverture d'esprit de la part des AD	4%	
Autres (aide pour faire la cuisine, interdire les portables pendant l'intervention, le prélèvement est toujours effectué alors qu'il n'y a plus d'intervention...)	7%	12%

SYNTHESE

- Avec des notes moyennes obtenues de **8/10 auprès des familles et de 8,75/10 auprès des bénéficiaires**, l'évaluation globale du service de l'ADPAH du Pays Voironnais est d'un très bon niveau et stable depuis la dernière mesure.
- Comme vous pourrez le voir sur les pages suivantes, les **niveaux de satisfaction des usagers se maintiennent à d'excellents niveaux** (98% ou plus de satisfaits) **sur les critères relatifs aux qualités humaines et au travail réalisé.**
- Par rapport à 2010, **la satisfaction progresse sur les remplacements** (information et déroulement), que ce soit dans le cadre d'un arrêt maladie ou des congés, **et sur l'information sur le planning.**
- Toutefois, **3 critères n'atteignent pas 90% de satisfaits** : la manière dont se déroulent les remplacements en cas d'arrêts maladie, pendant les congés et le **tarif horaire** du service.
- Pour les **familles**, la **satisfaction a tendance à diminuer** par rapport à 2010 sur la **vision du travail**, le **travail consciencieux**, l'**animation**, le **soutien moral**, le fait que l'aide à domicile soit une **interlocutrice privilégiée**, la **fréquence de contact avec la responsable de secteur** et les **dispositions prises durant l'absence** des familles. (*attention à l'interprétation des résultats car cette année nous n'avons interrogé que des familles référentes*)
- Par contre, **la satisfaction progresse** sur l'ensemble des critères relatifs aux **remplacements**, sur **l'information sur le planning** et **sur d'éventuels changements d'horaires**, sur la **disponibilité de la responsable de secteur** et la **prise en compte des demandes.**
- Concernant les nouveaux critères évalués, **l'échange d'information entre les aides à domicile et l'information sur les tarifs** obtiennent des **niveaux de satisfaction supérieurs à 90%** sur les **deux cibles**. Par contre, le **tarif horaire** recueille seulement **85% de satisfaction chez les usagers** et **74% chez les familles.**

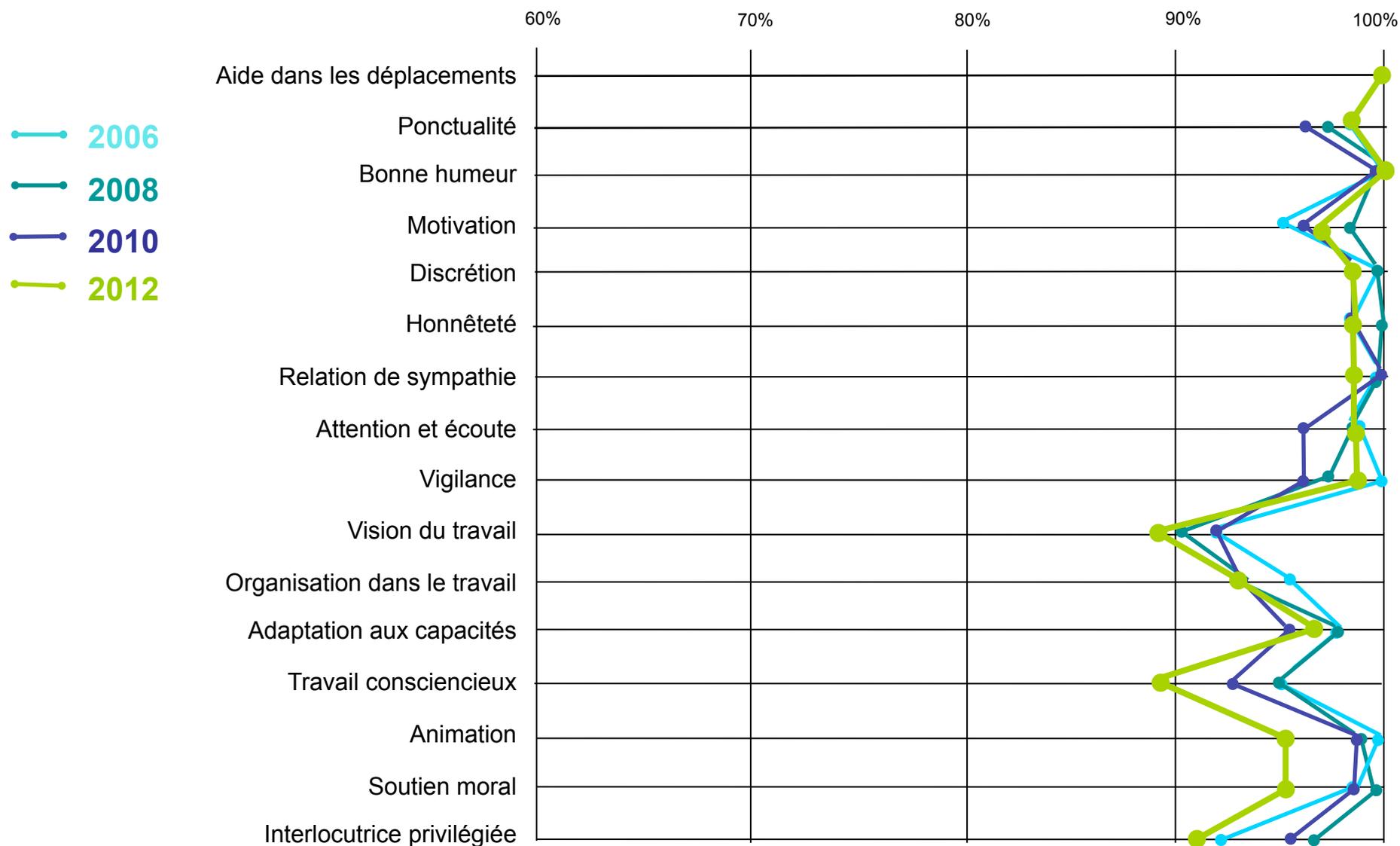
Synthèse

Usagers : *Total satisfaits* (« tout à fait » + « assez satisfait »)



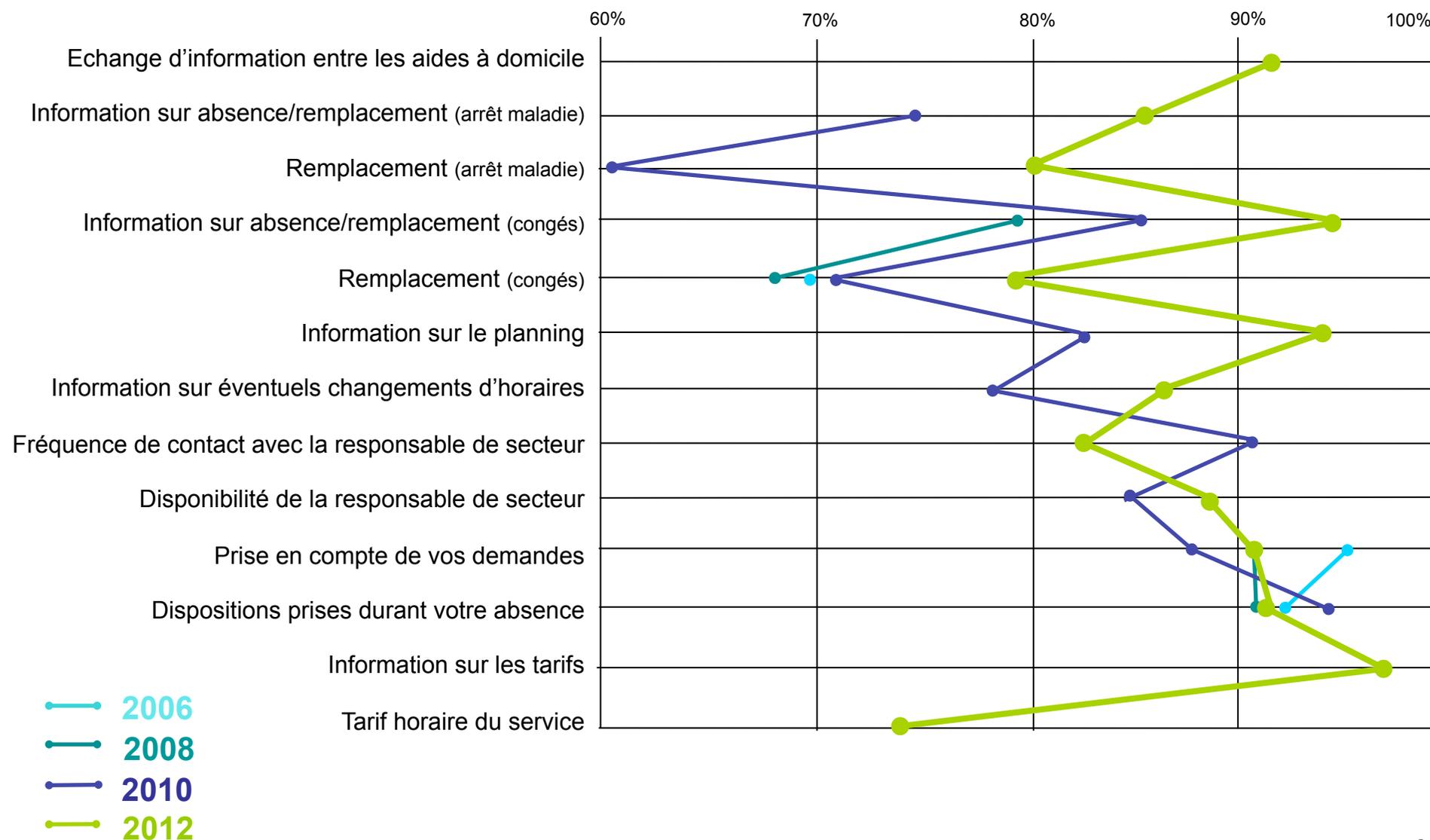
Synthèse

Familles : Total satisfaits (« tout à fait » + « assez satisfait ») - 1/2



Synthèse

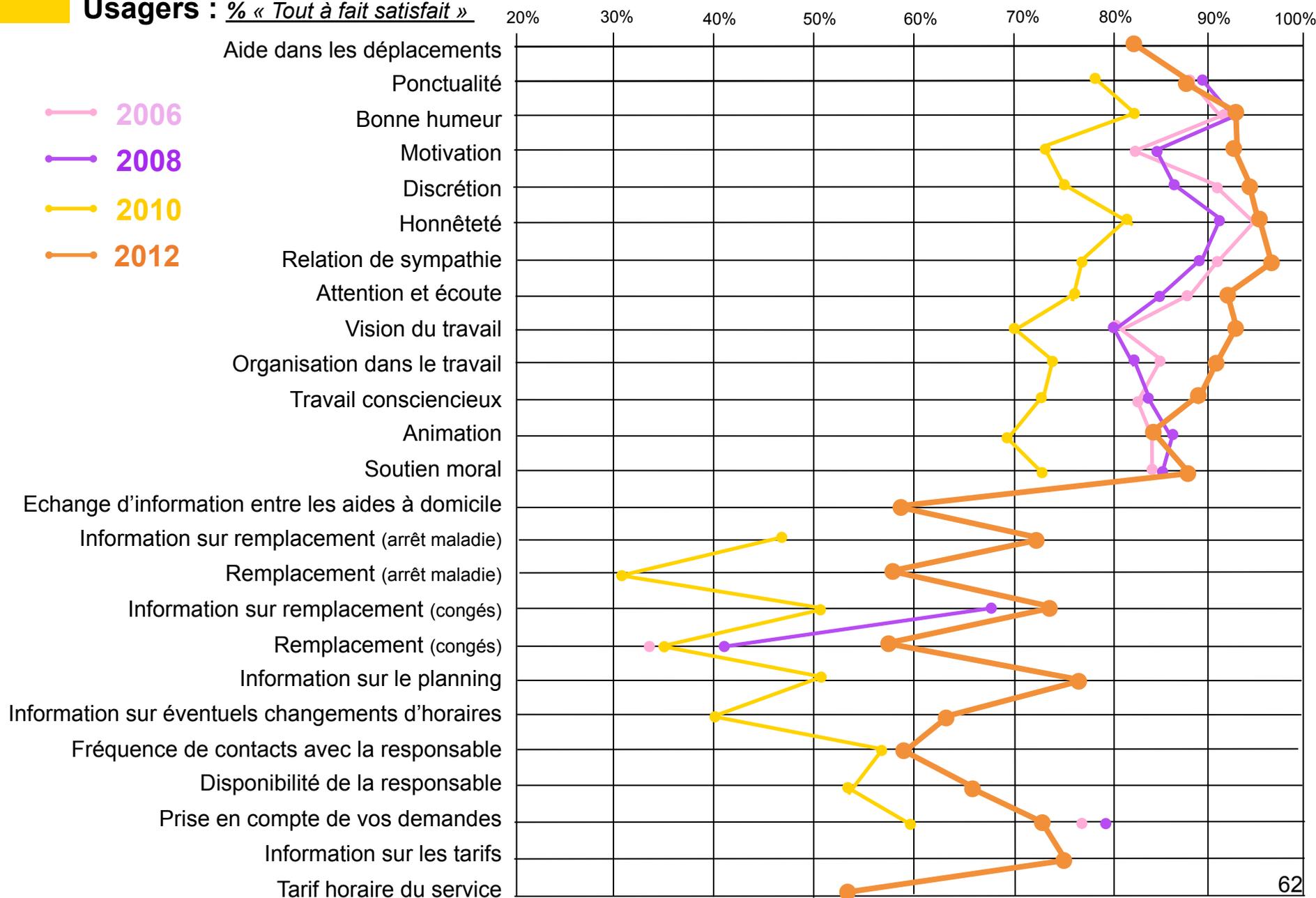
Familles : Total satisfaits (« tout à fait » + « assez satisfait ») - 2/2



- Les scores de « **tout à fait satisfaits** » se maintiennent ou augmentent sur la totalité des **critères évalués**, et ce quelque soit la cible (voir pages suivantes).
- Chez les **bénéficiaires**, les taux de « **tout à fait satisfaits** » sont supérieurs à **50%** sur l'ensemble des critères et sont même **supérieurs à 80%** sur les critères relatifs aux **qualités relationnelles** et aux **compétences** des aides à domicile.
- Les taux de « **tout à fait satisfaits** » ont tendance à être moins élevés chez les **familles** même si la **plupart des critères recueillent des scores supérieurs à 50%**. Seuls la manière dont se déroule les remplacements pendant un arrêt maladie ou les congés et le tarif horaire n'atteignent pas ce niveau.

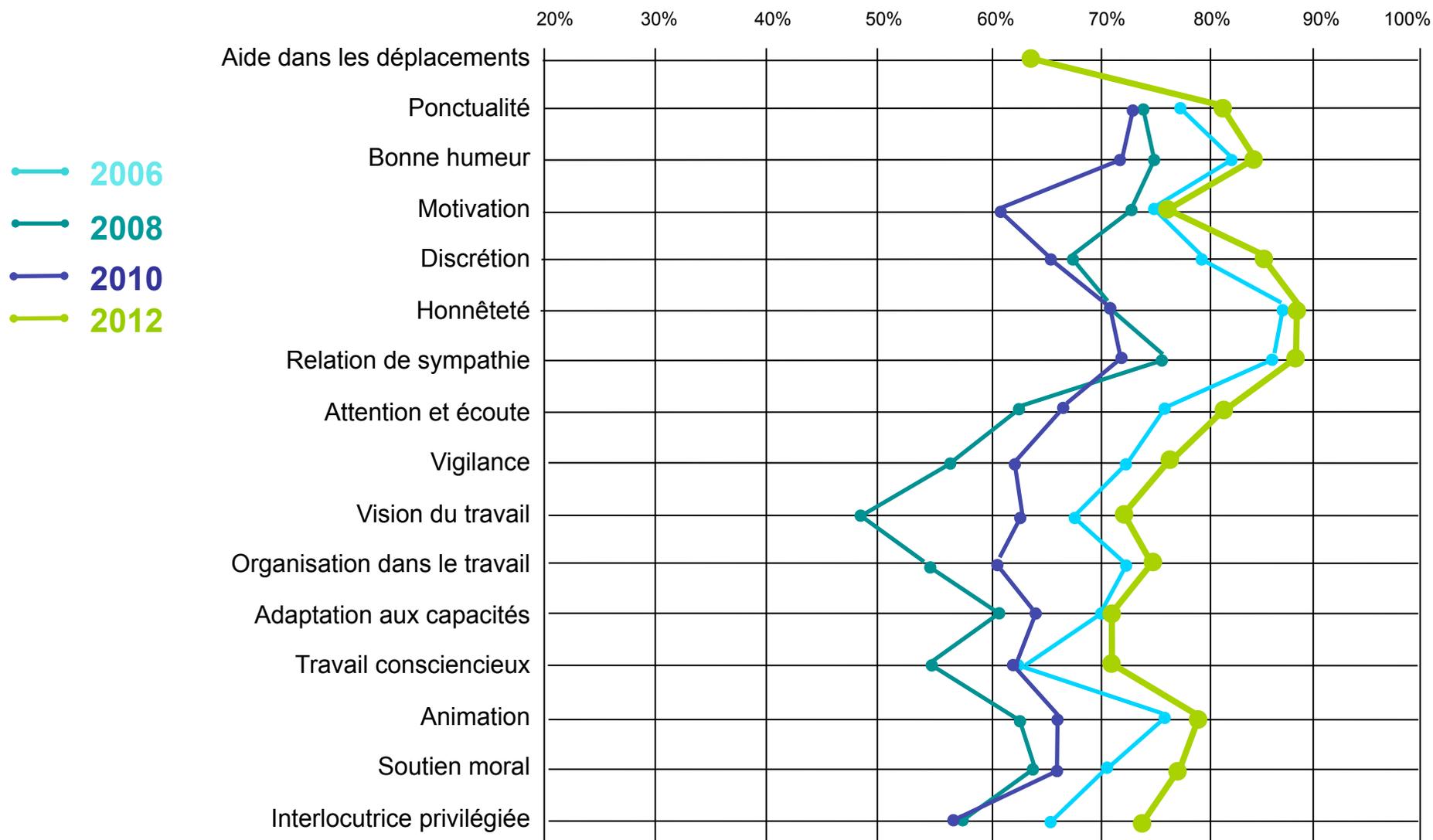
Synthèse

Usagers : % « Tout à fait satisfait »



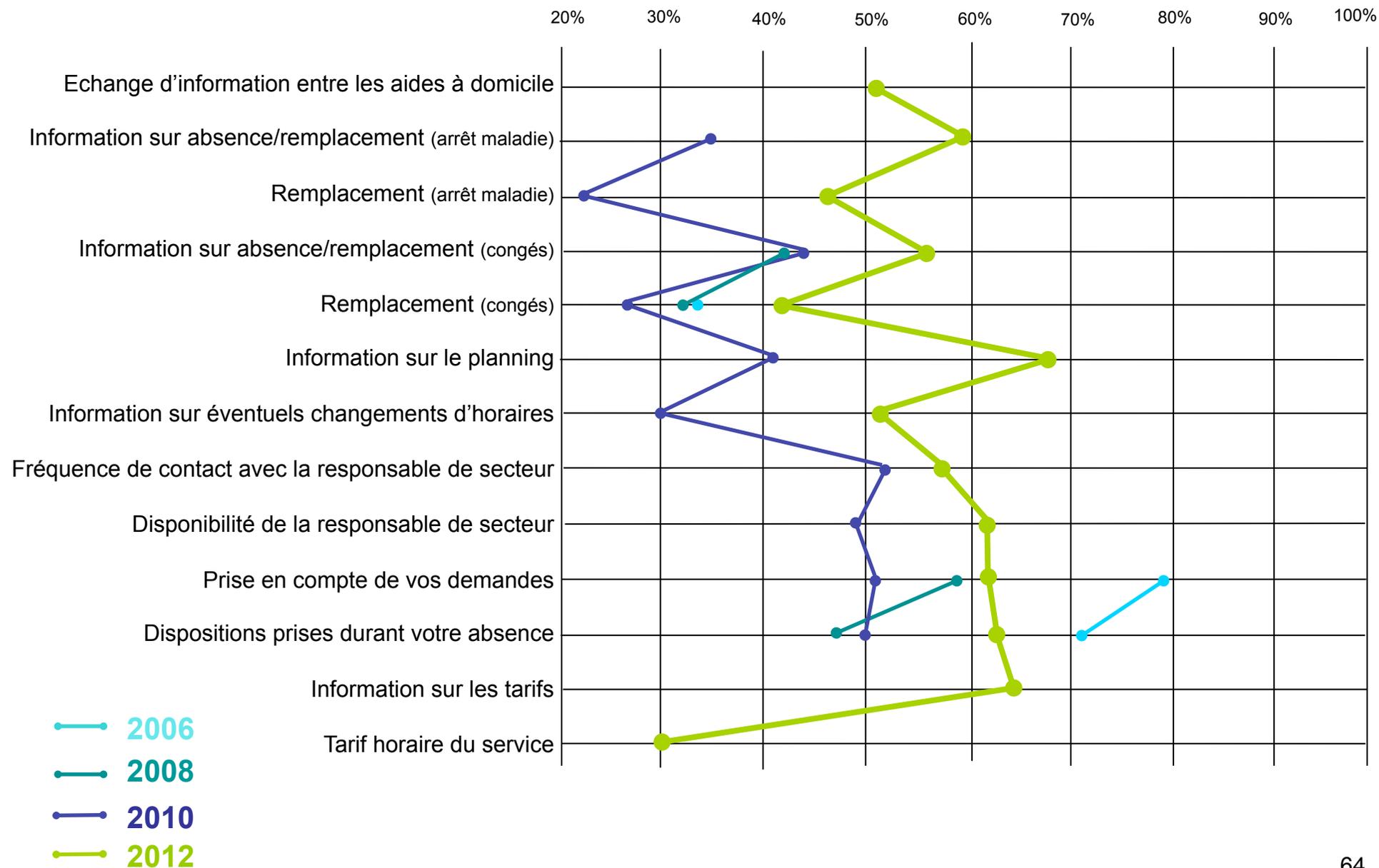
Synthèse

Familles : % « Tout à fait satisfait » - 1/2



Synthèse

Familles : % « Tout à fait satisfait » - 2/2

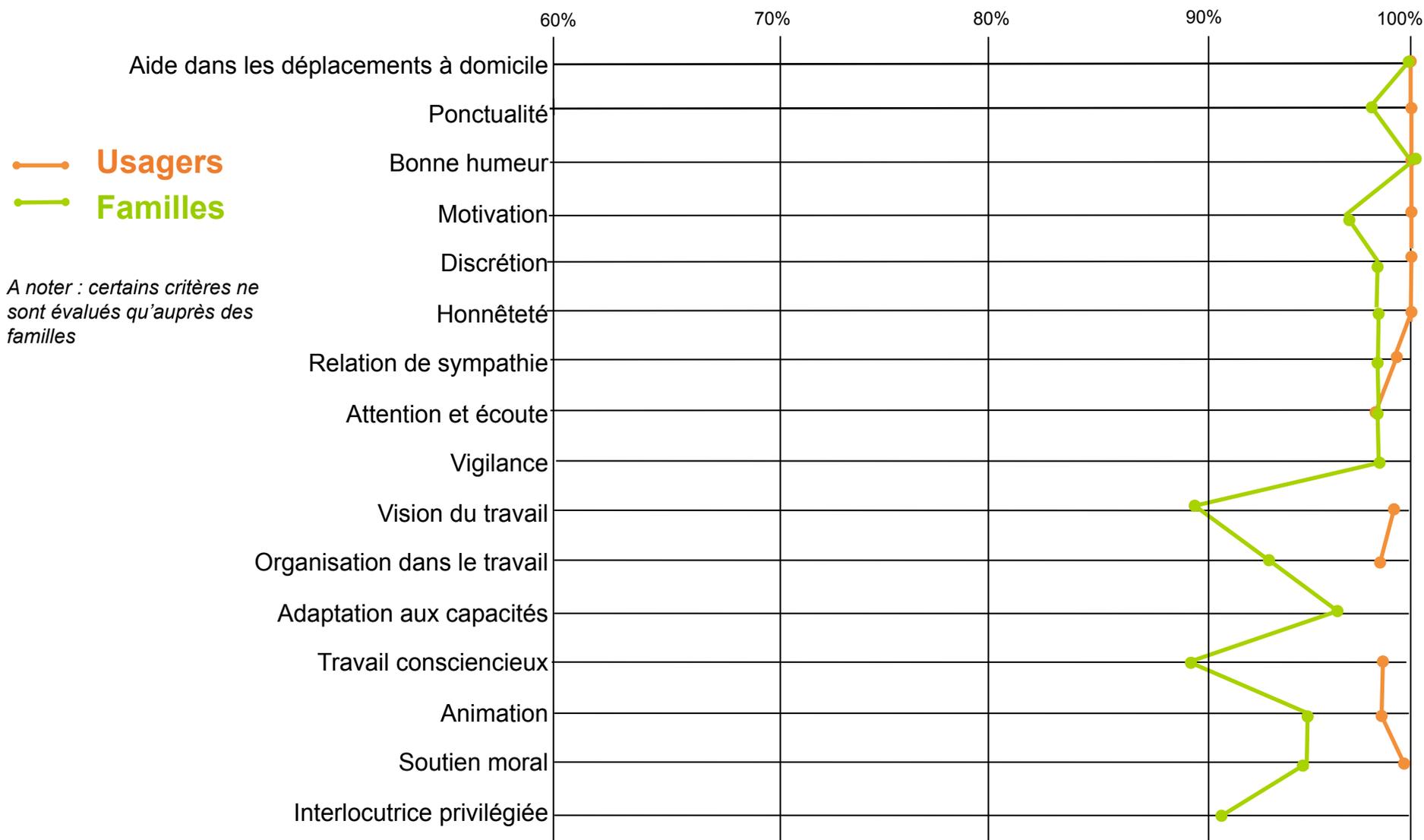


- En comparant les taux de satisfaction des bénéficiaires et des familles, on constate, comme sur les mesures précédentes, que **les familles jugent toujours plus sévèrement le service dans son ensemble**.

- Dans l'ensemble du rapport, **des disparités sont à noter selon le profil des familles et des bénéficiaires**. Les plus segmentantes sont :
 - ⇒ Le fait **de connaître ou non la responsable de secteur** (des scores de satisfaction plus forts enregistrés auprès de ceux qui la connaissent, notamment pour les familles)
 - ⇒ Le **niveau de dépendance** (familles et bénéficiaires GIR 2, 3 ou 4 / usagers ayant besoin d'aide dans leurs déplacements ont tendance à être moins satisfaits)
 - ⇒ Pour les familles, le **fait d'être proche ou éloignée** physiquement du bénéficiaire (les familles qui habitent à plus de 10km sont souvent plus satisfaites).

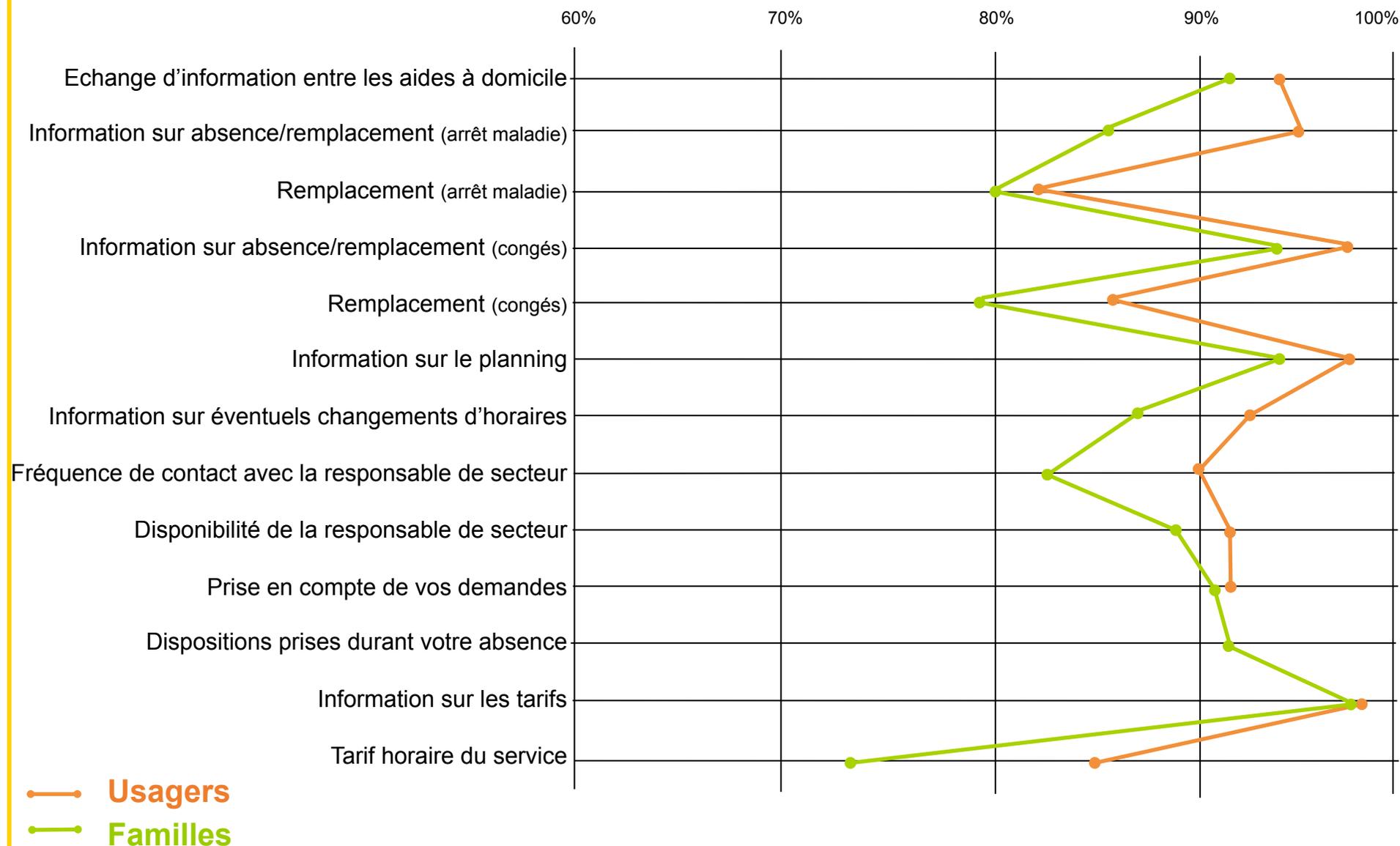
Synthèse

Familles et Usagers : Total satisfaits (« tout à fait » + « assez satisfait ») - 1/2



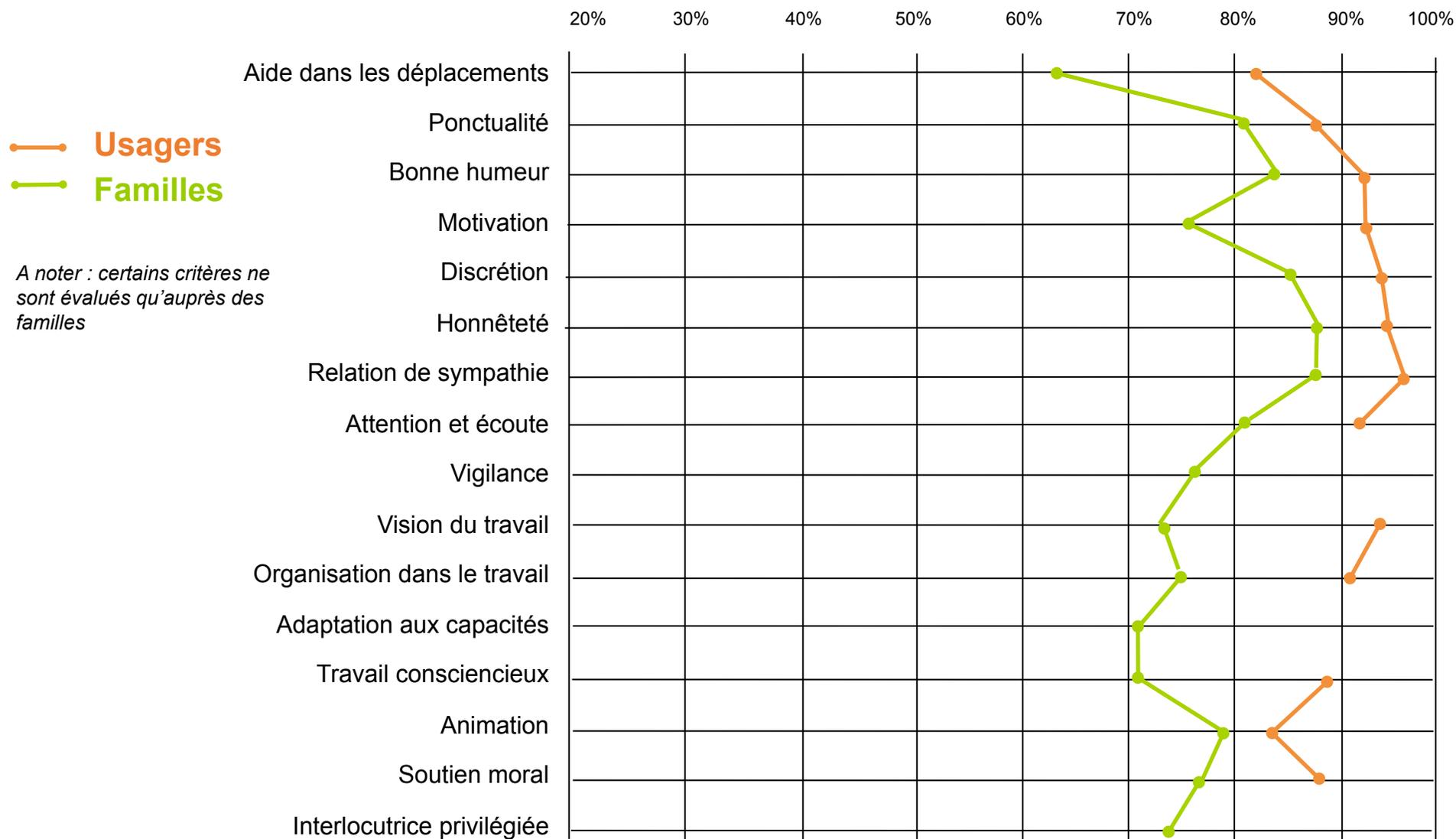
Synthèse

Familles et Usagers : Total satisfaits (« tout à fait » + « assez satisfait ») - 2/2



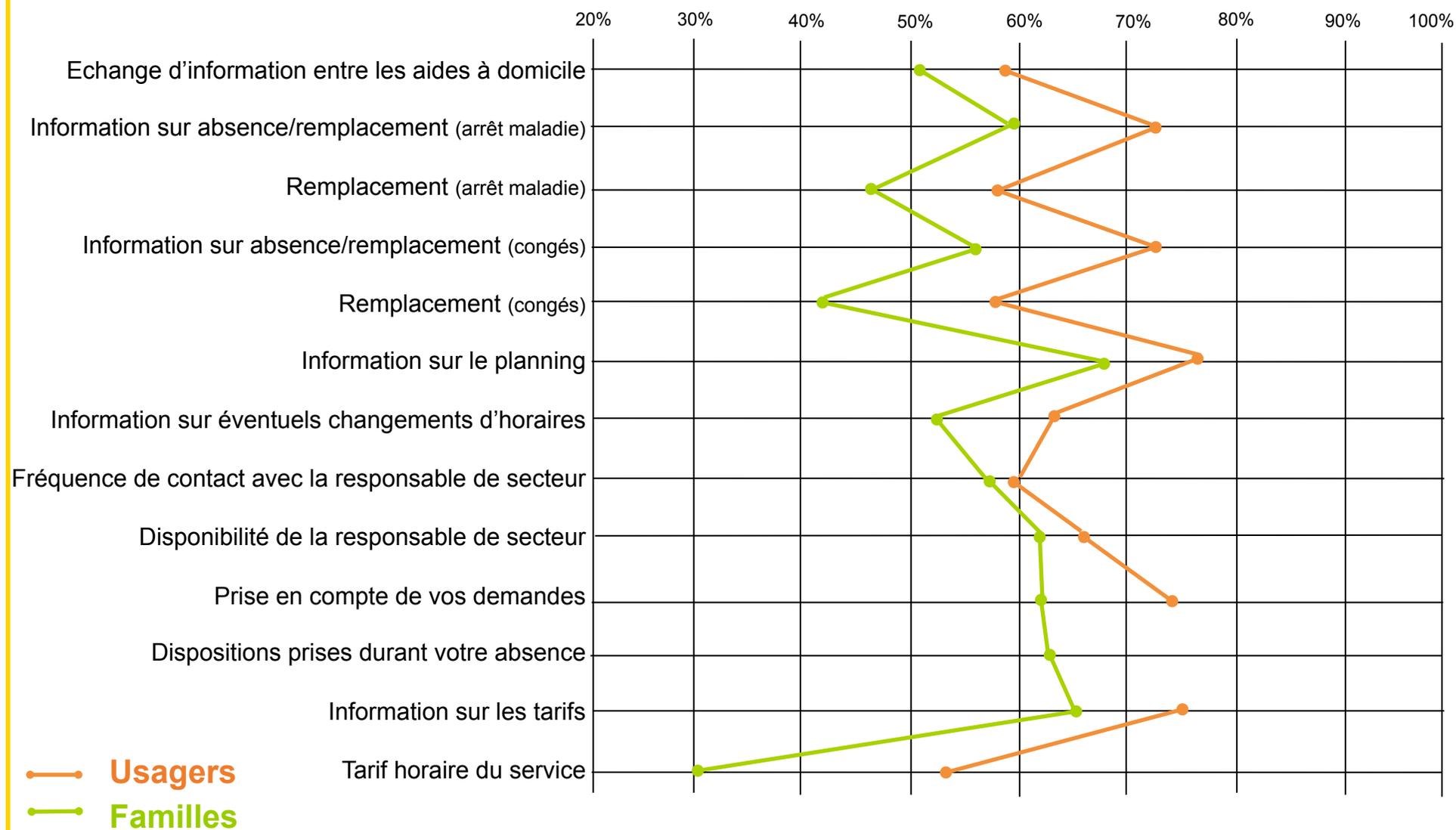
Synthèse

Familles et Usagers : % « Tout à fait satisfait » - 1/2



Synthèse

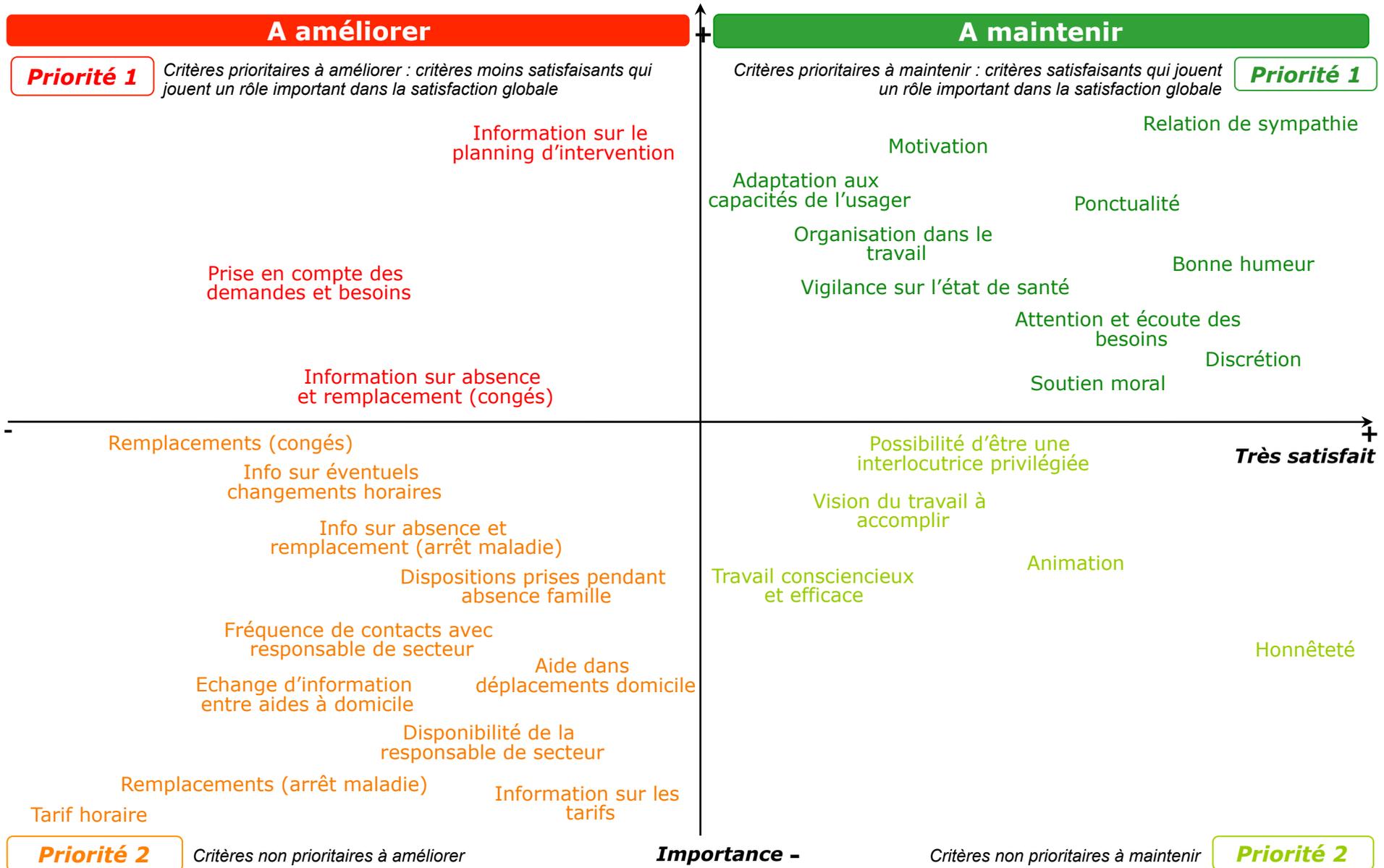
Familles et Usagers : % « Tout à fait satisfait » - 2/2



- Pour finir, les cartes d'actions prioritaires, que vous retrouvez ci-après, démontrent **l'importance pour le service d'améliorer** :
 - ⇒ Pour les familles : **l'information sur le planning d'intervention**, l'information **sur l'absence et le remplacement pour les congés** ainsi que la **prise en compte des demandes et besoins**.
 - ⇒ Pour les usagers : **l'information sur les éventuels changements d'horaires**, l'information **sur l'absence et le remplacement pour les congés** ainsi que **l'échange d'information entre les aides à domicile**.

- Le service doit également **être vigilant à maintenir le niveau de satisfaction sur certains critères** :
 - ⇒ Pour les familles : tous les critères relatifs notamment à **l'aspect humain du service** (relationnel, attention apportée au bénéficiaire...)
 - ⇒ Pour les usagers : les critères relatifs à la **présence apportée** par l'aide à domicile, son **implication et organisation** dans son travail et **l'information sur le planning d'intervention**

Carte d'actions prioritaires Familles :



Carte d'actions prioritaires Usagers :

