

## **Enquête de satisfaction: projet pilote " *Visites préventives et conseils à domicile pour les proches aidants*".**

### **Présentation du projet visites préventives et conseils à domicile**

Le projet pilote de visites préventives et conseils à domicile mis en place entre décembre 2012 et juin 2013, fait partie du programme cantonal "Proches aidants, ressource naturelle inestimable...mais parfois tarissable", comprenant 8 autres projets. Les visites préventives sont menées par 7 infirmier-ère-s, répartis dans chaque Service Régional.

Le public-cible de ces visites et conseils se compose:

- Des proches aidant une personne malade, handicapée ou âgée à son domicile
- Des aidants qui projettent de prendre en charge un proche dépendant
- Des personnes malades, handicapées ou âgées se débrouillant seules à leur domicile.

La mise en place de ces prestations a pour objectifs de:

- Soutenir l'autonomie à domicile
- Prévenir l'épuisement des proches
- Eviter une péjoration de l'état de santé
- Prévenir les accidents domestiques
- Conseiller, informer, sur les soins et les moyens auxiliaires
- Conseiller, informer sur les différentes prestations sociales
- Orienter dans le réseau selon les besoins spécifiques

***Les résultats de cette enquête complètent l'évaluation qualitative des infirmières intervenantes.***

## **Méthode d'évaluation**

Afin d'évaluer les visites ainsi que les conseils prodigués aux personnes vivant seules à domicile et aux proches aidants, trois études sont effectuées. Il s'agit de cette enquête de satisfaction des prestations reçues par les proches aidants et les personnes seules vivant à domicile, d'une évaluation qualitative d'un point de vue des professionnels ainsi que d'un rapport quantitatif des visites.

Dans la présente enquête de satisfaction des visites, les questionnaires ont été transmis au personnel soignant pour qu'il les distribue aux personnes bénéficiant de ces prestations.

## **Données quantitatives**

Les questionnaires distribués pendant les visites étaient accompagnés d'une enveloppe affranchie à l'attention de la Fondation O<sub>2</sub>. Afin de minimiser les risques d'un conflit d'intérêt, la Fondation s'est chargée de l'analyse des données.

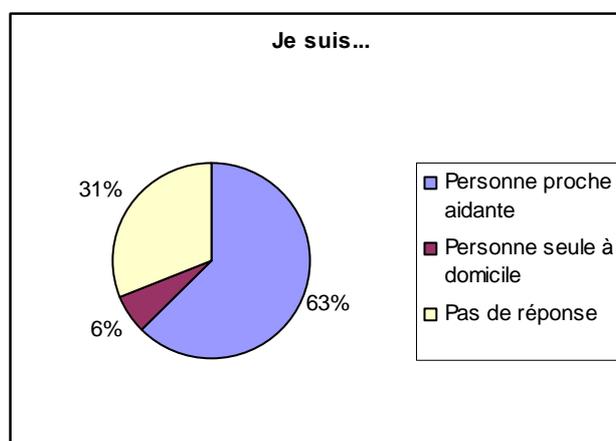
Les questionnaires se composent de 12 questions dont 9 questions fermées et 3 questions ouvertes. Parmi les X questionnaires transmis aux personnes proches aidantes ou vivant seules à domicile, 16 d'entre eux nous sommes parvenus en retour. La présente analyse qualitative de la satisfaction des personnes ayant sollicité ces prestations, portera donc sur 16 questionnaires. Bien que 5 personnes n'aient pas répondu si elles étaient proche aidant-e ou personne seule à domicile, nous ne les avons pas exclues de l'enquête. En effet, au regard de la petite taille de notre échantillon et du fait que les questions aient dans l'ensemble été toutes prises en considération par les sondés, nous avons choisi de les garder.

## Analyse

### Question n°1

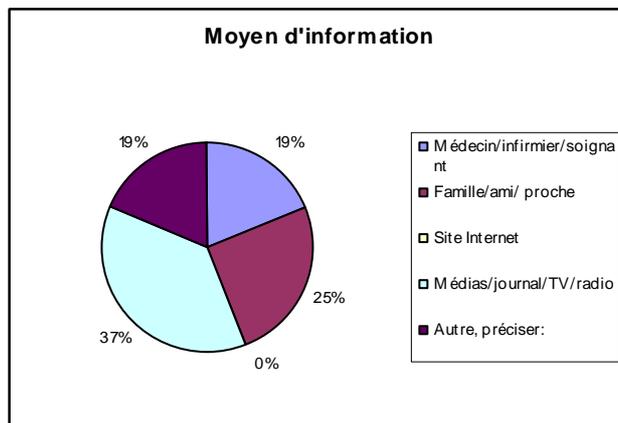
*A quel type de personne s'adresse ce questionnaire?*

Parmi l'échantillon de personnes interrogées, la majorité se compose de proches aidants. A noter toutefois que sur 16 questionnaires, 5 d'entre eux ne contenaient pas de réponse à cet item.



## Question n°2

*Comment avez-vous été informé du service de visites préventives et conseils à domicile?*



Les résultats démontrent que 6 personnes sur 16, soit 37%, ont été informées de l'existence du projet de visites et conseils à travers les médias. Les diverses campagnes d'information à ce sujet, menées depuis 2012, ont donc porté leurs fruits. Il en ressort que les efforts de transmission d'information par ces différents biais doivent être maintenus et encouragés. A noter également que le réseau social semble être un bon moyen de communication. En effet, 25% des sondés ont découvert l'existence des visites et conseils à domicile et ont été convaincu par ces dernières par l'intermédiaire de leur famille, ami-e-s ou proche-s. En revanche, aucune personne n'a été informée via un site Internet.

Parmi les autres moyens d'information évoqués, nous trouvons:

- L'assistant-e sociale
- Les soins à domiciles
- Aide et soins à domicile "Trois-Rivières"

### Question n°3

*Votre préoccupation et votre demande ont-elles été comprises par l'infirmier/ère?*

Toutes les préoccupations et demandes des sondés ont été prises en considération par les professionnels de la santé. Ceci démontre que les visites et conseils permettent aux personnes de pouvoir s'exprimer sur leurs besoins et attentes auprès du personnel formé à cet effet.

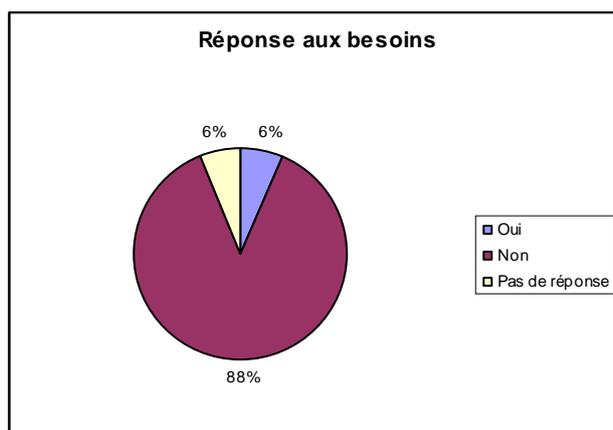
### Question n°4

*Avez-vous été conseillé ou orienté vers l'aide adéquate par l'infirmier/ère?*

Tous les participants à l'exception d'une personne ont estimé avoir été conseillé ou orienté de manière adéquate par le/la soignant-e. Seule une personne a répondu ne l'avoir été que partiellement.

### Question n°5

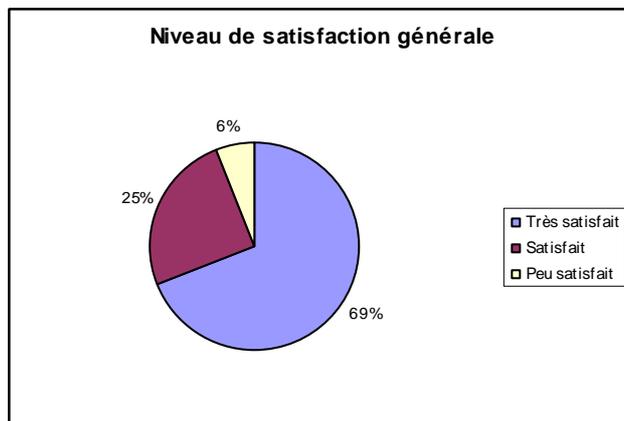
*Y a-t-il d'autres besoins auxquels la visite n'a pas répondu?*



Dans près de 90% des cas, la visite a permis de répondre aux besoins des individus interrogés. Seuls 6% estiment que la visite n'a pas répondu à tous leurs besoins, sans pour autant préciser lesquels.

### Question n°6

*Quel est votre niveau de satisfaction général concernant la visite reçue?*



De manière générale, les visites à domicile ont beaucoup été appréciées. Seule une personne sur 16 s'est montrée peu satisfaite.

### Question n°7

*Estimez-vous que cette prestation de visite préventive et conseils à domicile devrait perdurer ces prochaines années?*

Au regard des résultats, force est de constater le succès de ces prestations auprès des personnes interrogées puisqu'elles se positionnent à l'unanimité en faveur de leur maintien.

Parmi les motifs évoqués pour maintenir ces consultations à domicile, certaines personnes estiment qu'avec l'avancée en âge et la difficulté d'assumer seul-e certaines tâches de la vie quotidienne, ce type de prestations devient "nécessaire". Elles l'envisagent comme une "aide précieuse" qui correspond à "un réel besoin" et qui contribue à les "soulager". Les visites et conseils permettent d'offrir une présence "réconfortante" et "rassurante" en période difficile. En outre, les visites personnalisées permettent de mettre les proches aidants "en confiance" et sont perçues comme étant un signe de "reconnaissance" pour leur implication.

### Question n°8

*Souhaiteriez-vous participer à un groupe de discussion et d'échange avec d'autres personnes s'occupant d'un proche à domicile?*



Les résultats de cette enquête démontrent que seuls 13% des sondés souhaitent participer à un groupe de discussion. Nous pouvons constater un paradoxe car des études antérieures ont montré que les proches aidants manifestent de l'intérêt pour la création de groupes de discussion mais qu'en pratique, nombreux déclinent la proposition d'en faire partie.

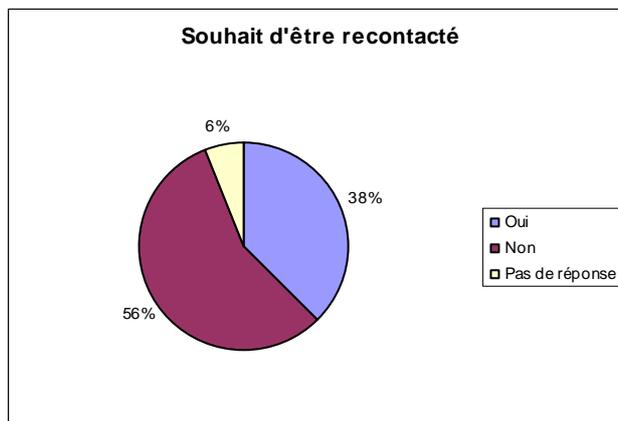
Les raisons invoquées par les participants pour ne pas participer à un groupe de discussion sont les suivantes:

- Mon état de santé ne me le permet pas
- Encore dans l'hésitation. C'est une bonne chose mais actuellement pas très envie d'en entendre parler "difficulté"
- Je n'en ressens pas le besoin pour l'instant

Nous pouvons également supposer que certaines personnes souhaiteraient y participer mais qu'en raison de la charge de travail élevée que représente l'aide informelle apportée aux personnes dépendantes par les proches aidants, ces derniers ne disposent que de peu de temps libre et de ce fait ne peuvent que difficilement se libérer pour y prendre part.

### Question n°9

*Acceptez-vous d'être contacté pour donner votre avis concernant d'autres prestations pour les personnes s'occupant d'un proche à domicile?*



La majorité des répondants ne souhaite pas être à nouveau sollicitée pour répondre à des sondages.

### **Conclusions de l'évaluation**

Au terme de cette enquête, il ressort un bilan très positif des visites préventives et conseils à domicile. En effet, la majorité des demandes et préoccupations des personnes interrogées a été comprise par le personnel soignant. Les bénéficiaires de ces prestations estiment par ailleurs avoir été conseillés et orientés de manière adéquate. De surcroît, ces visites ont permis de combler en grande partie leurs besoins et de leurs attentes. Ces conseils personnalisés ont été perçus par les proches aidants et les personnes vivant seules à domicile comme une aide précieuse et rassurante. En outre, certains proches aidants y ont vu une certaine reconnaissance de leur travail.

Les personnes interrogées sont unanimes et souhaitent que ces prestations perdurent. Elles estiment que les visites leur apportent du soutien et du réconfort. Les résultats de cette enquête témoignent donc d'un réel besoin de maintenir ces diverses prestations afin de contribuer au bien être à la fois physique et psychique de leurs bénéficiaires.