

Les clients des CMS vaudois sont satisfaits

- Enquête de satisfaction des clients des CMS du Canton de Vaud
- Menée par l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP), Isabelle Peytreman, Bridevaux et Bernard Burnand (responsables), Lausanne, 2017, rapport de l'AVASAD de 36 pages



L'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (AVASAD) a mené la première enquête de satisfaction auprès de sa clientèle. Un échantillon de 2'800 clients des centres médico-sociaux (CMS) a été sollicité et 61% d'entre eux ont exprimé leur avis et leurs souhaits.

Elles sont âgées en moyenne de 78 ans. Le panel est composé de 31% d'hommes et de 69% de femmes. Cette proportion correspond globalement à celle de la clientèle générale des CMS.

Le taux de satisfaction générale est élevé : 95 % des clients interrogés estiment que les prestations des CMS correspondent ou dépassent leurs attentes et que les services offerts par les CMS sont bons ou excellents.

Les pistes d'amélioration

- Le nombre de professionnels différents impliqués dans l'aide ou les soins pour une même personne est critiqué. Près d'un tiers des clients perçoivent cet aspect partiellement acceptable, notamment en raison du temps passé à devoir répéter des informations aux collaborateurs.
- En ce qui concerne les horaires et la planification, la grande majorité des clients constate que les horaires convenus pour les visites sont le plus souvent respectés. Cependant, la communication sur les changements d'horaires pourrait être améliorée, un quart des clients estimant être mal informés sur ces modifications, voire pas du tout.
- Le prix des prestations ne constitue pas une priorité pour la majorité des clients. Toutefois, 14% des clients disent avoir renoncé, au moins en partie, à des services à domicile en raison du coût. Ils sont, par ailleurs, un tiers à ne pas connaître le soutien financier qui existe pour les aider à payer l'aide et les soins à domicile.

Source : Rapport établi sur la base de l'analyse de l'IUMSP avec la collaboration de l'AVASAD (Julie Bucher Andary, Vincent Falcy, Hélène Métraux).

[Rapport en pdf](#)