



RESUME

Etude SatisPAAD

Etude sur la satisfaction des besoins des bénéficiaires du dispositif de programme d'aide à domicile

Janvier 2010

En juillet 2008, le comité de pilotage (COPIL) d'aide à domicile (PAAD) de la Guadeloupe a souhaité évaluer le dispositif PAAD par la connaissance du niveau de satisfaction des bénéficiaires à travers la prestation des auxiliaires de vie sociale (AVS). Cette évaluation a pour finalité l'amélioration d'une part, du quotidien des PVVIH et d'autre part, du dispositif d'aide à domicile. L'ORSaG a été sollicité par le Groupement Régional de Santé Publique (GRSP) pour coordonner la mise en place d'une étude épidémiologique d'observation transversale avec le chef de projet, coordinatrice du PAAD, assistante sociale à l'Association Réseau Ville Hôpital de Guadeloupe (ARVHG).

La phase de terrain s'est déroulée du 13 au 28 juillet 2009. Ce sont 32 des 50 bénéficiaires recensés en juin 2009 qui ont participé à l'étude.

Dans l'ensemble, les bénéficiaires du PAAD sont satisfaits de la prestation de l'AVS dont la présence a eu une incidence sur l'amélioration de leur condition de vie. Cependant, il ressort de l'étude SatisPAAD un certain nombre de recommandations en fonction des protagonistes du dispositif du PAAD :

1. Au niveau de l'AVS et de la responsable de secteur
 - ◆ Informer clairement les bénéficiaires du PAAD sur l'administration des médicaments et le transport en véhicule
 - ◆ Prévenir systématiquement le patient et/ou l'ARVHG en cas d'empêchement
2. Au niveau des associations prestataires
 - ◆ Améliorer la communication des associations prestataires en direction de l'ARVHG et des bénéficiaires sur les difficultés organisationnelles ou d'effectifs
 - ◆ Ne plus procéder à des changements d'AVS sans prévenir les bénéficiaires et la coordinatrice du PAAD
3. Au niveau de l'ARVHG
 - ◆ Communiquer pour une meilleure identification de l'ARVHG et de ses missions par les bénéficiaires du PAAD
 - ◆ Mieux informer les bénéficiaires du PAAD des activités qu'elle propose en faisant un plan de communication plus « agressif ».

Etant donné la part des personnes âgées de 60 ans ou plus parmi les bénéficiaires du PAAD, un enjeu majeur du dispositif PAAD est, aujourd'hui de trouver une solution optimale pour poursuivre une prise en charge de qualité au-delà de cet âge.