

RECUEIL DE L'EXPÉRIENCE ET DE LA SATISFACTION DES USAGERS DU SESSAD


sessad
Service d'Éducation Spéciale
et de Soins À Domicile



2022


ar STÈR
Établissement Public Social
et Médico-Social

L'enquête de satisfaction un enjeu majeur dans l'amélioration de nos pratiques

Depuis plusieurs années, l'EPSMS Ar Stêr a lancé une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations de ses différents services.

C'est dans ce contexte que tous les ans, nous souhaitons objectiver la satisfaction perçue en lançant une enquête auprès de l'ensemble des personnes accompagnées et de leurs proches.

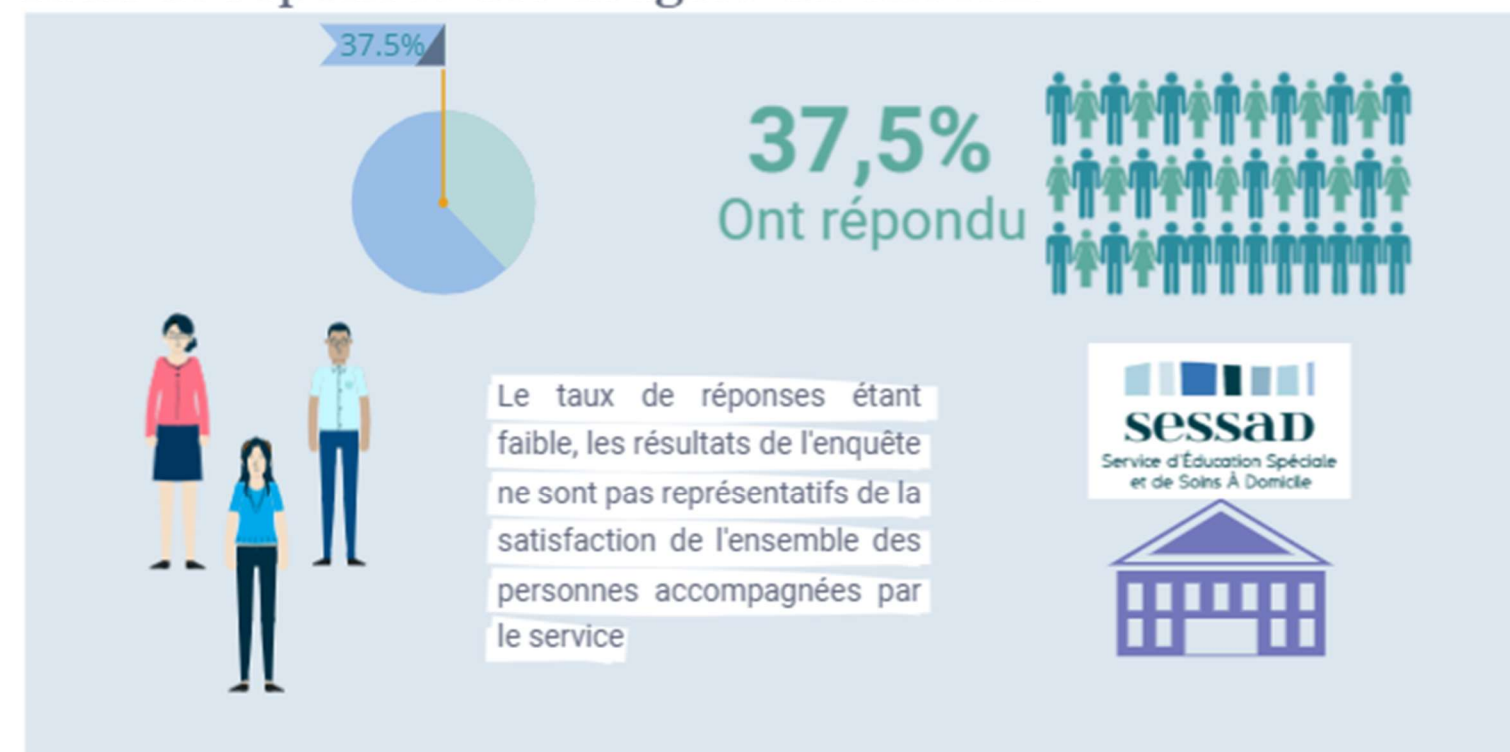
Au-delà, des obligations réglementaires, l'EPSMS Ar Stêr a toujours eu à cœur de faire évoluer ses pratiques pour satisfaire au mieux les besoins et les attentes des personnes accompagnées.

Le niveau de satisfaction que vous allez découvrir, démontre la qualité de l'accompagnement réalisée par les professionnels de l'EPSMS Ar Stêr qui dans le baromètre social placent les relations avec les personnes accompagnées comme leur premier facteur de motivation. Les résultats sont cependant à relativiser sur certains services, au regard du peu de réponses recueillies. Le format de l'enquête fera à ce titre, l'objet d'une réflexion partagée dans le cadre des différents CVS.

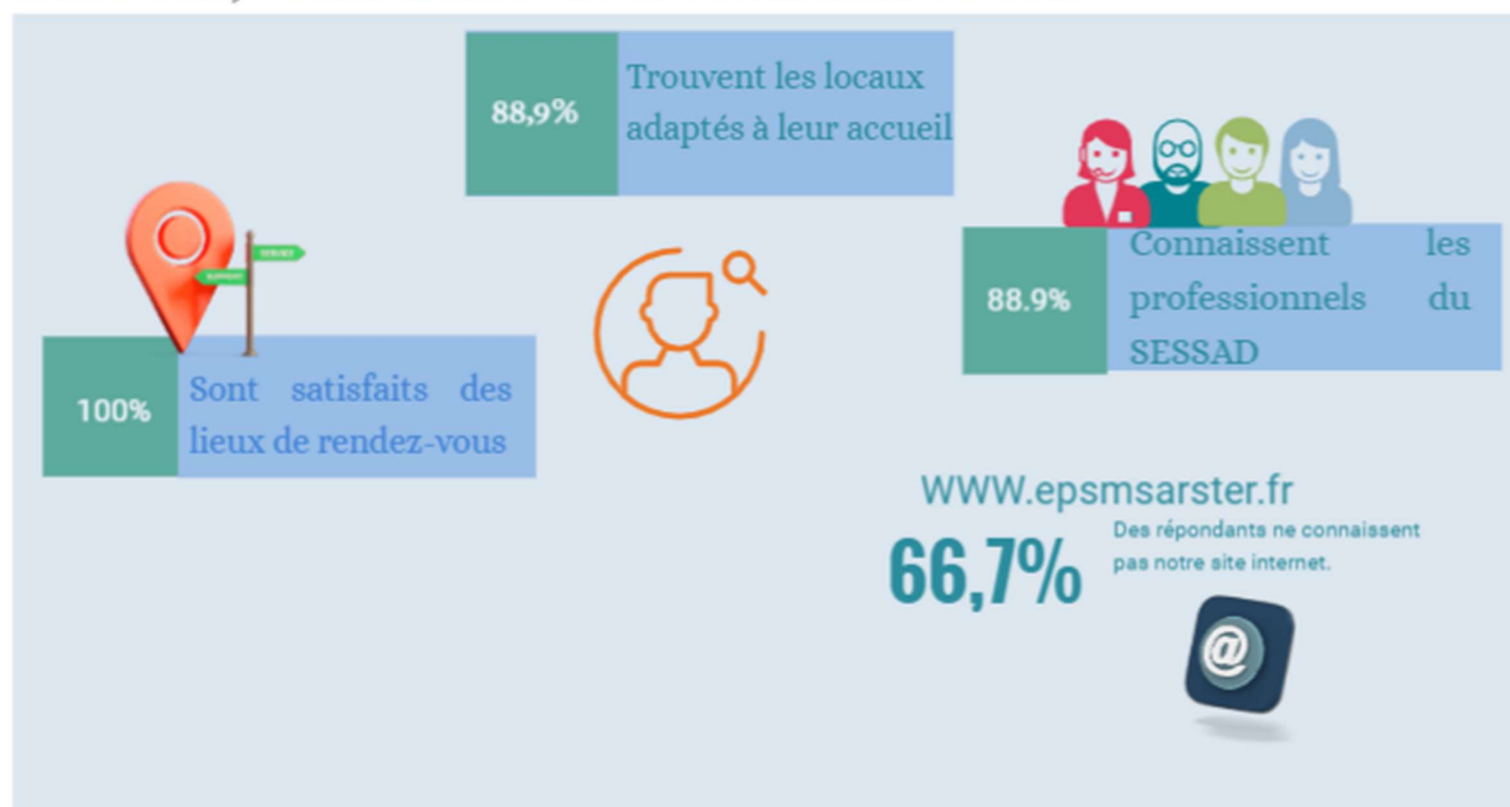
Si les améliorations sont à poursuivre, nous pouvons nous féliciter de ces résultats encourageants. Le recueil de la satisfaction et du point de vue des personnes accompagnées est un levier essentiel et un enjeu majeur pour que l'établissement puisse proposer des prestations de qualité, il s'inscrit dans la dynamique globale de notre projet d'établissement.

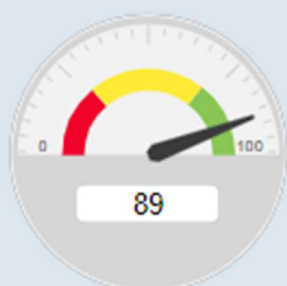
L'objectif est l'amélioration en continue de la qualité du service rendu aux personnes. Mais également favoriser l'expression de la satisfaction des proches.

Taux de réponses des usagers du SESSAD



L'accueil, l'admission et la communication





88.8% des répondants sont satisfaits de la prise en compte de leurs attentes et besoins, et des réponses du SESSAD

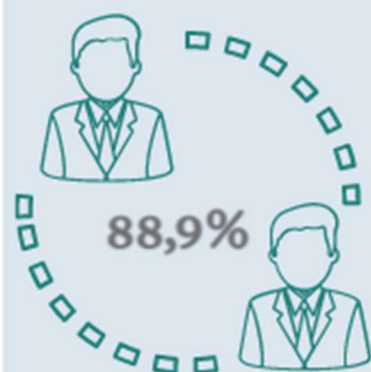


88.8%

Participants satisfaits de l'accompagnement proposé par le SESSAD



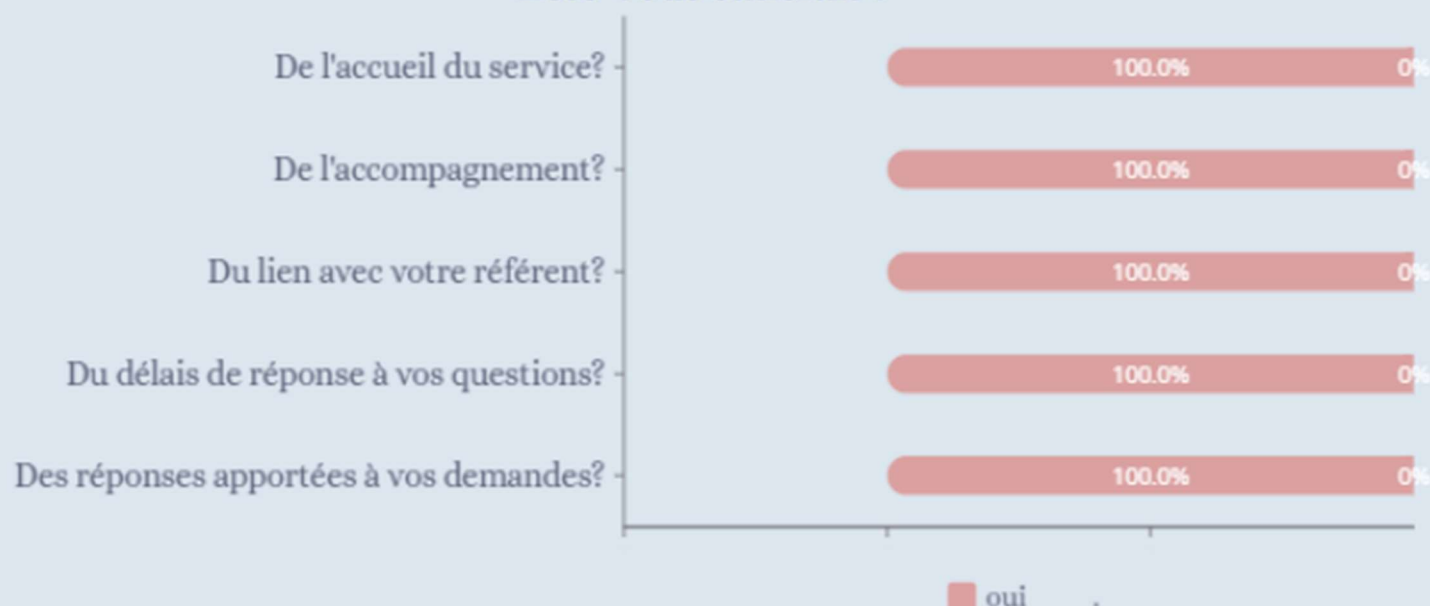
88,9% sont satisfaits des activités, proposées pendant les vacances scolaires



88,9% des répondants n'ont pas envie de changer de référent



Etes-vous satisfait ?



Les outils de la loi 2002-2

Remise du
livret
d'accueil

88.9%

Remise du
règlement de
fonctionnement

55.6%

Remise du
DIPC

55.6%



Le PPA

Avez-vous pu donner votre avis sur sa construction ?

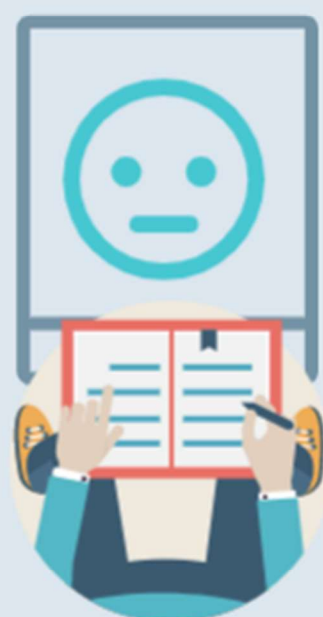
▼ 88,9%

Les objectifs sont-ils clairs ?

▼ 66,7%

Etes-vous satisfait de sa restitution ?

▼ 77,8%



Les droits de la personne accompagnée

La possibilité de consulter le dossier usager :



66,7%

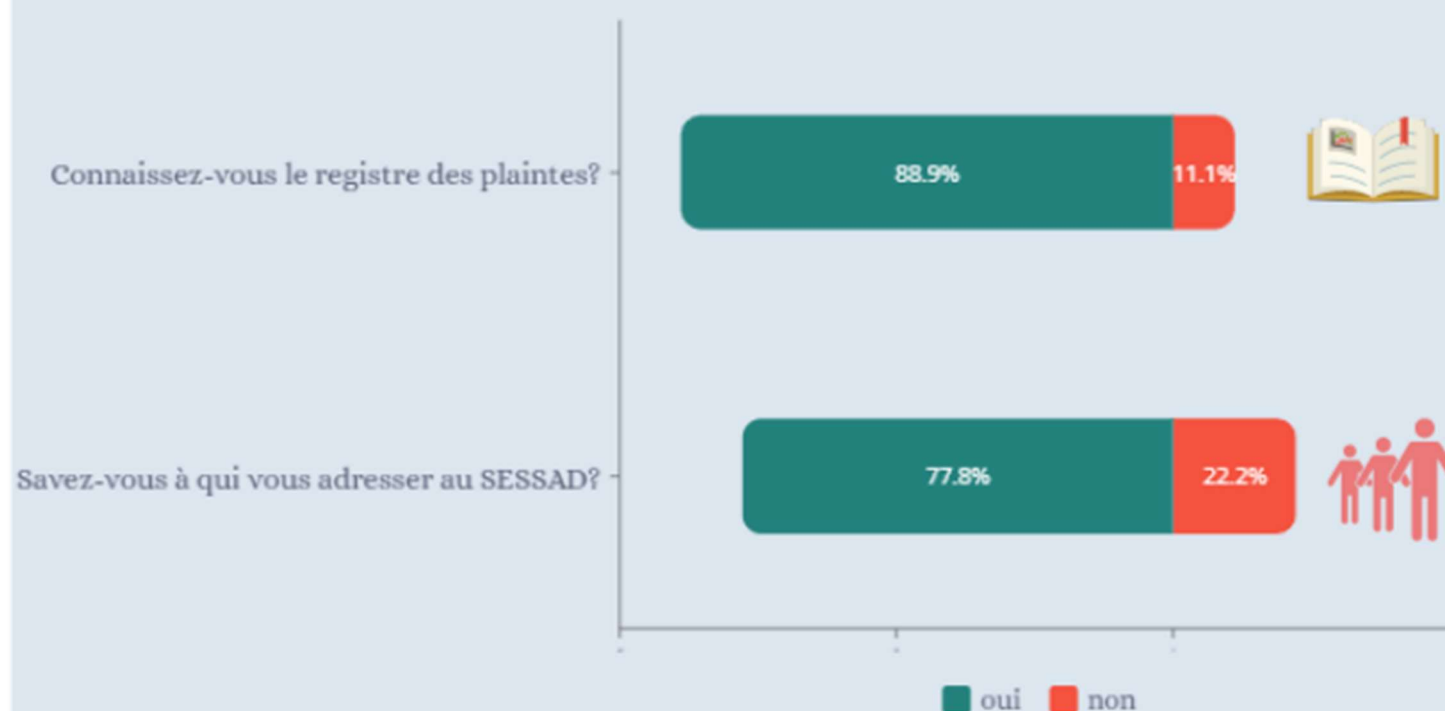
N'ont pas connaissance
de la procédure de
consultation du dossier
usager

Expression et participation



55,6% des répondants ne savent pas qu'il existe des groupes d'expression, et aucun des répondants n'y a participé

Les outils de la gestion des risques



**L'EPSMS Ar Stêr vous remercie
d'avoir pris le temps de renseigner
les enquêtes**

