

RECUEIL DE L'EXPÉRIENCE ET DE LA SATISFACTION DES PROCHES DE L'I.M.E DE KERPONT



2022

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.

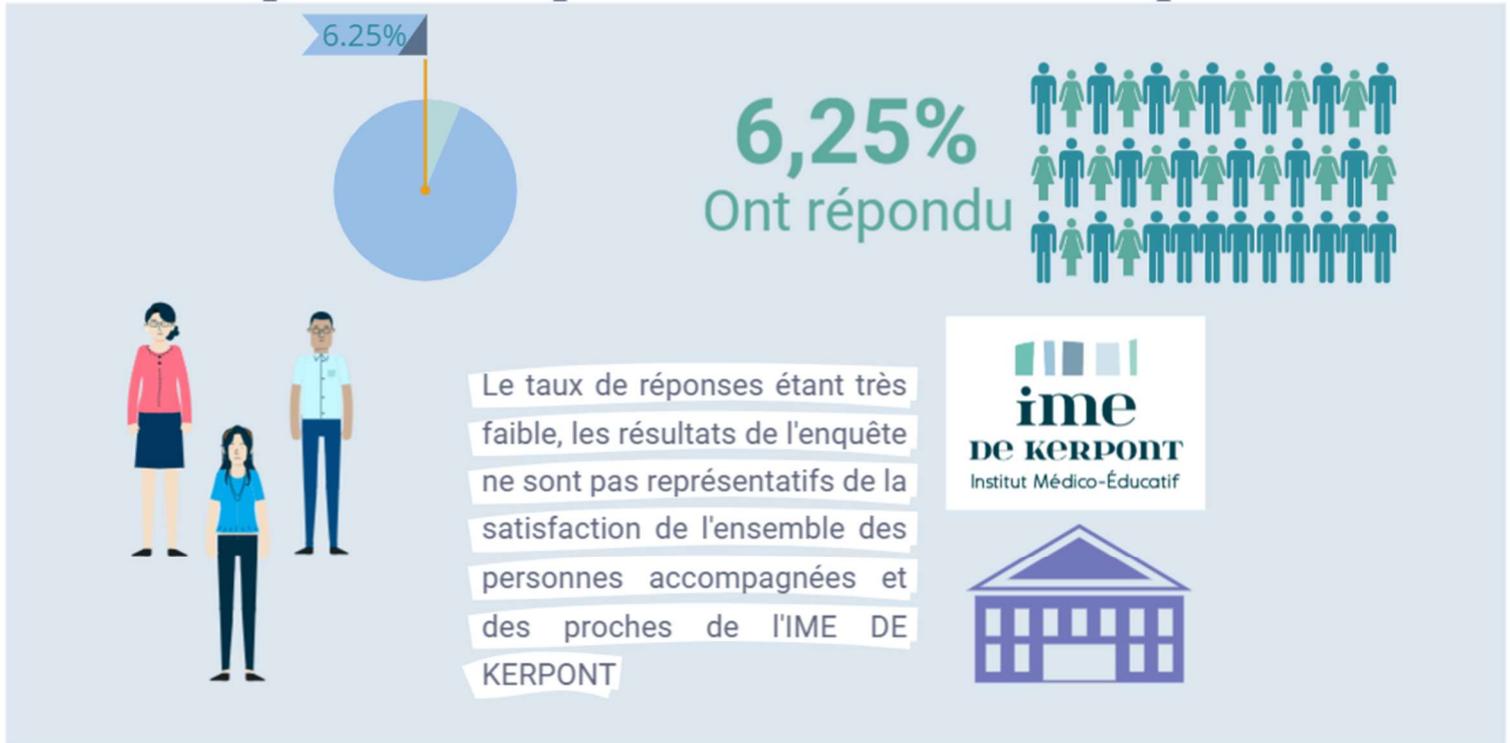
Au-delà, des obligations réglementaires, l'EPSMS Ar Stêr a toujours eu à cœur de faire évoluer ses pratiques pour satisfaire au mieux les besoins et les attentes des personnes accompagnées.

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.

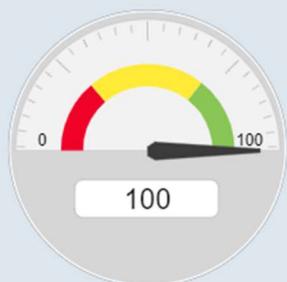
Taux de réponses des proches de l'IME de Kerpont



L'accueil, l'admission et la communication



L'accompagnement



100% des répondants sont satisfaits de la prise en compte de leurs attentes et besoins, et des réponses de l'EPSMS Ar Stêr à ce sujet



100%
Participants satisfaits
de l'accompagnement
proposé par l'IME



100% sont satisfaits des activités, et prises en charge ainsi que du soutien dans les démarches administratives



Les outils de la loi 2002-2

Remise du
livret
d'accueil



Remise du
règlement de
fonctionnement



Remise de la
charte des
droits et des
libertés



Remise du
contrat de
séjour



Le PIA

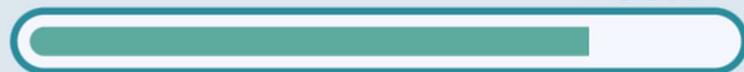
Avez-vous pu donner votre avis sur sa construction ?

▼ 60%



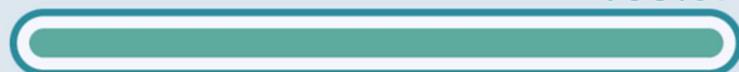
Prend-il en compte les besoins du jeune ?

▼ 80%



Etes-vous satisfait de sa restitution ?

100% ▼



Les droits de la personne accompagnée

La possibilité de consulter le dossier du jeune:



40%

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



80% des répondants
connaissent les droits
du jeune
100% les droits et
obligations des
représentants légaux

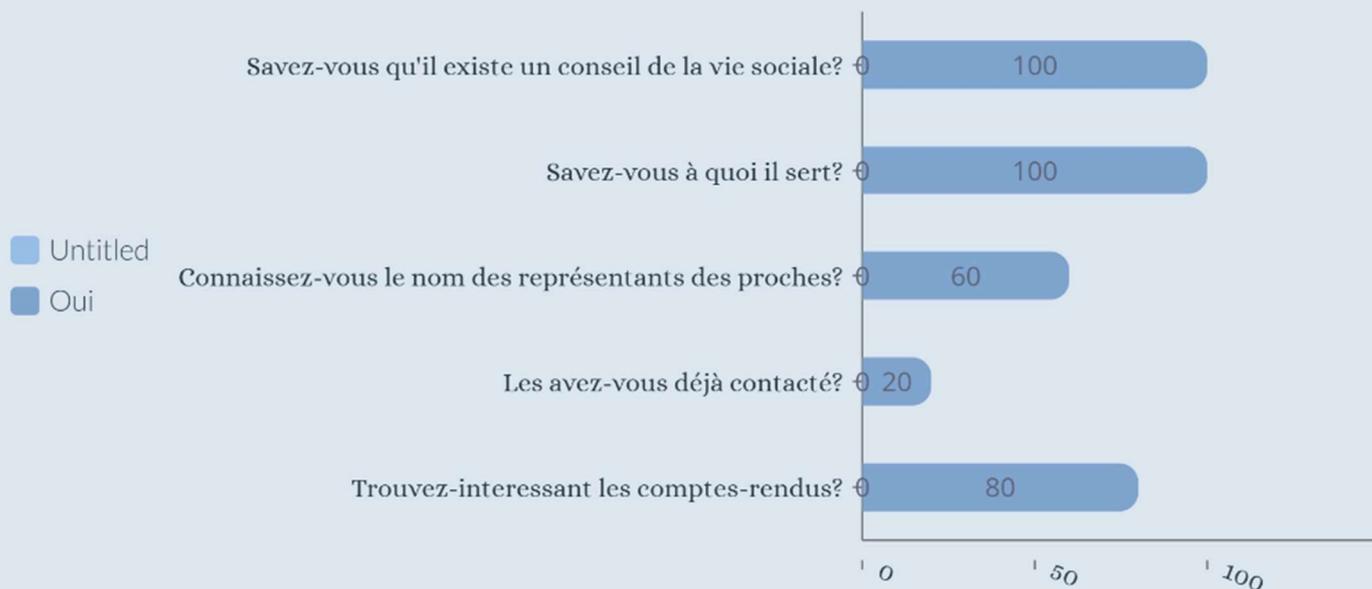


L'établissement respecte votre vie
privée et vos données personnelles et
les droits du jeune

100%



Le CVS



60% des répondants ont été sollicités pour des groupes de travail et seulement **40%** seraient intéressés d'être sollicités dans le futur.

La journée des proches

80% des répondants sont satisfaits de cette journée.



Les prestations hôtelières et de transports

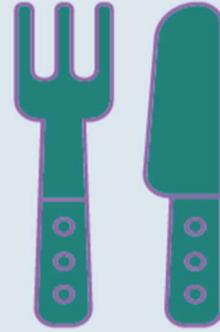
100%



satisfaits des transports



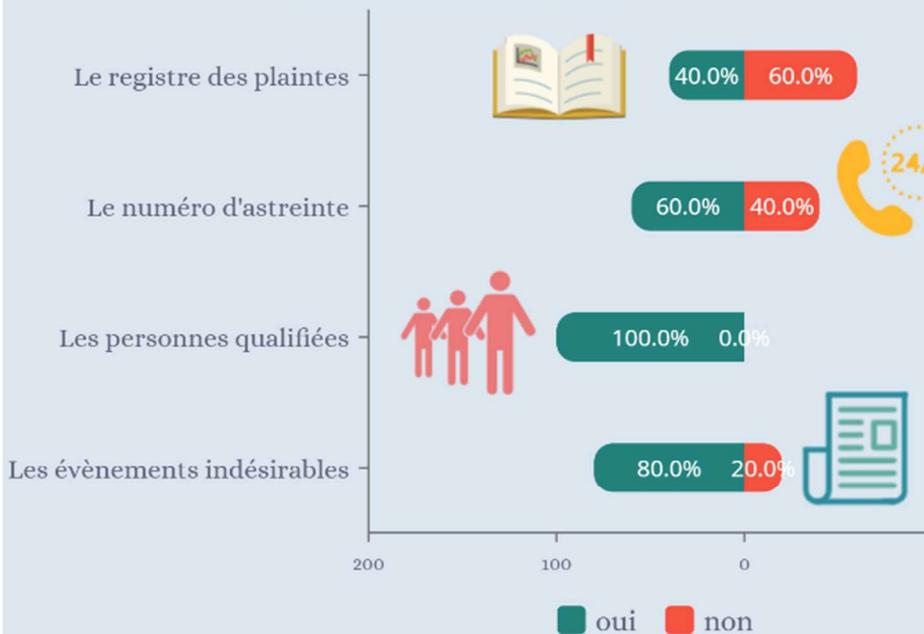
satisfaits des repas



100%

Les outils de la gestion des risques

Connaissez-vous ?



L'établissement devra travailler sur la communication autour du registre des plaintes et sa procédure

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

