

Campagnes régionales de mesure de la satisfaction en ESSMS

Chaque année, le RéQua propose aux adhérents de participer à une campagne régionale de mesure de la satisfaction. Les campagnes sont spécifiques à 5 types d'ESSMS : EHPAD, MAS/FAM/FdV (EAM/EANM), Accueil de jour, DAME. Elles vous proposent d'une part un questionnaire à destination des personnes accompagnées, et d'autre part un questionnaire à destination de leur entourage. Les questionnaires sont accompagnés d'outils d'aide au déploiement de l'enquête : lettres de d'accompagnement, guide d'analyse des résultats etc, rapports de résultats individuels et régionaux...

OBJECTIFS / RÉSULTATS ATTENDUS

- Connaître le niveau de satisfaction de ses usagers et de leur entourage, pour définir des actions d'amélioration
- Suivre l'évolution du niveau de satisfaction des usagers dans le temps
- Bénéficier d'une comparaison régionale.
- Répondre aux exigences de la HAS en termes de participation des usagers

Ces mesures sont réalisées à partir de questionnaires élaborés avec les structures adhérentes.

RÉSULTATS ATTENDUS POUR L'USAGER

- Exprimer son niveau de satisfaction par rapport à l'accompagnement reçu par la structure.

PUBLIC VISÉ

- Encadrement des services concernés, professionnels impliqués dans la démarche qualité et gestion des risques.

Campagne de mesure



SECTEUR : Social et Médico-social

THÉMATIQUE : Culture qualité, Expression des usagers

MÉTHODE : Evaluation et campagne de mesures

CHARGÉS DE MISSION SELON LE TYPE DE STRUCTURE





MÉTHODE

- Campagne régionale annuelle selon calendrier
- Utilisation d'outils mis à disposition.

MODALITÉS

- Les modalités d'accès vous sont communiquées annuellement par e-mail.

CHAQUE ÉTABLISSEMENT VOLONTAIRE S'ENGAGE DANS LE RECUEIL AU COURS DE LA PÉRIODE DÉFINIE, ET RECEVRA UN COMPARATIF RÉGIONAL PAR RAPPORT AUX STRUCTURES AYANT PARTICIPÉES À L'ISSUE DE LA PÉRIODE DE RECUEIL.

-  **SATISFACTION ACCUEIL DE JOUR
de Mars à Mai**
-  **SATISFACTION EN SLD ET EN EHPAD
de Avril à Juin**
-  **SATISFACTION EN MAS, FAM ET
FOYER DE VIE
de Septembre à Novembre**
-  **SATISFACTION EN DAME
de Février à Avril
(biennal à compté de
2027)**