



NEWSLETTER - MARS 2023

Bulletin d'information de l'Association Espoir 02



Accueil, Activités
Accompagnement
et Hébergement
dans l'Aisne



LES NOUVEAUTES

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, l'association Espoir 02 a décidé de solliciter l'avis des bénéficiaires sur le fonctionnement du Samsah psychique. Ce questionnaire a été élaboré autour de deux axes, les locaux et la qualité de l'accompagnement.

Il a été transmis à 88 usagers, 27 ont répondu. Nous n'avons pas distingué les différents sites, ni le sexe des personnes sondées.

Nous avons effectué une première analyse en équipe pluridisciplinaire et émis quelques hypothèses qui nécessiteraient d'être confirmées par une nouvelle enquête.

Nous partageons avec vous ces résultats.



LE MOT DU PRESIDENT

Bonjour à toutes et à tous,

-L'association souhaite la bienvenue à Lolita sur les GEM's et la Résidence accueil de Crouy.


-Bonne continuation à Manon dans la poursuite de sa carrière professionnelle.

-Nous nous associons aussi à la peine d'Annie qui traverse un moment douloureux.

-Félicitations à Mr Schroder pour sa prise de fonction en tant que directeur adjoint.

1. LES LOCAUX ESPOIR 02**Etes-vous satisfait de l'accessibilité des locaux ?**

Ne se prononce pas




Non concerné

| | | |
|----|---|---|
| 20 | 3 | 1 |
|----|---|---|

Remarque : La plante devant la porte handicapée oblige les PMR à demander. Rendant les personnes PMR moins indépendantes, leur montrant la non-considération des valides

Etes-vous satisfait du confort des locaux ?

Ne se prononce pas




Non concerné

| | | | |
|---|----|---|---|
| + | 23 | 2 | 0 |
|---|----|---|---|

Etes-vous satisfait de la documentation mise à disposition ?

Ne se prononce pas




Non concerné

| | | |
|----|---|---|
| 17 | 5 | 0 |
|----|---|---|

Etes-vous satisfait des bureaux d'entretien ?

Ne se prononce pas



Non concerné

| | | |
|----|---|---|
| 21 | 4 | 0 |
|----|---|---|

Etes-vous satisfait des bureaux d'entretien ?

| | | |
|----|---|---|
| 21 | 4 | 0 |
|----|---|---|

Ne se prononce pas



1

Non concerné

1

Etes-vous satisfait des locaux ?

| | | |
|----|---|---|
| 21 | 4 | 0 |
|----|---|---|

Ne se prononce pas



1

Non concerné

1



Les avis sont plutôt positifs concernant les locaux, tant au niveau du confort que de l'accessibilité.

On peut noter qu'il n'y a pas de remarque concernant la confidentialité, mais la question n'a pas été formulée, il en est de même quant à l'accueil physique et téléphonique.



Ces items nécessitent d'être explorés dans un prochain questionnaire.

Sur les réponses "non concernées" et "ne se prononce pas", on peut émettre l'hypothèse qu'il s'agit de bénéficiaires domiciliés sur Château Thierry.



Concernant la remarque concernant l'accessibilité pour les PMR, celle-ci fera l'objet d'une action corrective.

Un effort est aussi à faire sur l'affichage et la communication.

2. LA QUALITE DE L'ACCOMPAGNEMENT**L'accompagnement proposé correspond-il à vos besoins et vos attentes ?**



| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | | | Ne se prononce pas  <input data-bbox="702 705 805 772" type="text" value="2"/> | Non concerné <input data-bbox="1109 705 1204 772" type="text" value="0"/> |
| 20 | 5 | 0 | | |

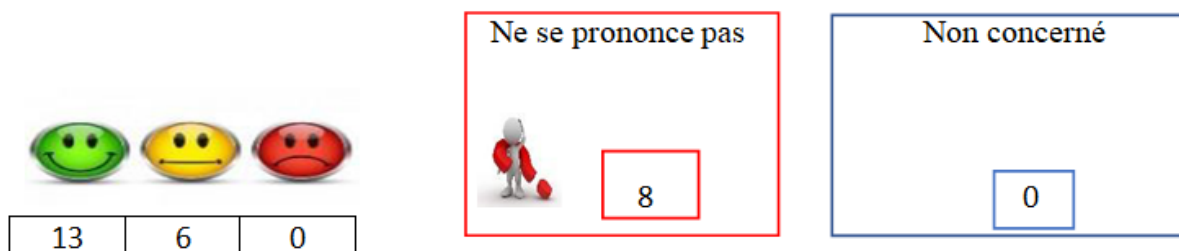
Etes-vous satisfait de l'écoute des professionnels ?

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | | | Ne se prononce pas  <input data-bbox="702 1097 805 1164" type="text" value="0"/> | Non concerné <input data-bbox="1101 1108 1197 1176" type="text" value="0"/> |
| 22 | 4 | 1 | | |

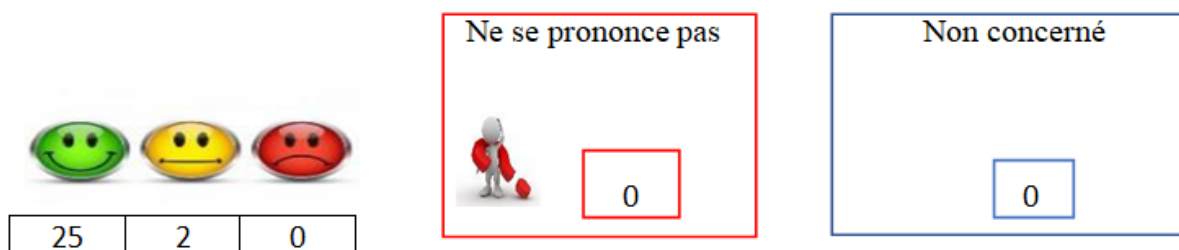
Remarque : Ils sont supers.

Etes-vous satisfait de la disponibilité des professionnels ?

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | | | Ne se prononce pas  <input data-bbox="774 1612 877 1691" type="text" value="0"/> | Non concerné <input data-bbox="1173 1635 1268 1702" type="text" value="0"/> |
| 22 | 3 | 2 | | |

Etes-vous satisfait des activités proposées par ESPOIR 02 ?

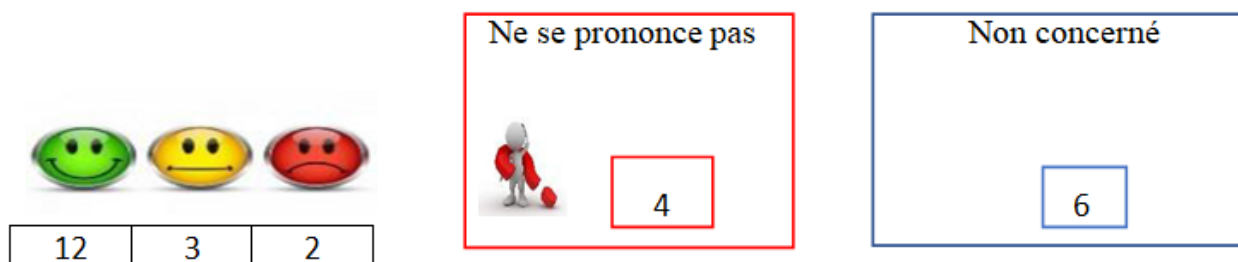
Remarque : Ils ne m'en proposent jamais.

Vos droits en tant qu'usager (droit au respect, à l'intimité, à la confidentialité...) sont-ils respectés par les professionnels ?

Remarque : ça dépend avec qui.

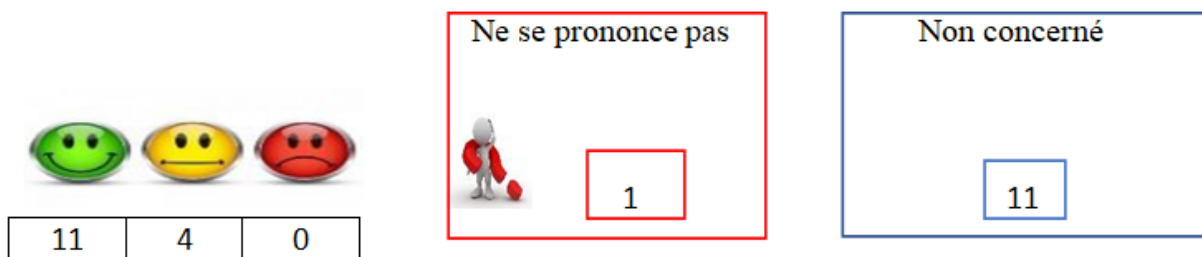
- ⊕ Globalement les bénéficiaires sont plutôt satisfaits de la qualité de celles-ci. On constate que 8 ne se prononcent pas, on peut poser plusieurs hypothèses :
 Il n'y a pas d'activités proposées car elles ne sont pas une priorité dans le projet d'accompagnement de la personne
 Ou que les personnes ne trouvent pas d'intérêt pour les activités proposées au sein du SAMSAH.
 Il serait peut-être intéressant de questionner ce qu'est une activité pour les bénéficiaires.
- Etes-vous satisfait des interventions des professionnels pour faciliter vos relations avec ?**

- Votre entourage, votre famille :

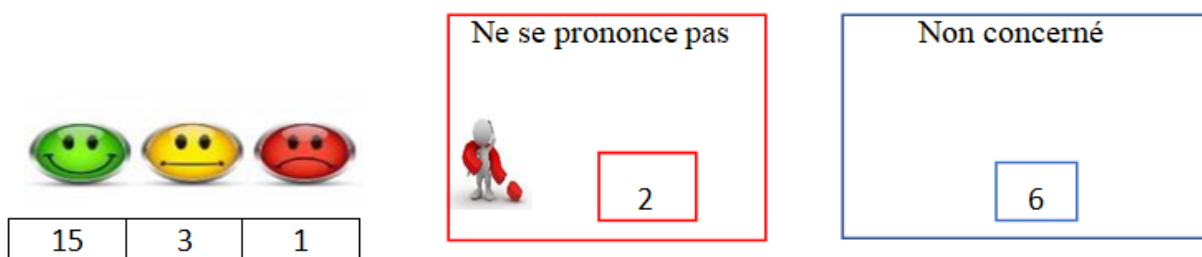


Il y en a 9 sur 21 qui ne sont pas entièrement satisfaits des interventions des professionnels pour faciliter les relations avec la famille et l'entourage.

- Les services de justice ou de protection (MASP, curatelle, tutelle, SPIP)

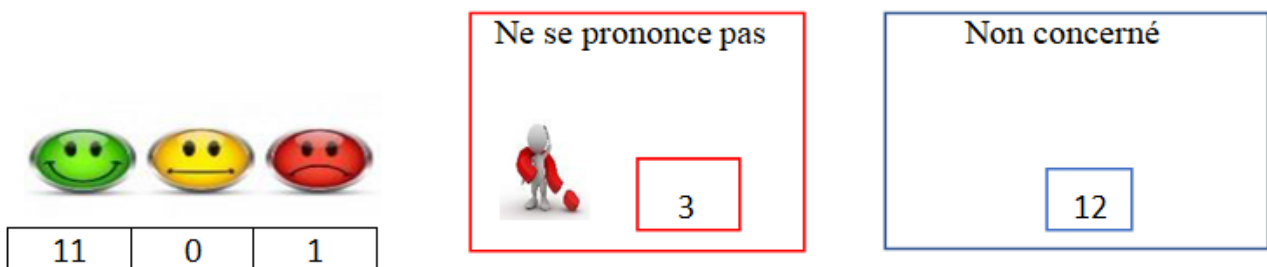


- Les professionnels du soin (médecins, psychiatre, infirmiers...)



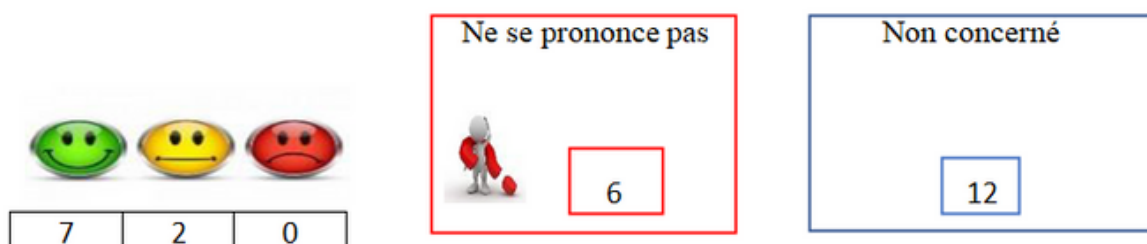
Remarque : L'équipe est superbe.

- Les intervenants à domicile (aide-ménagère, portage de repas...)



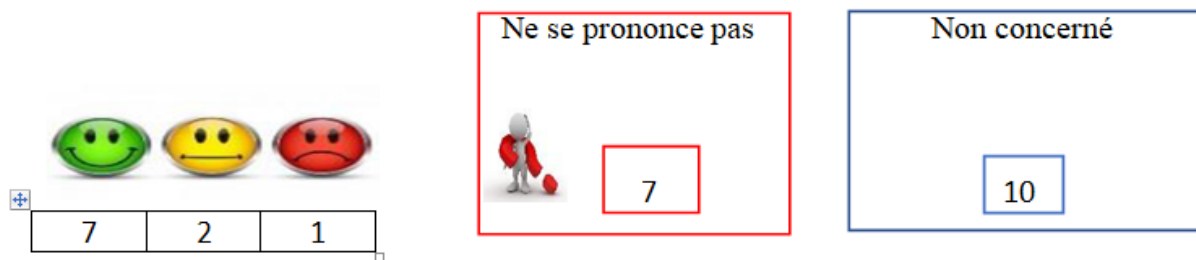
Les 2/3 sont satisfaits.

- Les professionnels des loisirs et de la culture



Remarque : Y a-t-il une affiche de présentation du GEM avec les horaires bien visible à l'accueil d'Espoir 02 de SOISSONS ?

- **Les professionnels de l'EPSMD ou des cliniques privées**



Près de la moitié des bénéficiaires sondés et concernés par la question des relations avec la famille et de l'entourage, ne sont pas entièrement satisfaits du travail effectué sur cet axe.

Ce constat nous amène à nous questionner en amont dans le cadre du SAMSAH sur le travail à mener avec la famille en accord avec le bénéficiaire.

Les résultats concernant les interventions des professionnels pour faciliter les relations avec les intervenants des loisirs et culture ont peut-être à relier avec ceux concernant les activités proposées par le SAMSAH.

Il serait intéressant d'interroger les bénéficiaires sur le travail à mener sur cet axe et sur la volonté des personnes à participer.

Pour les personnes accompagnées pour la 1ère fois depuis janvier 2022 :

Etes-vous satisfait de la présentation du SAMSAH qui vous a été faite ?



Remarque : Documents pas à jour.

Etes-vous satisfait de l'information donnée sur vos droits d'usager ?



Le travail de remise à jour des différents documents fournis aux bénéficiaires semble les satisfaire.
Un effort de simplification des documents (livret d'accueil, règlement intérieur ...) est à envisager afin de faciliter la compréhension.



ZOOM

Adresses du site internet :

<https://www.association-espoir02.com/>

<http://espoir02.org>



INFORMATIONS

Pour les derniers visuels sur l'association, scannez le QR Code

