

**Association pour la Gestion et le Développement
du VIADUC**



**Résultats enquêtes de satisfaction
« Familles et Représentants légaux »
MAS 2024**

05/02/2025



ORDRE DU JOUR

- *Méthodologie de l'enquête de satisfaction adressée aux familles et représentants légaux*
- *Représentativité des résultats*





Méthodologie de l'enquête

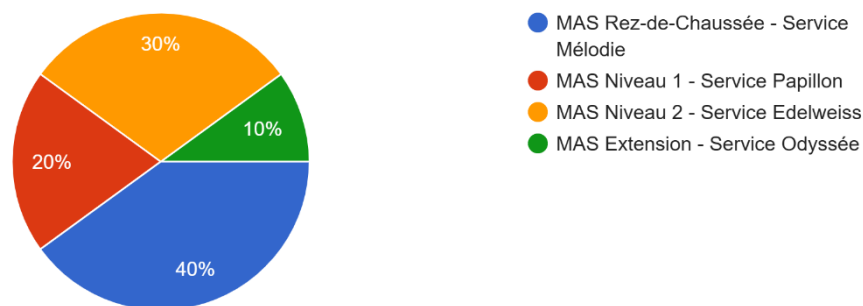
- **Validation de la trame des questionnaires « familles/représentants légaux » en CODIR le 03 décembre 2024**
- **Envoi aux familles et représentants légaux le 9 décembre 2024**
- **Recueil des retours jusqu'au 17 janvier 2025**
- **Prolongation du Recueil des retours jusqu'au 31 janvier 2025**
- **Traitement des questionnaires du 3 au 7 février 2025**
- **Présentation des résultats en CODIR le 11 février 2025**
- **Diffusion aux familles le 14 février 2025**
- **Diffusion aux salariés le 14 février 2025**
- **Reprise en CVS le 20/03/2025**
- **Adressé à l'ARS avec le CR du CVS du 21/03/2025**



Répartition par service

- **MAS 20 retours reçu soit 28% des familles et responsables légaux**

Votre protégé(e) / parent(e) est hébergé(e) dans le service
20 réponses



Rapporté par service les résultats indiquent :

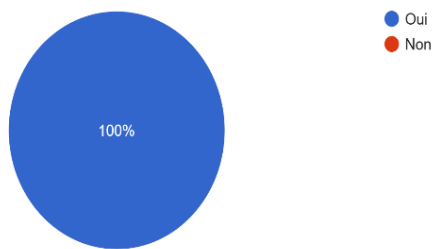
- **MAS Extension (Odysée): 2 retours (sur 9 résidents) 22% du service,**
- **MAS Rez-de-Chaussée (Mélodie): 8 retours (sur les 20 résidents) 40% du service**
- **MAS Niveau 1 (Papillons): 4 retours (sur les 22 résidents) 18% du service,**
- **MAS Niveau 2 (Edelweiss): 6 retours (sur les 21 résidents) 28% du service,**



Points généraux MAS

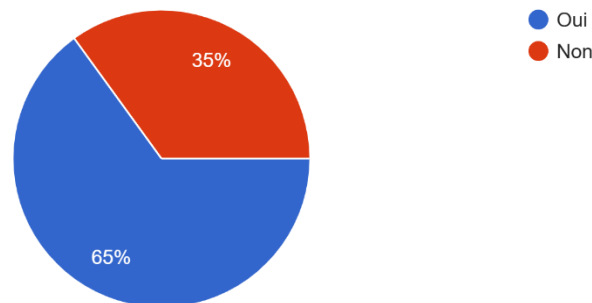
Le Conseil de la Vie Sociale participe-t-il à l'amélioration de la qualité des accompagnements

18 réponses



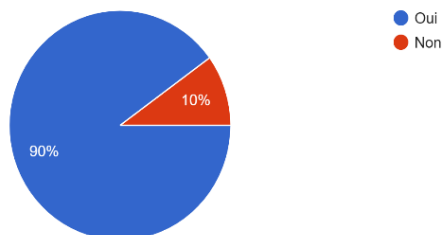
Etes-vous suffisamment informé sur la vie de l'établissement ?

20 réponses



Les horaires des visites (10h à 11h30 et 14h à 17h) sont-ils adaptés à vos attentes ?

20 réponses



Propositions d'amélioration par les familles et responsables légaux:

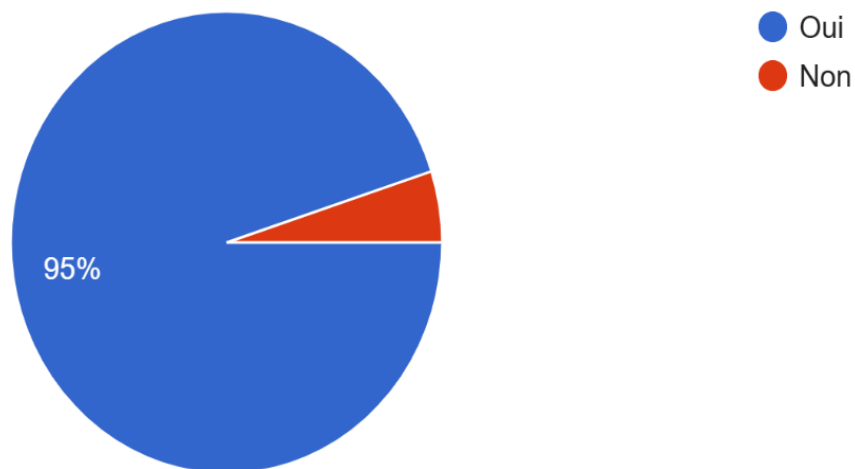
- **Mettre un digicode pour l'entrée personnel sur l'extérieur**
- **Mieux communiquer sur les activités et le déroulement des journées**



Sécurisation de l'accès à la MAS

Le site de Cellule vous semble-t-il suffisamment sécurisé ?

20 réponses

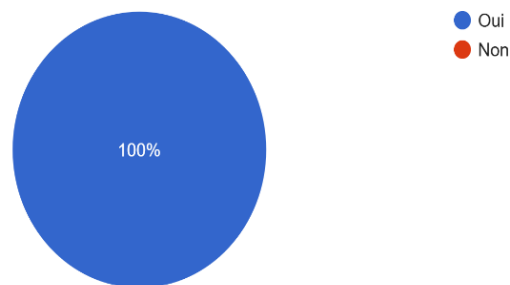




Accueil des familles et représentants légaux

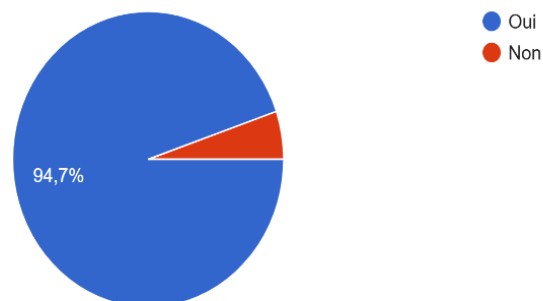
Etes-vous satisfaits des accueils téléphonique et physique à l'administration ?

20 réponses



Etes-vous satisfaits des accueils téléphonique et physique sur les services éducatifs et médicaux ?

19 réponses



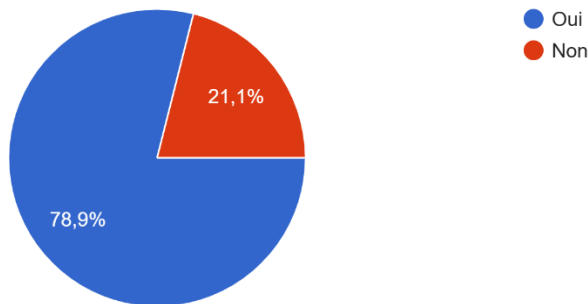
- **Propositions d'amélioration par les familles et responsables légaux:**
 - **Présentation plus spontanée des professionnels sur le service éducatif**
 - **Au téléphone, penser à se présenter pour savoir à qui nous parlons**
-



Projet personnalisé d'accompagnement MAS

- ✓ **83%** des personnes interrogées estiment la présentation des prestations est conforme à la réalité
- ✓ **90%** des personnes interrogées à la MAS s'estiment suffisamment associées au PPA
- ✓ **79%** estiment que les objectifs défini sont mis en œuvre, contre seulement 63% en 2022

Selon vous les objectifs définis dans le projet sont-ils mis en œuvre ?
19 réponses



● Propositions d'amélioration des familles et responsables légaux :

- Diversifier les activités
- Améliorer l'encadrement pour les permettre
- Avoir plus d'information sur les activités faites en semaine
- Prioriser sur les objectifs du PPA avant d'ajouter autre chose
- Avoir un retour en milieu d'année sur ce qui a été fait
- Réaliser effectivement ce qui a été défini au PPA et informer lorsque cela évolue en +/- dans l'année pour cause du résident ou des structures/encadrement
- Élaborer avec les parents un projet qui permette de voir des progrès et non régresser, occuper les résidents en interservices



Accompagnement Educatif en MAS

- ✓ **90%** des personnes interrogées estiment la prise en charge quotidienne (toilette, repas,) satisfaisante à très satisfaisante (une ne se prononce pas, une l'estime moyennement satisfaisante)
- ✓ **94** des personnes interrogées à la MAS estiment l'accompagnement adapté aux besoins du résident
- ✓ **80%** estiment les communications avec l'équipe satisfaisantes à très satisfaisante (contre 96% en 2022)
- ✓ **68%** estiment que les activités éducatives, de loisirs et sportives sont satisfaisantes (contre 78% en 2022). 1 personnes ne se prononce pas, et 3 sont insatisfaites ou peu satisfaites.
- **Propositions d'amélioration de la part des familles et responsables légaux :**
 - **Privilégier les sorties type marche dans le parc, pique nique en extérieur avec 2-3 résidents, magasins**

Direction : en 2024 des problématiques de recrutement ont effectivement eu pour effet de limiter le nombre d'activité à certains moments de l'année

L'équipe d'animation a été augmentée avec aujourd'hui 1,75 Etp d'animateur sur la MAS.



Suivi médical en MAS

- ✓ **85%** des personnes interrogées estiment être suffisamment informés du suivi médical de leur proche/protégé (78% en 2022)
- ✓ **60%** des personnes interrogées à la MAS estiment être satisfait de la prise en charge médicale par l'établissement (contre 85% en 2022)
 - ✓ manque de communication entre l'équipe médicale et l'équipe éducative
 - ✓ Manque de disponibilité du médecin
 - ✓ Une prestation dentaire peu satisfaisante
- **Propositions d'amélioration de la part des familles et responsables légaux**
 - **Améliorer la communication au sein des équipes**
 - **Développer le panel de prestation interne (kiné, psychomotricien).**
 - **Améliorer le soin dentaire au quotidien**

Direction: L'AGD forme actuellement un IDE au poste de Référent Santé Orale. Il aura une mission de prévention auprès des résidents et de formation auprès des professionnels. Les soins dentaires sont dispensés en cabinet libéral ou en milieu hospitalier.

Le médecin pourrait cesser son activité (retraite). Toutefois, faute de candidat pour sa succession, il a accepté de poursuivre son activité. Le médecin passe tous les jours dans l'établissement pour faire ses visites. La charge de travail ne permet pas une aussi grande disponibilité que nous le souhaiterions.

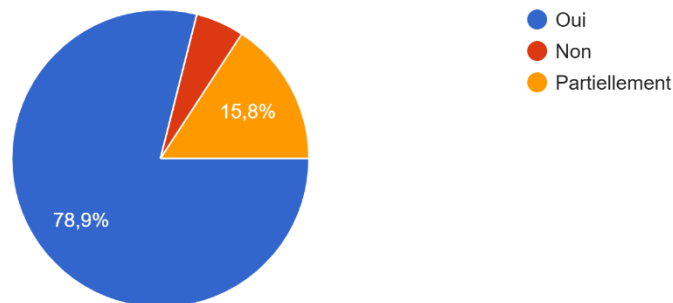


Prestations alimentaires en MAS

- ✓ **75%** des personnes interrogées que la qualité des repas est satisfaisante à très satisfaisante (85% en 2022)
- ✓ **79%** des personnes interrogées à la MAS estiment être satisfait du suivi nutritionnel (92% en 2022)

Le suivi nutritionnel est-il adapté ?

19 réponses



- **Points d'amélioration proposés par les familles et responsables légaux**
 - **Donner plus de fruits et légumes à ceux qui peuvent mâcher et moins de bouillies ou aliments écrasés pas appétissants.**
 - **Diminuer les quantités pour éviter le surpoids**
-



Prestation blanchisserie en MAS

- 75% des personnes ayant répondu estiment être satisfait à très satisfait de la prestation blanchisserie (88% en 2022)
 - Linge chiffonné, pas repassé, souvent déteint, abîmé, mal plié. On ne peut pas donner de beaux habits. Draps et taies chiffonnées. Manque de réparation des vêtements et nettoyage abîmant relativement vite les habits
 - Odeur pas toujours très agréable, linge tout fripé, peu ou pas de suivi sur le linge pour les petites réparations (manque de boutons, vêtements décousus, déchirés, chaussettes manquantes)
 - malgré le marquage du linge, il manque parfois des vêtements
- **Points d'amélioration proposés par les familles et responsables légaux**
 - Réduire le taux de perte malgré le marquage
 - Améliorer le marquage/couture (plus rapidement et régulièrement) réduire les pertes de vêtements
 - Revoir le circuit du linge

Direction: Proposer une visite de la blanchisserie aux familles afin de faciliter les échanges et de les sensibiliser aux contraintes d'une collectivité dans le traitement du linge. Méthode RABC (niveau d'hygiène optimal) du linge, en cours de déploiement certification prévue pour septembre 2025.



Prestation d'entretien des locaux

- 90% des personnes ayant répondu estiment que l'entretien des locaux est satisfaisant à très satisfaisant (stable par rapport à 2022)
- **Points d'amélioration proposés par les familles et responsables légaux**
 - Rafraichir les portes de certaines chambres (peinture)
 - Davantage de passage sur les sols des chambres

Direction: 4 personnes entretiennent quotidiennement les locaux de la MAS, une équipe mixte avec des travailleurs d'ESAT est à l'œuvre pour entretenir les surfaces selon une feuille de route établie par le Responsable Logistique.

Toutes les chambres et salles communes ont été repeintes en 2023 et 2024. Cela est à poursuivre.



Et après....

- Avant tout, Nous vous remercions pour votre participation.
- Les résultats de l'enquête feront l'objet d'une étude approfondie lors du prochain CVS. Les actions d'amélioration et d'évaluation seront notées dans le compte rendu CVS qui vous est adressé.
- Les résultats de l'enquête seront également communiqués au Conseil d'Administration de l'Association et à l'ARS
- La prochaine enquête interviendra dans deux ans. Nous comptons sur votre nouvelle participation