

**Votre satisfaction concernant les 16 SAAD (hors service TISF et portage de repas) du réseau ADMR du Gard
– résultats basés sur les 872 enquêtes retournées en 2022**

Les thèmes évoqués	% de bénéficiaires satisfaits
L'ACCUEIL	
L'accueil téléphonique	82,4%
Les horaires d'accueil téléphonique	72,6%
Les horaires d'accueil du public	76,2%
Les réponses apportées à vos demandes	80,6%
LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS	
Information sur les services proposés	96,5%
Information sur le coût et les modalités de prise en charge	95,7%
Information sur le rôle des intervenants et leurs missions	95,4%
Information sur le planning des interventions prévues	94,9%
LE SUIVI DES INTERVENTIONS	
L'adaptation du service à vos besoins dans le respect, le cas échéant, de votre prise en charge par un organisme	82,6%
La continuité des interventions en cas d'absences imprévues des intervenants	76%
La continuité des interventions en cas d'absences prévues des intervenants	75,3%
La réponse apportée par le service à vos éventuelles réclamations	79,7%
La fréquence des contacts avec le service	79,9%
Information sur les modifications d'intervenant	85,5%
Information sur les modifications de jours/horaires d'interventions	87,7%
LA PRESTATION	
Respect de votre intimité	92,9%
Respect de votre environnement	91,8%
La prise en compte de vos habitudes de vie	90,7%
Ecoute	91,6%
Ponctualité	91,3%
Discrétion	92,9%
Respect de la durée d'intervention	9,4%
Organisation de travail	88,4%
Tenue de travail (correcte et adaptée)	93%
L'efficacité du travail effectué par les intervenants habituelles	97,5%
LA COORDINATION	
La coordination du service avec les intervenants extérieurs (médecin, infirmier, kinésithérapeute ...)	84,3%
La coordination du service avec votre entourage (famille, amis, voisins...)	85,2%
La coordination des intervenants ADMR entre eux	82,1%



**Votre satisfaction concernant les 3
Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du réseau ADMR du Gard
– résultats basés sur les 69 enquêtes retournées en 202**

Les thèmes évoqués	% de patients satisfaits
LE SSIAD	
La qualité de l'accueil	88,9%
Les réponses apportées à vos demandes ou réclamations	84,5%
L'ORGANISATION DES INTERVENTIONS	
La prise en compte de vos besoins	90,6%
Le créneau horaire des interventions	80,3%
La durée des interventions	88,8%
La régularité des interventions	90,9%
LA QUALITE DE L'EQUIPE SOIGNANTE	
Accueil, présentation, tenue des intervenants	94,1%
Amabilité et courtoisie des intervenants	96,3%
Ecoute et disponibilité des intervenants	94,7%
Information sur les soins par les intervenants	89,6%
Discrétion des intervenants	93,8%
LA QUALITE DES SOINS	
Respect des règles d'hygiène	95,4%
Respect de l'intimité	94,6%
Respect des habitudes de vie, de l'autonomie	88,5%
Efficacité et organisation des soins	90,6%
Respect des lieux (remise en ordre après le soin ...)	87,7%
Sécurité (éviter les chutes, utilisation du matériel ...)	94,3%
La coordination entre le SSIAD et les libéraux	89,2%
OPINION GLOBALE SUR LE SSIAD	
89,8%	

