

**Votre satisfaction concernant les 16 Services Autonomie Aide (hors service TISF et portage de repas) du réseau ADMR du Gard
– résultats basés sur les 864 enquêtes retournées en 2025**

Les thèmes évoqués	% de personnes accompagnées satisfaites
L'ACCUEIL	
L'accueil téléphonique	80,8%
Les horaires d'accueil téléphonique	72,4%
Les horaires d'accueil du public	78,4%
Les réponses apportées à vos demandes	80,3%
LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS	
Information sur les services proposés	97,3%
Information sur le coût et les modalités de prise en charge	95,9%
Information sur le rôle des intervenants et leurs missions	97%
Information sur le planning des interventions prévues	93,7%
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	83%
La continuité des interventions en cas d'absences imprévues des intervenants	75,9%
La continuité des interventions en cas d'absences prévues des intervenants	77,7%
La réponse apportée par le service à vos éventuelles réclamations	80,5%
La fréquence des contacts avec le service	80,9%
Information sur les modifications d'intervenant	87,1%
Information sur les modifications de jours/horaires d'interventions	86,7%
LA PRESTATION	
Respect de votre intimité	93,1%
Respect de votre environnement	92,4%
La prise en compte de vos habitudes de vie	91,5%
Ecoute	92,8%
Ponctualité	90,7%
Discrétion	92,5%
Respect de la durée d'intervention	92,5%
Organisation de travail	90%
Tenue de travail (correcte et adaptée)	92,9%
L'efficacité du travail effectué par les intervenants habituelles	98,1%
LA COORDINATION	
La coordination du service avec les intervenants extérieurs (médecin, infirmier, kinésithérapeute ...)	85,2%
La coordination du service avec votre entourage (famille, amis, voisins...)	85,8%
La coordination des intervenants ADMR entre eux	84,1%



**Votre satisfaction concernant les 3
Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du réseau ADMR du Gard
– résultats basés sur les 78 enquêtes retournées en 2025**

Les thèmes évoqués	% de personnes accompagnées satisfaites
LE SSIAD	
L'accueil téléphonique du bureau en semaine	91,8%
L'accueil téléphonique pour les urgences le week-end	86,6%
Les réponses apportées à vos demandes ou réclamations	88%
L'ORGANISATION DES INTERVENTIONS	
La prise en compte de vos besoins	90,1%
Le créneau horaire des interventions	80,3%
La durée des interventions	91,6%
La régularité des interventions	91,4%
LA QUALITE DE L'EQUIPE SOIGNANTE	
Accueil, présentation, tenue des intervenants	94,8%
Amabilité et courtoisie des intervenants	96,1%
Ecoute et disponibilité des intervenants	96,8%
Discrétion des intervenants	93,8%
Information sur les soins par les intervenants	94,7%
LA QUALITE DES SOINS	
Respect des règles d'hygiène	93,5%
Respect de l'intimité	95,3%
Respect des habitudes de vie, de l'autonomie	92,9%
Efficacité et organisation des soins	92,1%
Respect des lieux (remise en ordre après le soin ...)	88,3%
Sécurité (éviter les chutes, utilisation du matériel ...)	93,9%
La coordination entre le SSIAD et les libéraux	87,9%
OPINION GLOBALE SUR LE SSIAD	
89,1%	

