

**Voire 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 2023**

Les thèmes évoqués	% de bénéficiaires satisfaits
L'ACCUEIL	
L'accueil téléphonique	83,2%
Les horaires d'accueil téléphonique	74,3%
Les horaires d'accueil du public	80,7%
Les réponses apportées à vos demandes	81,4%
LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS	
Information sur les services proposés	96,3%
Information sur le coût et les modalités de prise en charge	96,2%
Information sur le rôle des intervenants et leurs missions	95,1%
Information sur le planning des interventions prévues	93%
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	83,4%
La continuité des interventions en cas d'absences imprévues des intervenants	75,4%
La continuité des interventions en cas d'absences prévues des intervenants	75,5%
La réponse apportée par le service à vos éventuelles réclamations	79,6%
La fréquence des contacts avec le service	79,7%
Information sur les modifications d'intervenant	86,2%
Information sur les modifications de jours/horaires d'interventions	85,7%
LA PRESTATION	
Respect de votre intimité	94,9%
Respect de votre environnement	93,9%
La prise en compte de vos habitudes de vie	92,9%
Ecoute	93,7%
Ponctualité	93,4%
Discrétion	95,1%
Respect de la durée d'intervention	92,9%
Organisation de travail	91,9%
Tenue de travail (correcte et adaptée)	94,3%
L'efficacité du travail effectué par les intervenants habituelles	97,8%
LA COORDINATION	
La coordination du service avec les intervenants extérieurs (médecin, infirmier, kinésithérapeute ...)	84,6%
La coordination du service avec votre entourage (famille, amis, voisins...)	87,4%
La coordination des intervenants ADMR entre eux	83,9%



**Votre satisfaction concernant les 3
Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du réseau ADMR du Gard
– résultats basés sur les 67 enquêtes retournées en 2023**

Les thèmes évoqués	% de patients satisfaits
LE SSIAD	
L'accueil téléphonique du bureau en semaine	96,2%
L'accueil téléphonique pour les urgences le week-end	94,8%
Les réponses apportées à vos demandes ou réclamations	87,8%
L'ORGANISATION DES INTERVENTIONS	
La prise en compte de vos besoins	95,3%
Le créneau horaire des interventions	84,4%
La durée des interventions	90,5%
La régularité des interventions	93,1%
LA QUALITE DE L'EQUIPE SOIGNANTE	
Accueil, présentation, tenue des intervenants	93,2%
Amabilité et courtoisie des intervenants	94,5%
Ecoute et disponibilité des intervenants	95,3%
Discrétion des intervenants	91,9%
Information sur les soins par les intervenants	94,3%
LA QUALITE DES SOINS	
Respect des règles d'hygiène	92,6%
Respect de l'intimité	94,3%
Respect des habitudes de vie, de l'autonomie	92,2%
Efficacité et organisation des soins	92,7%
Respect des lieux (remise en ordre après le soin ...)	87,5%
Sécurité (éviter les chutes, utilisation du matériel ...)	90,9%
La coordination entre le SSIAD et les libéraux	84,1%
OPINION GLOBALE SUR LE SSIAD	
93,3%	

