

Votre satisfaction concernant les 17 SAAD du réseau ADMR du Gard - résultats basés sur les 1022 enquêtes retournées en 2018

Les thèmes évoqués	% de bénéficiaires satisfaits
L'ACCUEIL	
L'accueil téléphonique	77,26%
Les horaires d'accueil téléphonique	66,18%
Les horaires d'accueil du public	74,34%
Les réponses apportées à vos demandes	78,09%
LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS	
Information sur les services proposés	96,18%
Information sur le coût et les modalités de prise en charge	96,40%
Information sur le rôle des intervenants et leurs missions	96,26%
Information sur le planning des interventions prévues	95,21%
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	81,45%
La continuité des interventions en cas d'absences imprévues des intervenants	76,45%
La continuité des interventions en cas d'absences prévues des intervenants	75,96%
La réponse apportée par le service à vos éventuelles réclamations	76,20%
La fréquence des contacts avec le service	74,76%
Information sur les modifications d'intervenant	79,48%
Information sur les modifications de jours/horaires d'interventions	81,96%
LA PRESTATION	
Respect de votre intimité	92,57%
Respect de votre environnement	92,91%
La prise en compte de vos habitudes de vie	91,14%
Ecoute	92,53%
Ponctualité	91,04%
Discrétion	91,86%
Respect de la durée d'intervention	91,94%
Organisation de travail	89,79%
Tenue de travail (correcte et adaptée)	92,56%
L'efficacité du travail effectué par les intervenants habituelles	98,28%
LA COORDINATION	
La coordination du service avec les intervenants extérieurs (médecin, infirmier, kinésithérapeute ...)	83,81%
La coordination du service avec votre entourage (famille, amis, voisins...)	86,91%
La coordination des intervenants ADMR entre eux	80,44%

