

Votre satisfaction concernant les 17 SAAD du réseau ADMR du Gard – résultats basés sur les 918 enquêtes retournées en 2021

Les thèmes évoqués	% de bénéficiaires satisfaits
L'ACCUEIL	
L'accueil téléphonique	80,2%
Les horaires d'accueil téléphonique	70,8%
Les horaires d'accueil du public	76,4%
Les réponses apportées à vos demandes	79,7%
LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS	
Information sur les services proposés	96%
Information sur le coût et les modalités de prise en charge	95,4%
Information sur le rôle des intervenants et leurs missions	96,2%
Information sur le planning des interventions prévues	92,4%
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	81,5%
La continuité des interventions en cas d'absences imprévues des intervenants	75,4%
La continuité des interventions en cas d'absences prévues des intervenants	75,6%
La réponse apportée par le service à vos éventuelles réclamations	77,7%
La fréquence des contacts avec le service	77,1%
Information sur les modifications d'intervenant	84,9%
Information sur les modifications de jours/horaires d'interventions	83,5%
LA PRESTATION	
Respect de votre intimité	92,3%
Respect de votre environnement	91,3%
La prise en compte de vos habitudes de vie	90,8%
Ecoute	90,5%
Ponctualité	91,6%
Discrétion	92,3%
Respect de la durée d'intervention	91,3%
Organisation de travail	88,2%
Tenue de travail (correcte et adaptée)	92,5%
L'efficacité du travail effectué par les intervenants habituelles	96,5%
LA COORDINATION	
La coordination du service avec les intervenants extérieurs (médecin, infirmier, kinésithérapeute ...)	84,7%
La coordination du service avec votre entourage (famille, amis, voisins...)	85,6%
La coordination des intervenants ADMR entre eux	81,9%



**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 2021**

Les thèmes évoqués	% de patients satisfaits
L'ACCUEIL	
La qualité de l'accueil	96%
Les réponses apportées à votre demande	91,5%
L'ORGANISATION DES INTERVENTIONS	
La prise en compte de vos besoins	89,1%
Le créneau horaire des interventions	83,6%
La durée des interventions	90,5%
LA QUALITE DE L'EQUIPE SOIGNANTE	
Accueil, présentation, tenue des intervenants	93,1%
Amabilité et courtoisie des intervenants	94,7%
Ecoute et disponibilité des intervenants	93,2%
Tenue du cahier de liaison par les intervenants	90,6%
Information sur les soins par les intervenants	90,4%
Discrétion des intervenants	92,5%
LA QUALITE DES SOINS	
Respect des règles d'hygiène	94,6%
Respect de l'intimité	93%
Respect des habitudes de vie, de l'autonomie	93,8%
Efficacité et organisation des soins	90,6%
Respect des lieux (remise en ordre après le soin ...)	89,1%
Sécurité (éviter les chutes, utilisation du matériel ...)	92,9%
LE SSIAD	
La disponibilité ou l'écoute de l'IDEC en cas de besoin	89,4%
La continuité du service	85,3%
La prise en compte de vos remarques ou réclamations	87,5%
L'articulation entre le SSIAD et les intervenants libéraux (médecins, kinés ...)	92,2%
Votre opinion globale sur le SSIAD	89,6%

