

Votre satisfaction concernant les 17 SAAD du réseau ADMR du Gard – résultats basés sur les 878 enquêtes retournées en 2020

Les thèmes évoqués	% de bénéficiaires satisfaits
L'ACCUEIL	
L'accueil téléphonique	82,1%
Les horaires d'accueil téléphonique	71,4%
Les horaires d'accueil du public	75,7%
Les réponses apportées à vos demandes	82,1%
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	95,7%
Information sur le planning des interventions prévues	95,1%
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	82,2%
La continuité des interventions en cas d'absences imprévues des intervenants	77%
La continuité des interventions en cas d'absences prévues des intervenants	76,6%
La réponse apportée par le service à vos éventuelles réclamations	81,2%
La fréquence des contacts avec le service	79,9%
Information sur les modifications d'intervenant	84,2%
Information sur les modifications de jours/horaires d'interventions	85,9%
LA PRESTATION	
Respect de votre intimité	92,2%
Respect de votre environnement	91,8%
La prise en compte de vos habitudes de vie	90,3%
Ecoute	91,1%
Ponctualité	91,1%
Discrétion	91,5%
Respect de la durée d'intervention	92%
Organisation de travail	89,8%
Tenue de travail (correcte et adaptée)	92%
L'efficacité du travail effectué par les intervenants habituelles	96,5%
LA COORDINATION	
La coordination du service avec les intervenants extérieurs (médecin, infirmier, kinésithérapeute ...)	86,8%
La coordination du service avec votre entourage (famille, amis, voisins...)	85,9%
La coordination des intervenants ADMR entre eux	83,1%



**Votre satisfaction concernant les 3
Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du réseau ADMR du Gard
– résultats basés sur les 65 enquêtes retournées en 2020**

Les thèmes évoqués	% de patients satisfaits
L'ACCUEIL	
La qualité de l'accueil	93%
Les réponses apportées à votre demande	92,4%
L'ORGANISATION DES INTERVENTIONS	
La prise en compte de vos besoins	92,9%
Le créneau horaire des interventions	80,5%
La durée des interventions	92,7%
LA QUALITE DE L'EQUIPE SOIGNANTE	
Accueil, présentation, tenue des intervenants	95,2%
Amabilité et courtoisie des intervenants	96,9%
Ecoute et disponibilité des intervenants	93,8%
Tenue du cahier de liaison par les intervenants	90%
Information sur les soins par les intervenants	92,1%
Discrétion des intervenants	97,4%
LA QUALITE DES SOINS	
Respect des règles d'hygiène	96,1%
Respect de l'intimité	96,8%
Respect des habitudes de vie, de l'autonomie	95,2%
Efficacité et organisation des soins	92,6%
Respect des lieux (remise en ordre après le soin ...)	91,8%
Sécurité (éviter les chutes, utilisation du matériel ...)	94,1%
LE SSIAD	
La disponibilité ou l'écoute de l'IDEC en cas de besoin	91,5%
La continuité du service	90,8%
La prise en compte de vos remarques ou réclamations	90,4%
L'articulation entre le SSIAD et les intervenants libéraux (médecins, kinés ...)	89,3%
Votre opinion globale sur le SSIAD	92,7%

