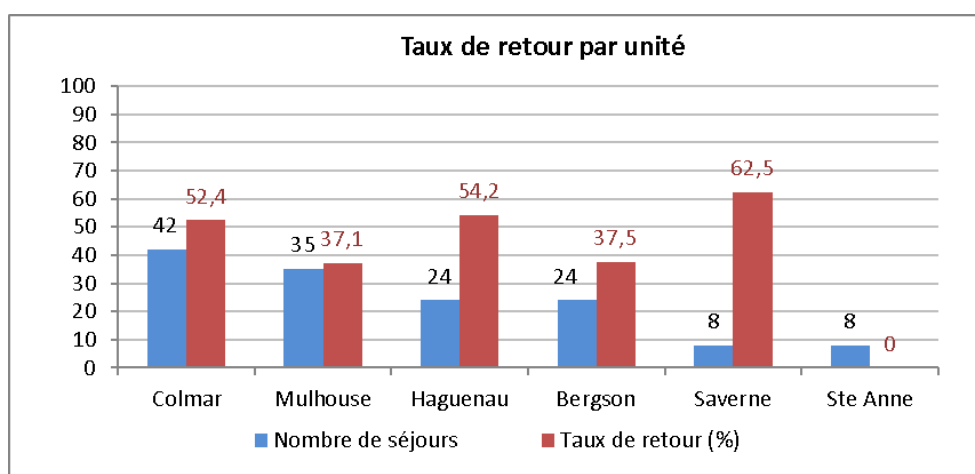
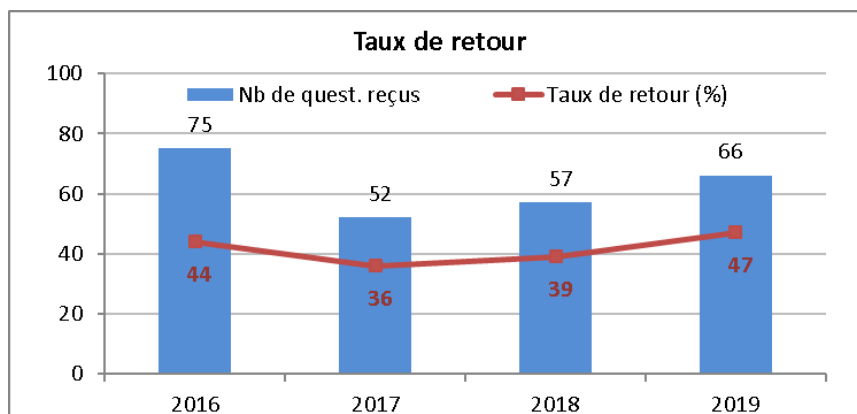


## ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS VACANCIERS EN DIALYSE RESULTATS 2019

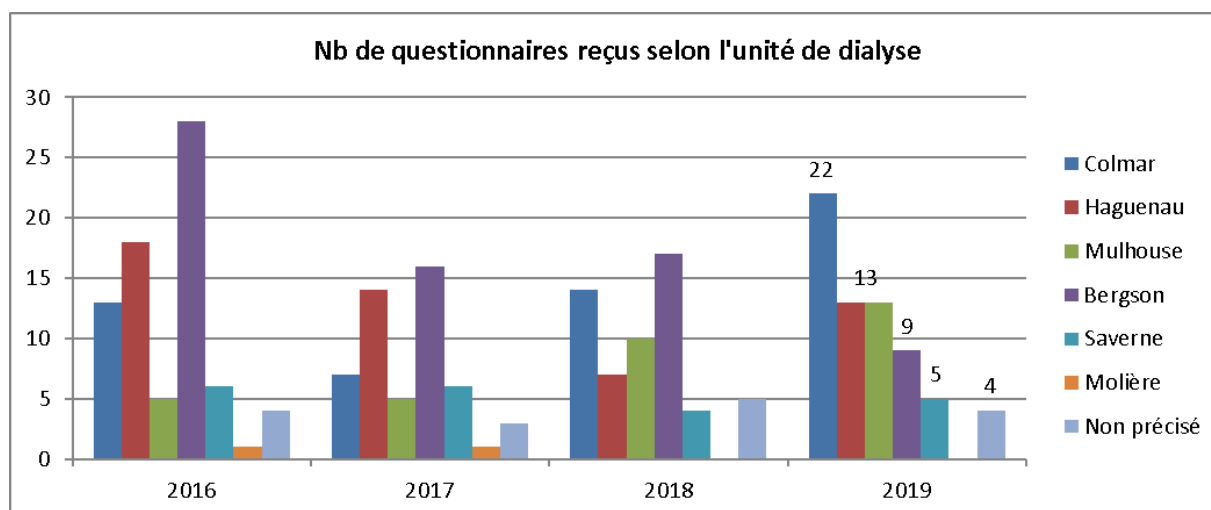
Un questionnaire de sortie est remis au patient vacancier lors de sa dernière séance de dialyse à AURAL. En 2019, 141 séjours de patients vacanciers ont été réalisés (-3,4%).

### 1. Taux de retour

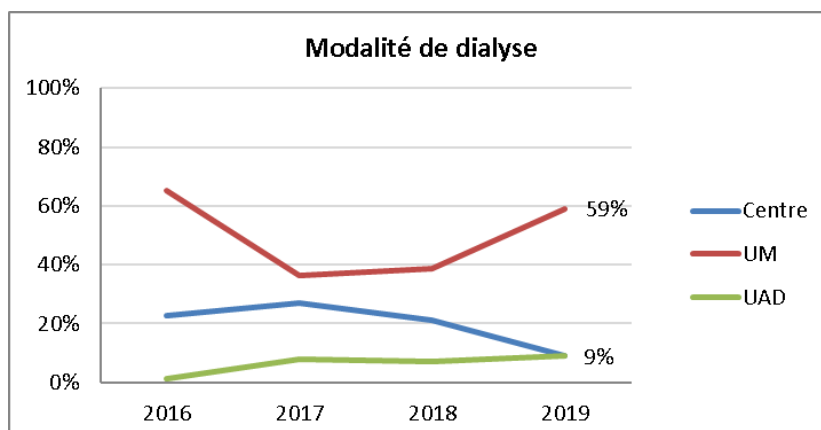
Taux de retour = Nombre de questionnaires reçus / Nombre de séjours de patients vacanciers.  
Le taux de retour s'améliore en 2019 (+20%).



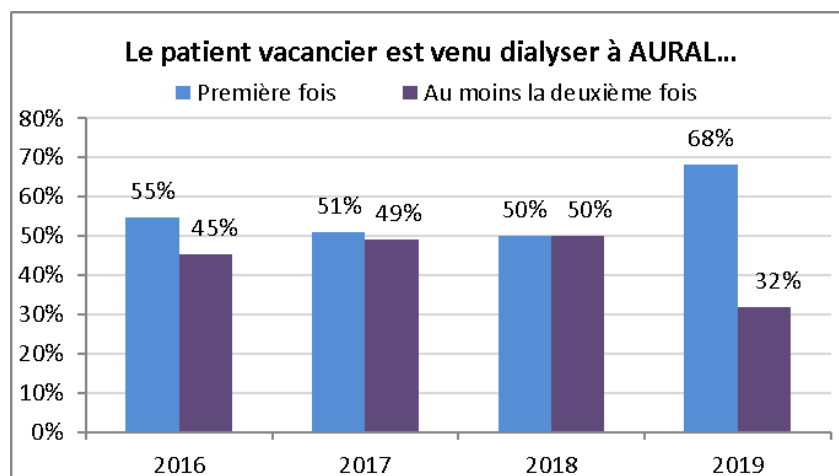
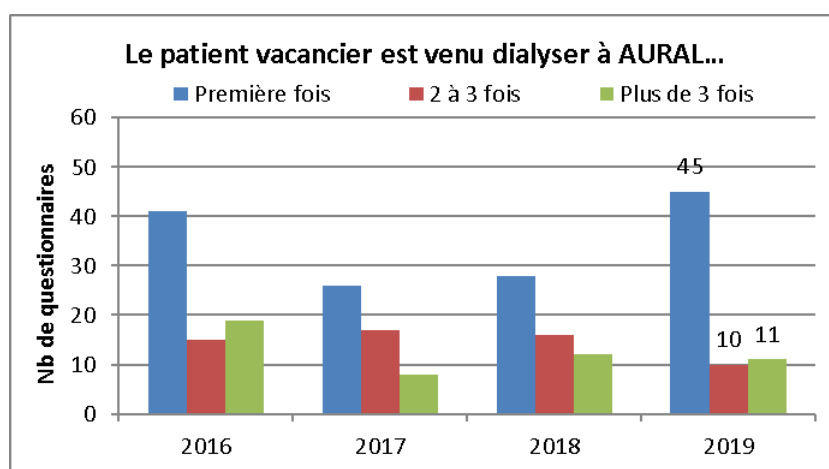
### 2. Unité de dialyse d'accueil



### 3. Modalité de dialyse

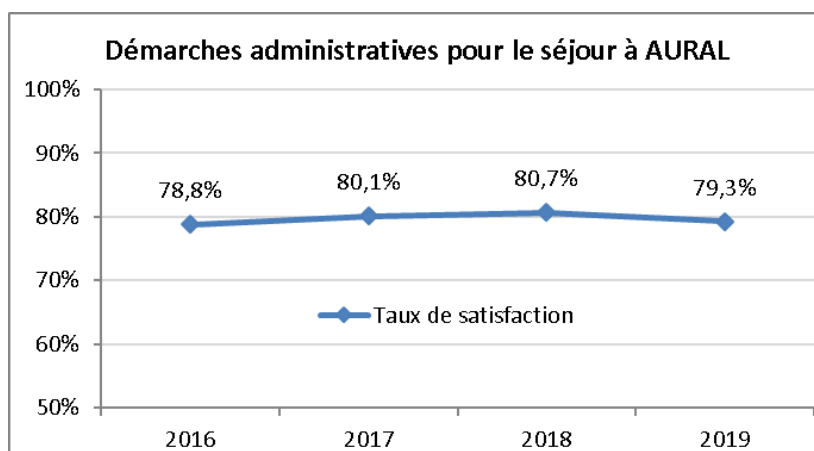


### 4. Fréquence



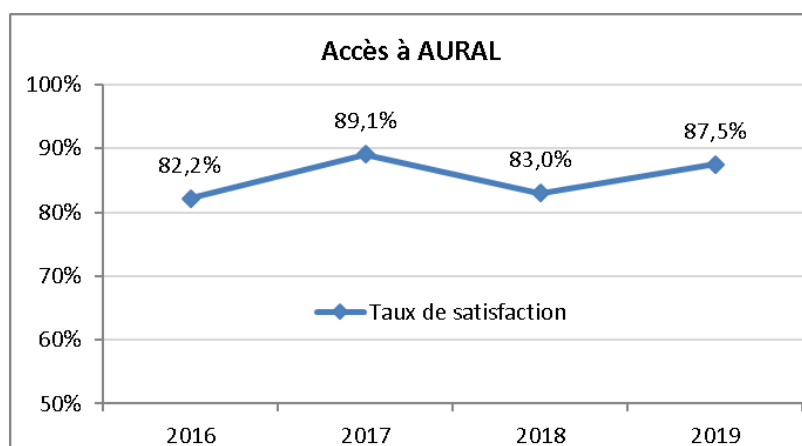
## 5. Démarches administratives pour le séjour à AURAL (de très difficiles à très faciles)

Taux de satisfaction : 0% = tous les patients ont répondu qu'elles étaient très difficiles  
100% = tous les patients ont répondu qu'elles étaient très faciles



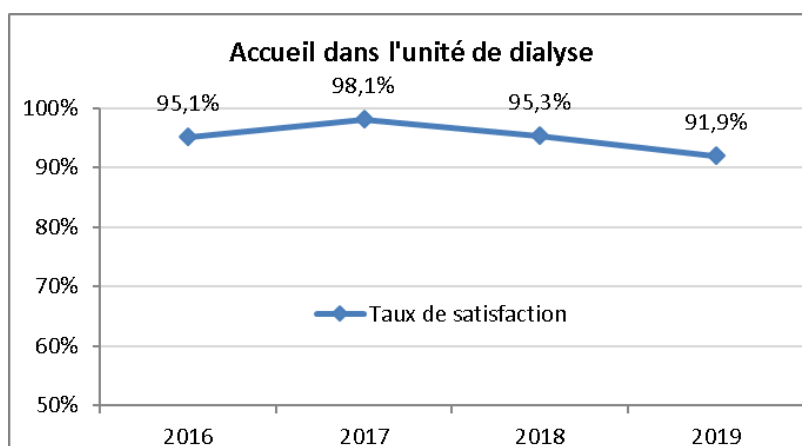
9,1 % des patients ont trouvé les démarches administratives pour venir à AURAL difficiles à très difficiles, soit 6 patients. Aucun site en particulier n'est visé.

## 6. L'accès à AURAL pour le patient ou la personne qui le conduit (de très difficile à très facile)



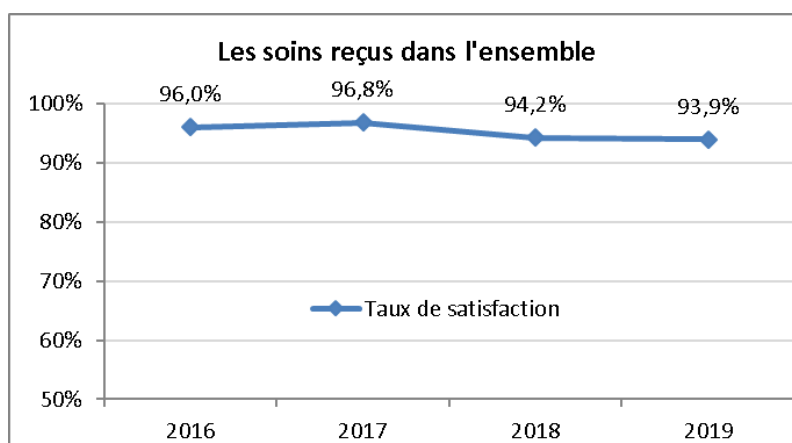
6,1 % des patients ont trouvé l'accès à AURAL difficile à très difficile, soit 4 patients. Aucun site en particulier n'est concerné.

## 7. L'accueil reçu lors de l'arrivée dans l'unité AURAL (de pas du tout satisfaisant à très satisfaisant)



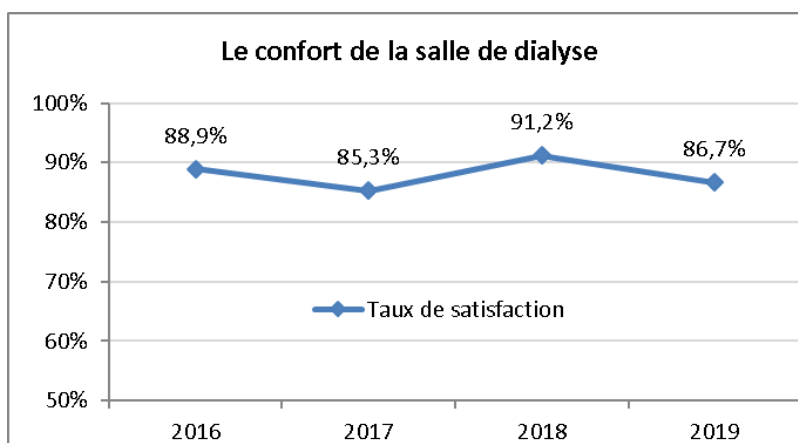
75,8 % des patients considèrent que l'accueil reçu est très satisfaisant.

#### 8. Les soins reçus, dans l'ensemble (de pas du tout satisfaisants à très satisfaisants)



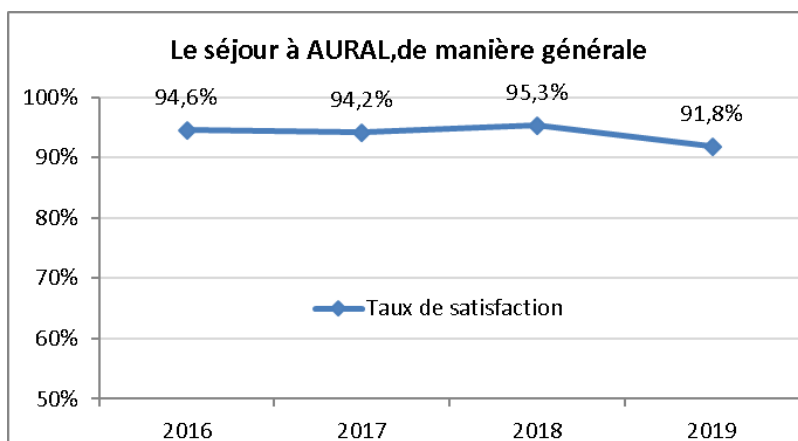
81,8 % des patients considèrent que les soins reçus sont très satisfaisants.

#### 9. Le confort de la salle de dialyse (de pas du tout satisfaisant à très satisfaisant)



Seuls trois patients ont précisé avoir été peu satisfaits du confort de la salle de dialyse : un patient à Mulhouse et deux patients à Colmar. Un seul de ces patients révèle la source de son insatisfaction : le fauteuil de dialyse inconfortable à Colmar.

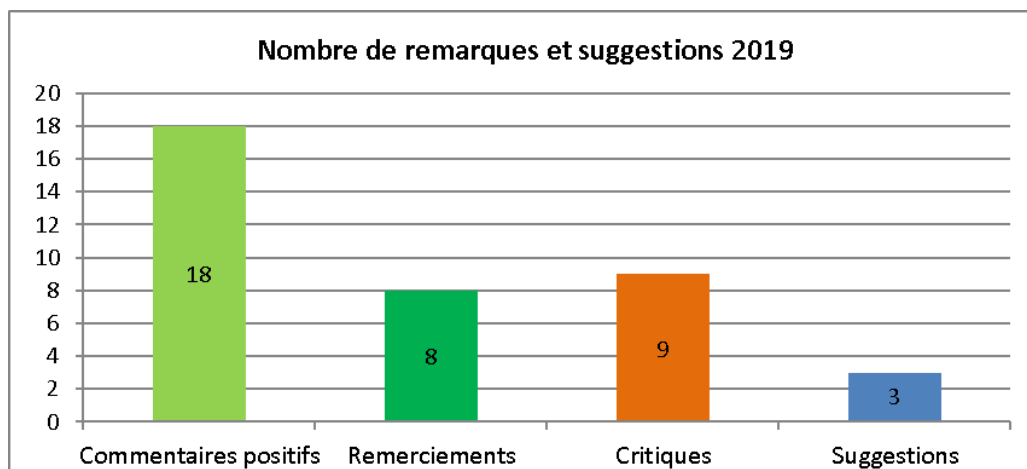
#### 10. Le séjour à AURAL, de manière générale (de pas du tout satisfaisant à très satisfaisant)



74,2 % des patients ont jugé que leur séjour à AURAL a été très satisfaisant.

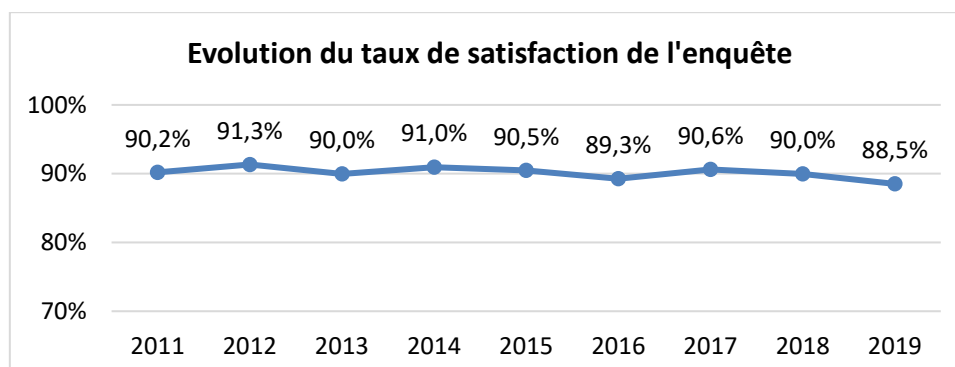
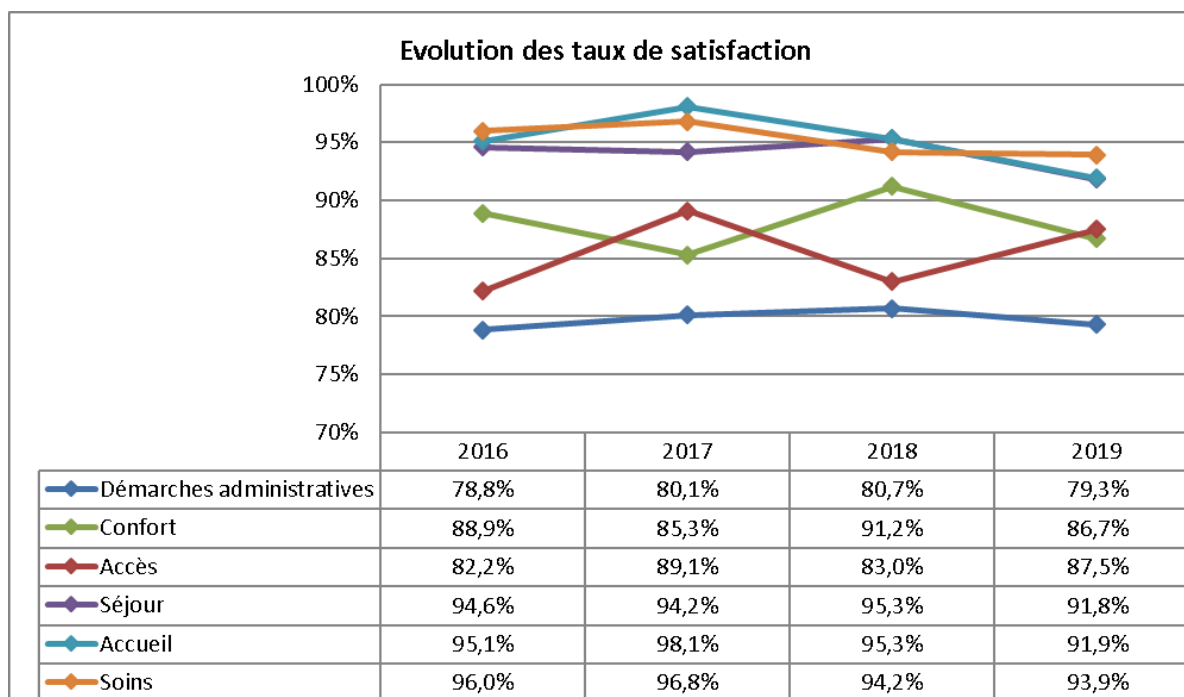
## 11. Remarques et suggestions des patients vacanciers

28 patients ont rédigé des commentaires (44,4%).



L'accueil et la compétence du personnel sont largement soulignés. Les critiques formulées par les patients sont très diverses et ne permettent pas de dégager d'axe d'amélioration spécifique.

## 12. Evolution des taux de satisfaction



## SYNTHESE

- ✓ Colmar et Mulhouse sont les unités qui ont accueilli le plus de patients vacanciers (respectivement 42 et 35 séjours en 2019).
- ✓ Le taux de retour s'est amélioré en 2019 (augmentation de près de 20%). Bergson et Mulhouse présentent des taux de retour plus faibles. L'unité de Sainte Anne n'a retourné aucun questionnaire de satisfaction (8 séjours vacanciers ont pourtant été enregistrés).
- ✓ En 2019, les deux-tiers des patients vacanciers venaient à AURAL pour la première fois.
- ✓ Le taux de satisfaction global est stable et satisfaisant : 88,5%.
- ✓ « Le séjour à AURAL », « l'accueil dans l'unité de dialyse » et « les soins reçus » présentent des taux de satisfaction supérieurs à 90%.
- ✓ Le taux de satisfaction relatif aux « démarches administratives » reste le plus faible par rapport aux autres thématiques, comme pour les années précédentes.

## AXE D'AMELIORATION :

- ✓ Améliorer le taux retour à Bergson, Mulhouse et Sainte Anne.