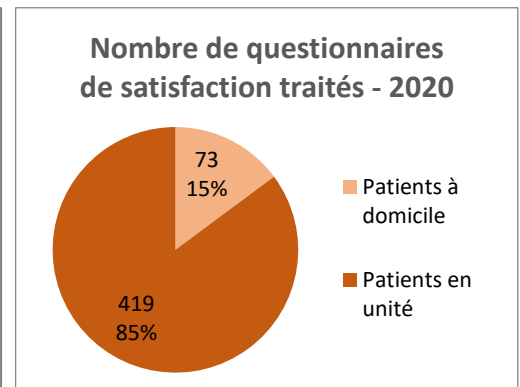
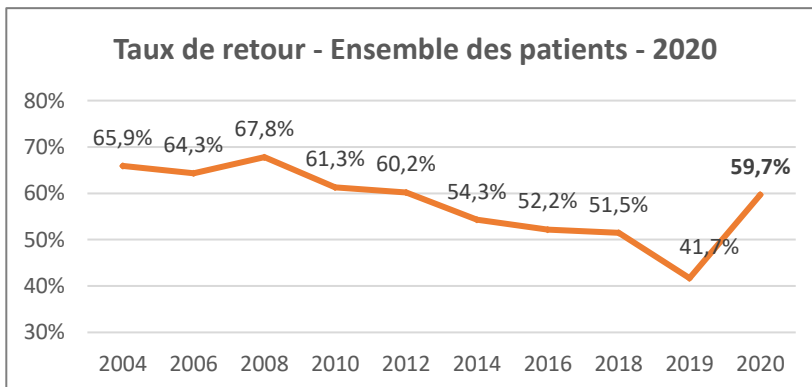


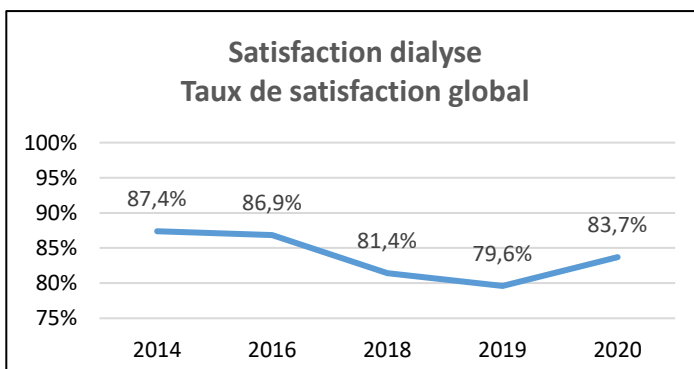
## MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS DIALYSES

### Enquête 2020

- ✓ L'enquête de satisfaction des patients dialysés est réalisée tous les deux ans depuis 2004.
- ✓ En 2018, un nouveau questionnaire a été mis en place, en commun avec 7 autres associations de dialyse en France.
- ✓ Il a été décidé en 2019 de réaliser une enquête auprès des nouveaux patients uniquement. Ainsi, seuls les patients admis à AURAL entre le 01/01/2019 et le 31/10/2019 ont reçu le questionnaire de satisfaction à leur domicile en décembre.
- ✓ Fin 2020, l'enquête de satisfaction a été reconduite auprès de l'ensemble des patients dialysés : le personnel soignant a distribué les questionnaires et accompagné les patients dans les unités de dialyse, et les patients à domicile ont reçu le questionnaire de satisfaction par courrier.
- ✓ Deux questions supplémentaires ont été ajoutées au questionnaire concernant la gestion de la crise sanitaire relative à la COVID-19.
- ✓ Le taux de retour global de l'enquête est de **59,7%** (+18 points par rapport à l'enquête 2019): **492** questionnaires traités sur les **824** questionnaires envoyés. 93 questionnaires n'ont pu être remis aux patients en unité de dialyse (barrière de la langue, hospitalisation...).



- ✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2020 est de 83,7% (+4,1 points par rapport à l'enquête 2019)**

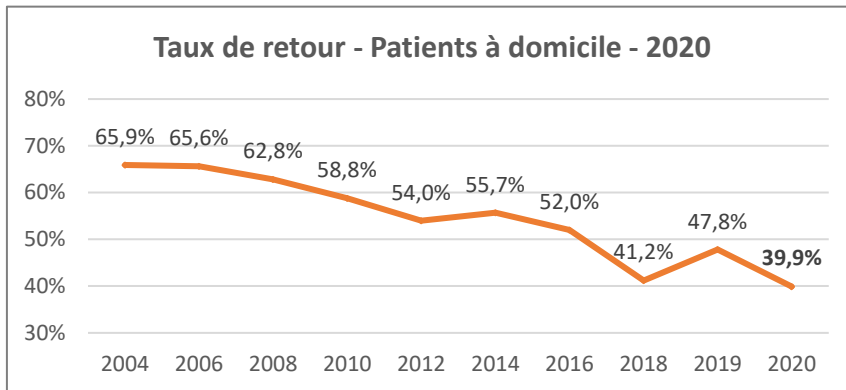


Le questionnaire de satisfaction a été entièrement modifié en 2018 (contenu et échelle d'évaluation), d'où une diminution de la satisfaction entre 2016 et 2018.

L'enquête 2019 ne concernait que les nouveaux patients admis à AURAL.

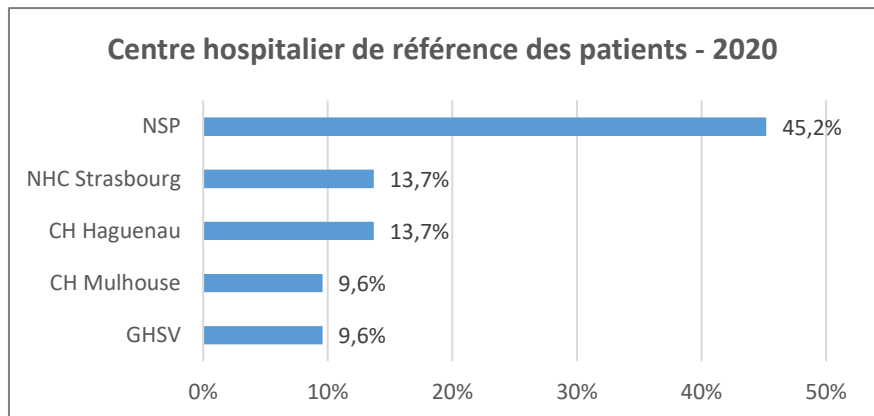
## I. PATIENTS EN DIALYSE A DOMICILE

- ✓ Le taux de retour de l'enquête de satisfaction des patients en dialyse à domicile est de **39,9%** (-7,9 points par rapport à l'enquête 2019). **73** questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés (183 envoyés).

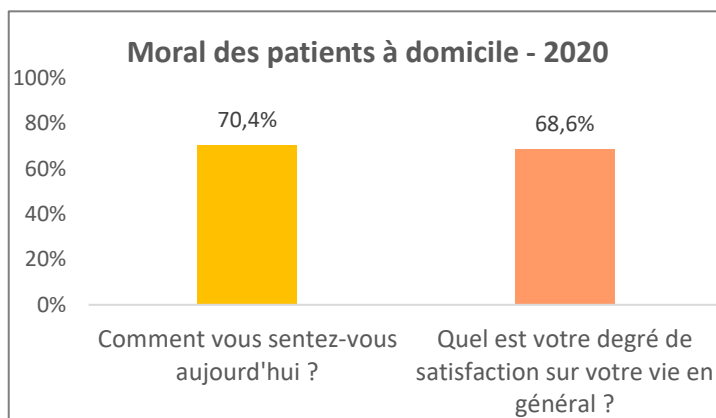


Le taux de retour est en baisse malgré l'envoi du questionnaire avec une enveloppe retour affranchie et à l'adresse d'AURAL.

45,2% des patients n'ont pas su identifier leur centre hospitalier de référence.



- ✓ Deux nouvelles questions avaient été ajoutées en 2019 concernant le moral des patients :



En 2020, le moral des patients est en moyenne plus élevé de 5,2 points.

Ces éléments ne sont pas pris en compte dans le taux de satisfaction global de l'enquête.

### A. RESULTATS

Un **taux de satisfaction (TS)** est calculé pour chaque question :

**0%** = Tous les patients sont très insatisfaits → **100%** = Tous les patients sont très satisfaits



Evolution 2019 → 2020 favorable  
(augmentation du TS ≥ 5 points)



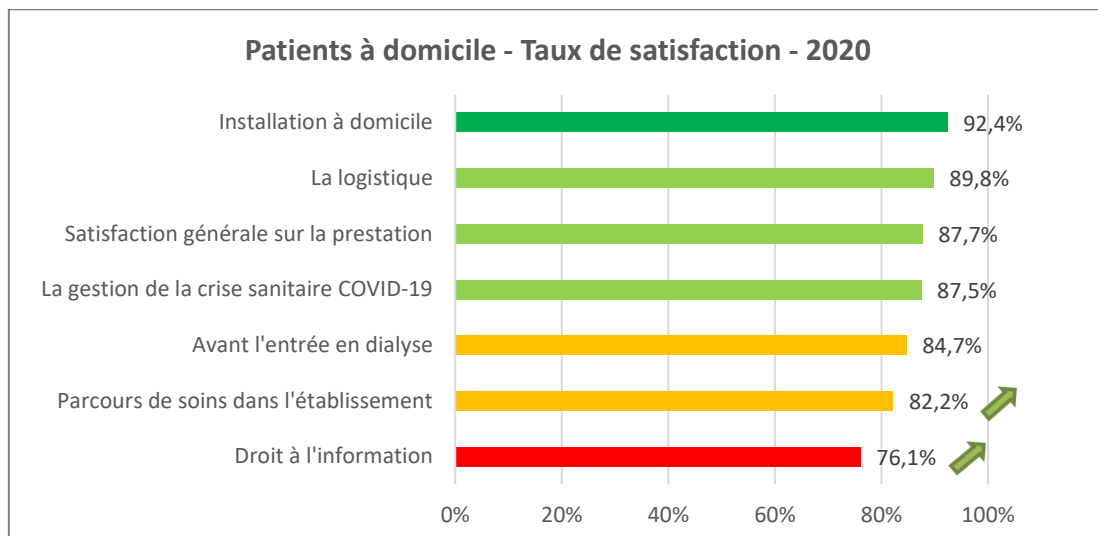
Evolution 2019 → 2020 défavorable  
diminution du TS ≥ 5 points)



Stabilité des résultats

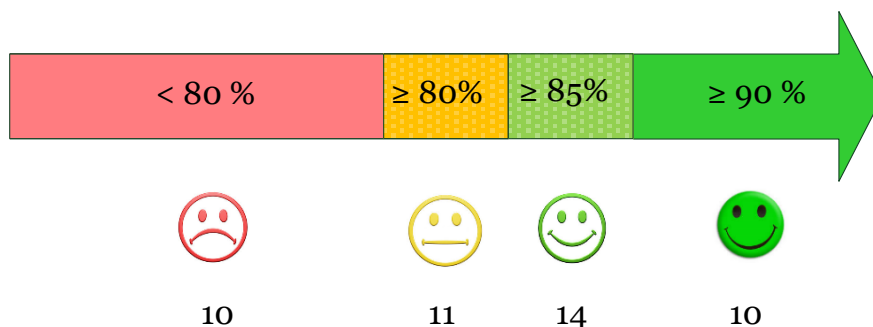
- ✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2020 des patients en dialyse à domicile est de 83,8 % (+4,8 points par rapport à l'enquête 2019)**

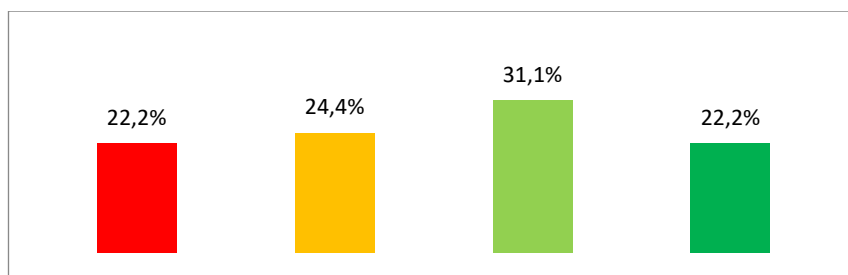
## 1. RESULTATS PAR THEME





























- ✓ Seul le taux de satisfaction relatif au « droit à l'information » (qui regroupe 10 questions) est inférieur à 80%. Il est cependant en amélioration de 7,1 points par rapport à 2019. Il s'agissait déjà du thème ayant le plus mauvais taux de satisfaction en 2019 comme en 2018.
- ✓ Le « parcours de soins dans l'établissement (14 questions) présente une amélioration du taux de satisfaction de 6,2 points par rapport à 2019.
- ✓ A noter également le fort taux de satisfaction concernant « l'installation à domicile » (5 questions) comme en 2019 et 2018.






























## 2. RESULTATS PAR QUESTION







































	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>AVANT L'ENTREE EN DIALYSE :</b>	<b>84,7 %</b>		
Les consultations médicales	87,5 %		
Les informations sur la maladie	84,9 %		
L'information sur les modes de traitement	87,9 %		
L'information sur le rôle de la dialyse	86,4 %		
Les informations sur la greffe	76,9 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	84,7 %		

	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>INSTALLATION A DOMICILE :</b>	<b>92,4 %</b>		
La préparation de l'installation à domicile	93,1 %		
Les explications fournies pour l'installation	91,0 %		
Le respect et la date de l'installation prévue	94,4 %		
La qualité de l'installation à domicile	92,4 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	91,3 %		





	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>PARCOURS DE SOINS DANS L'ETABLISSEMENT :</b>	<b>82,2 %</b>		
L'organisation des éventuels replis en unité	84,5 %		
Le soulagement de la douleur physique	73,9 %		
Le soulagement de la souffrance morale	73,3 %		
L'écoute	86,9 %		
Le suivi médical	90,5 %		
Les relations avec les médecins	90,8 %		
La consultation avec la diététicienne / le suivi diététique (77,6 % des patients répondent avoir déjà rencontré la diététicienne)	81,6 %		
Le rendez-vous avec l'assistance sociale / le suivi social (60,3 % des patients répondent avoir déjà rencontré l'assistance sociale)	81,8 %		
La consultation avec la psychologue/ le suivi psychologique (34,2 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)	74,0 %		
La maintenance de votre matériel et le suivi technique	87,9%		
Les relations avec les techniciens	85,1 %		
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes / établissements	80,3 %		
La possibilité de participer à des ateliers d'éducatons thérapeutique	77,8 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	82,3 %		

	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>DROIT A L'INFORMATION :</b>	<b>76,1 %</b>		

La communication des numéros d'urgence	80,7 %		
Les informations sur l'entretien et la mise à jour du matériel	83,1 %		
Les informations sur les médicaments	83,5 %		
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	86,7 %		
Les informations sur votre insuffisance rénale	88,6 %		
Les informations sur la greffe	80,3 %		
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission des Usagers (CDU)	51,2 %		
L'information sur les Directives Anticipées	56,1 %		
La clarté et la compréhension des informations reçues	74,1 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	76,9 %		

	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>LA LOGISTIQUE :</b>	<b>89,8 %</b>		
L'accueil téléphonique et la disponibilité de la pharmacie	94,3 %		
Le respect des délais et horaires de livraison	92,0 %		
Les conditions de livraison (manutention / stockage)	90,1 %		
Les relations avec le livreur	93,8 %		
La gestion des déchets	79,3 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	89,0 %		

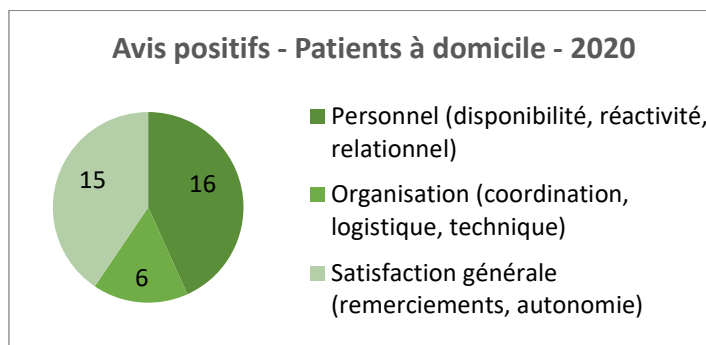
	TS 2019	2019	Evolution 2019/2020
<b>SATISFACTION GENERALE SUR LA PRESTATION :</b>	87,7 %		➔

	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19 :</b>	87,5 %		
Les mesures spécifiques prises par AURAL	88,1 %		
Les informations reçues	87,5 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	86,9 %		

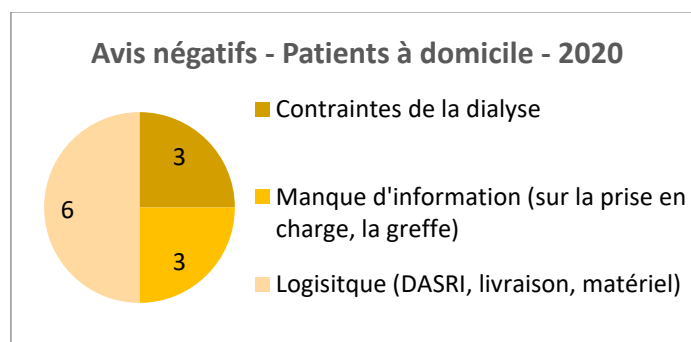
## B. COMMENTAIRES DES PATIENTS

Les patients avaient la possibilité de s'exprimer librement à la fin du questionnaire.

- ✓ 41,1 % des patients ont rédigé un avis positif :



- ✓ 15,1 % des patients ont rédigé un avis négatif :

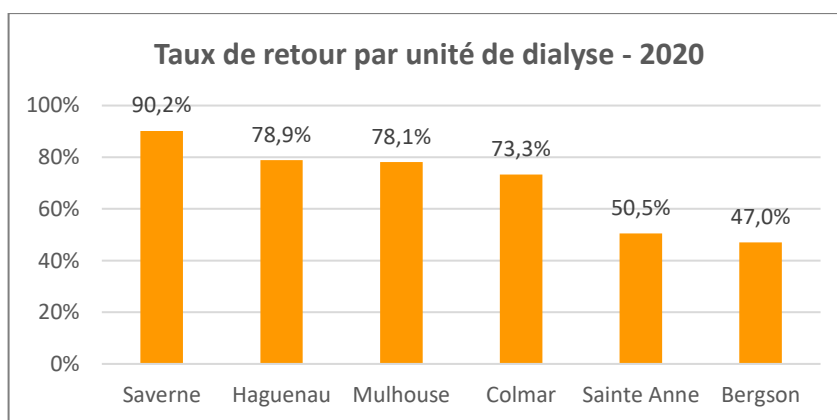
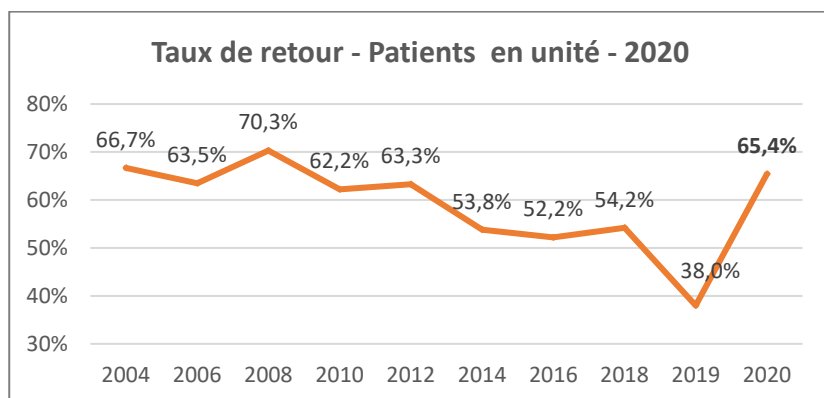


- ✓ 17,8% des patients se sont exprimés sur leurs besoins et attentes : manque d'information sur les différents aspects organisationnels et souhait d'être greffé notamment.

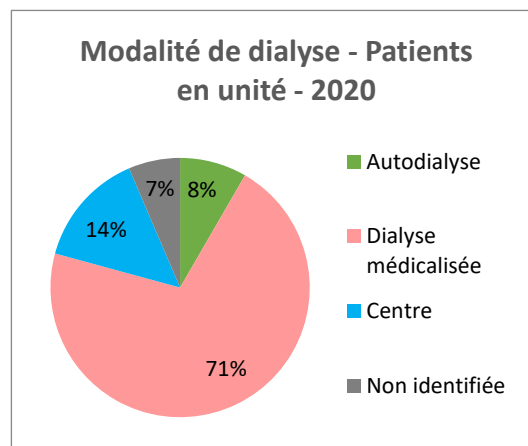
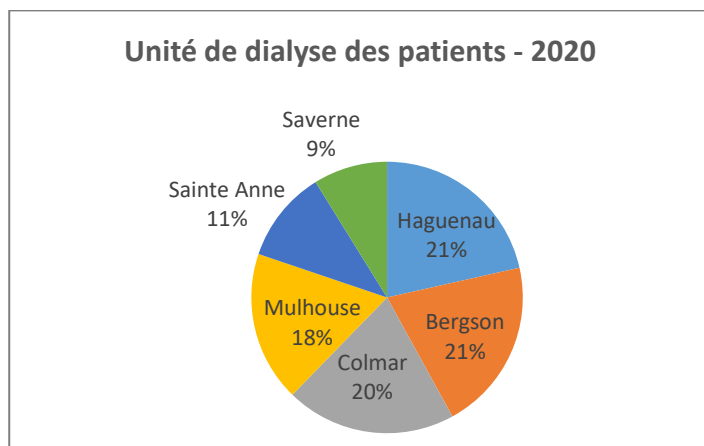
## II. PATIENTS EN UNITE DE DIALYSE

- ✓ Le taux de retour concernant la dialyse en unité est de **65,4%** (+27,4 points par rapport à 2019). **419** questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés. 641 questionnaires ont été distribués dans les unités de dialyse, où le personnel a pu accompagner les patients qui le souhaitaient à comprendre et remplir le questionnaire. Lors de l'enquête 2019, les questionnaires avaient été envoyés au domicile des patients avec une enveloppe retour mais le taux de retour avait chuté.

La plupart des unités de dialyse ont précisé quel était le nombre de patients qui n'ont pu participer à l'enquête de satisfaction (barrière de la langue et repli à l'hôpital notamment), ce qui a permis de les exclure du taux de retour.

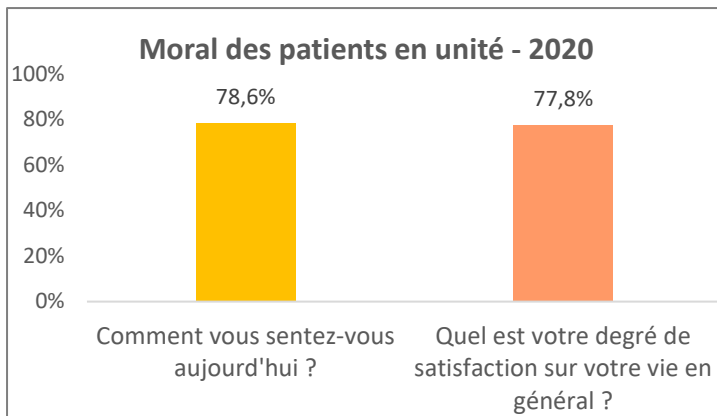


- ✓ Répartition des patients par unité et par modalité de dialyse :





✓ Deux nouvelles questions avaient été ajoutées en 2019 concernant le moral des patients :



En 2020, le moral des patients est en moyenne plus élevé de 7,2 points. Ces éléments ne sont pas pris en compte dans le taux de satisfaction global de l'enquête.

## A. RESULTATS

Un **taux de satisfaction (TS)** est calculé pour chaque question :

**0%** = Tous les patients sont très insatisfaits → **100%** = Tous les patients sont très satisfaits



Evolution 2019 → 2020 favorable  
(augmentation du TS ≥ 5 points)



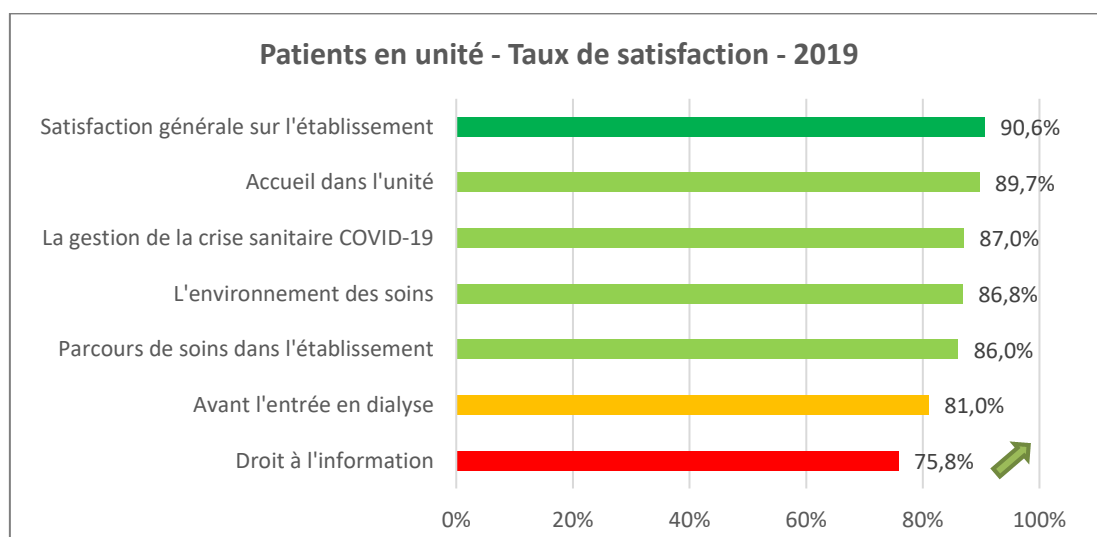
Evolution 2019 → 2020 défavorable  
diminution du TS ≥ 5 points)



Stabilité des résultats

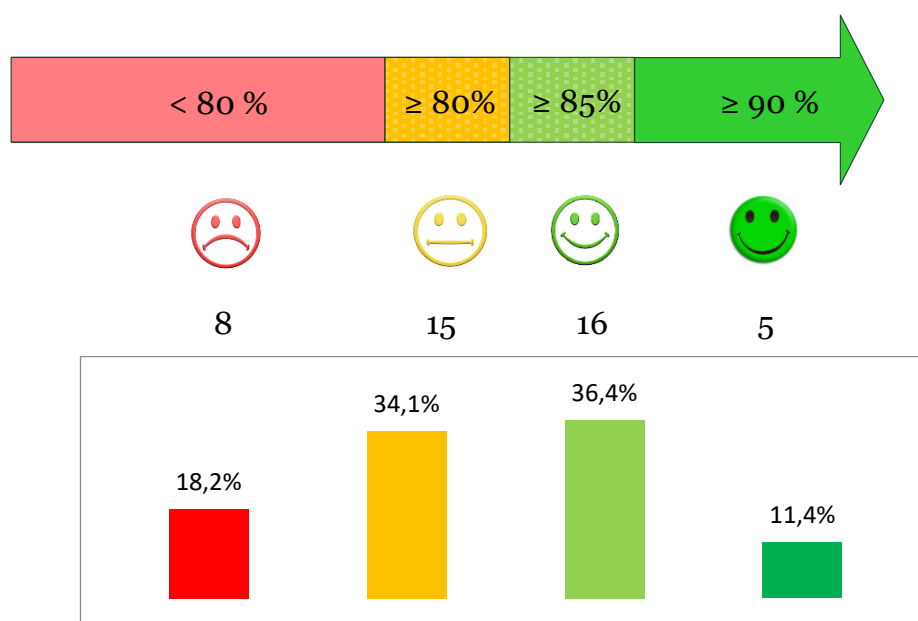
✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2020 auprès des patients en unité de dialyse est de 83,7% (+3,7 points par rapport à l'enquête 2019).**

### 1. RESULTATS PAR THEME



































- ✓ Seul le taux de satisfaction relatif au « droit à l'information » (qui regroupe 10 questions) est inférieur à 80%. Il est cependant en amélioration de 8,8 points par rapport à 2019. Il s'agissait déjà du thème ayant le plus mauvais taux de satisfaction en 2019 comme en 2018.
- ✓ A noter également le fort taux de satisfaction des patients concernant « la satisfaction générale sur l'établissement » (1 seule question à la fin du questionnaire), comme en 2019.













## 2. RESULTATS PAR QUESTION



































	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>AVANT L'ENTREE EN DIALYSE :</b>	<b>81,0 %</b>	😐	➡️
Les consultations médicales	83,4 %	😐	➡️
Les informations sur la maladie	81,5 %	😐	➡️
L'information sur les modes de traitement	81,5 %	😐	➡️
L'information sur le rôle de la dialyse	83,8 %	😐	➡️
Les informations sur la greffe	74,7 %	☹️	➡️
Satisfaction générale sur cette thématique	81,3 %	😐	➡️



	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>ACCUEIL DANS L'UNITE :</b>	<b>89,7 %</b>		
Les démarches administratives lors de l'entrée	89,8 %		
L'accompagnement lors des premières dialyses	89,7 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	89,6 %		





	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>PARCOURS DE SOINS DANS L'ETABLISSEMENT :</b>	<b>86,0 %</b>		
L'accueil en séance	92,7 %		
Les jours et horaires de dialyse	91,2 %		
Le soulagement de la douleur physique	82,3 %		
Le soulagement de la souffrance morale	81,3 %		
L'écoute	86,7 %		
Le suivi médical	88,1 %		
Les relations avec les médecins	87,4 %		
Les relations avec le personnel soignant (infirmiers(ères))	93,7 %		
La consultation avec la diététicienne / le suivi diététique (87,4 % des patients répondent avoir déjà rencontré la diététicienne)	81,7 %		
Le rendez-vous avec l'assistance sociale / le suivi social (79,2 % des patients répondent avoir déjà rencontré l'assistance sociale)	86,7 %		
La consultation avec la psychologue/ le suivi psychologique (60,1 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)	83,7 %		

Les relations avec le personnel administratif (secrétaire médicale, accueil)	89,5 %		
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes / établissements	83,5 %		
Le respect de l'intimité et de la confidentialité	87 %		
La distance entre l'unité de dialyse et le lieu de vie	82,8 %		
La possibilité de participer à des ateliers d'éducatifs thérapeutiques	77,5 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	85,7 %		

	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>DROIT A L'INFORMATION :</b>	<b>75,8 %</b>		
La communication des numéros d'urgence	79,8 %		
Les informations sur les médicaments	81,4 %		
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	84,4 %		
Les informations sur votre insuffisance rénale	82,7 %		
Les informations sur la greffe	78,0 %		
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission des Usagers (CDU)	57,5 %		
L'information sur les Directives Anticipées	64,2 %		
La clarté et la compréhension des informations reçues	77,3 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	76,9 %		

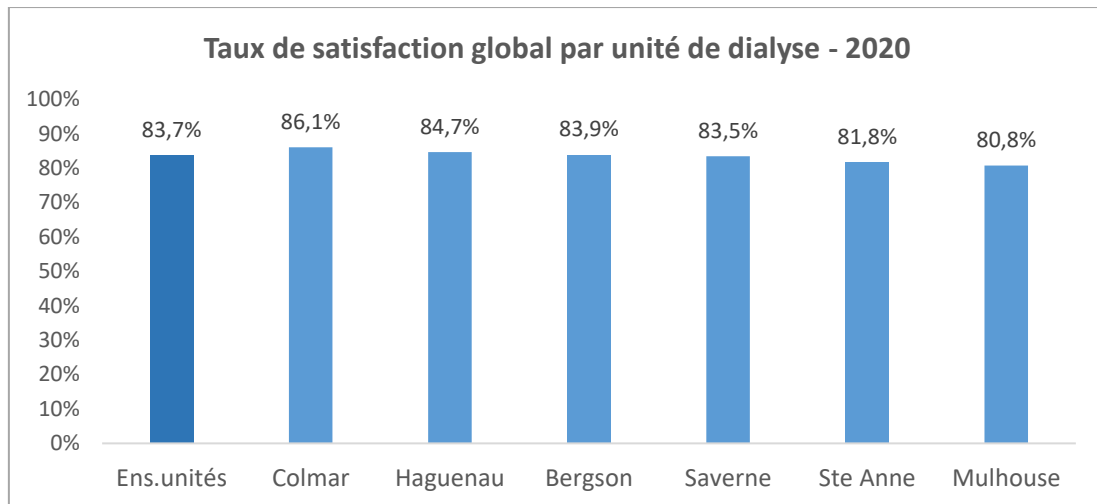
	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>L'ENVIRONNEMENT DES SOINS :</b>	<b>86,8 %</b>		
Le confort du lit / fauteuil / méridienne	81,7 %		
La qualité des repas/ collations	86,4 %		
La propreté et l'hygiène des locaux	92,4 %		
Le matériel audiovisuel	85,8 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	87,5 %		

	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>SATISFACTION GENERALE SUR L'ETABLISSEMENT :</b>	<b>90,6 %</b>		

	TS 2020	2020	Evolution 2019/2020
<b>LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19 :</b>	<b>87,0 %</b>		
Les mesures spécifiques prises par AURAL	88,7 %		
Les informations reçues	85,9 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	86,5 %		

### 3. RESULTATS PAR UNITE DE DIALYSE

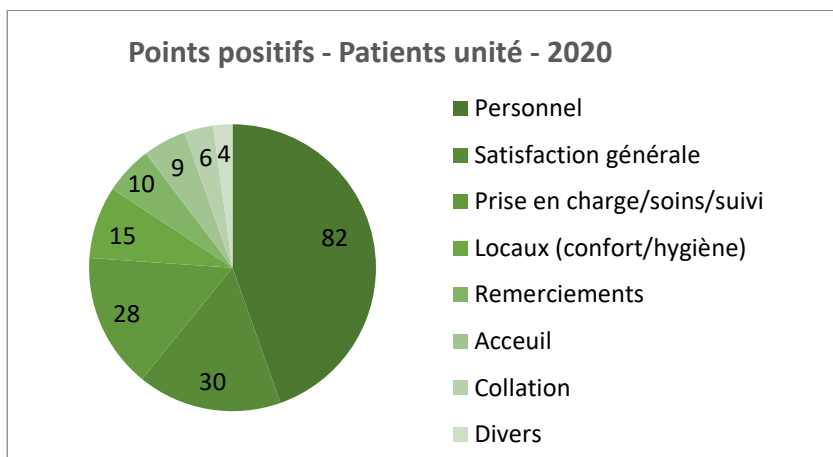
- ✓ Le détail des résultats par unité de dialyse est annexé à ce rapport.



## B. COMMENTAIRES DES PATIENTS

Les patients avaient la possibilité de s'exprimer librement à la fin du questionnaire.

- ✓ 28,9% % des patients ont rédigé un avis positif :



- ✓ 15,3 % des patients ont précisé quels étaient les points négatifs de l'établissement et 18,6 % des patients quels étaient leurs besoins et attentes. Il n'y a pas de réelles tendances qui se dégagent de l'analyse des points négatifs et besoins/attentes des patients. Ils seront transmis à titre d'information aux cadres de santé des unités de dialyse.

## III. AXES D'AMELIORATION

- ✓ **Les patients ne sont globalement pas satisfaits des informations qu'ils reçoivent** concernant :
  - L'existence et le rôle de la Commission des Usagers,
  - Les directives anticipées,
  - La greffe,
  - Les numéros d'urgences,
  - La possibilité de participer à des ateliers d'éducation thérapeutique.

- ✓ **A Saverne**, l'évaluation de la satisfaction quant à la relation avec le médecin obtient le moins bon score (taux de satisfaction de 71,6% contre 87,4% pour l'ensemble des unités).
- ✓ **A Mulhouse**, les patients ne sont pas satisfaits du confort des fauteuils de dialyse (taux de satisfaction de 68,5% contre 81,7% pour l'ensemble des unités).
- ✓ **A Sainte-Anne**, les patients ne sont pas satisfaits de la qualité de la collation mais elle était déjà suspendue au moment de l'enquête (taux de satisfaction de 70,7% contre 86,4% pour l'ensemble des unités).

Taux de satisfaction dans l'unité ≥ 5 points au dessus de la moyenne  
Taux de satisfaction dans l'unité ≤ 5 points en dessous de la moyenne

## Annexe 1

	DOMICILE (DP)	ENS. unités	Bergson	Colmar	Haguenuau	Mulhouse	Ste Anne	Saverne
<b>1-Taux de retour :</b>	39,9%	65,4%	47,0%	73,3%	78,9%	78,8%	50,5%	90,2%
Nombre de questionnaires reçus	73	419	86	85	90	75	46	37
<b>2-Avant l'entrée en dialyse :</b>								
Les consultations médicales	87,5%	83,4%	82,6%	83,5%	84,9%	83,6%	84,4%	79,9%
Les informations sur la maladie	84,9%	81,5%	81,3%	83,9%	82,4%	79,6%	80,4%	79,9%
L'informations sur les modes de traitement	87,9%	81,5%	83,1%	84,0%	82,2%	78,8%	80,4%	77,1%
L'information sur le rôle de la dialyse	86,4%	83,8%	87,3%	82,5%	83,2%	83,6%	85,4%	78,6%
Les informations sur la greffe	76,9%	74,7%	72,5%	76,1%	80,2%	69,8%	71,0%	77,2%
Satisfaction générale sur cette thématique	84,7%	81,3%	78,8%	82,0%	85,2%	81,1%	78,0%	79,3%
<b>3A-Accueil dans l'unité :</b>								
Les démarches administratives lors de votre entrée		89,8%	90,4%	90,4%	89,2%	88,2%	89,5%	92,4%
L'accompagnement lors des premières dialyses		89,7%	91,0%	91,8%	88,7%	87,1%	89,2%	89,7%
Satisfaction générale sur cette thématique		89,6%	88,1%	90,5%	90,1%	87,5%	92,3%	90,3%
<b>3B-Installation à domicile :</b>								
La préparation de l'installation à domicile	93,1%							
Les explications fournies pour l'installation	91,0%							
Le respect de la date d'installation prévue	94,4%							
La qualité de l'installation à domicile	92,4%							
Satisfaction générale sur cette thématique	91,3%							
<b>4-Parcours de soins dans l'établissement :</b>								
L'accueil en séance		92,7%	95,1%	94,0%	93,3%	87,7%	90,3%	95,3%
Vos jours et horaires de dialyse		91,2%	91,8%	92,4%	90,4%	92,4%	90,6%	90,3%
L'organisation des éventuels replis en unité	84,5%							
Le soulagement de la douleur physique	73,9%	82,3%	82,7%	85,6%	84,5%	78,1%	80,2%	78,4%
Le soulagement de la douleur morale	73,3%	81,3%	80,9%	83,5%	85,1%	79,5%	75,0%	78,8%
L'écoute	86,9%	86,7%	85,7%	90,4%	89,4%	80,6%	85,0%	88,2%
Votre suivi médical	90,5%	88,1%	87,1%	91,8%	88,9%	87,3%	86,4%	83,8%
Vos relations avec le médecin	90,8%	87,4%	84,5%	93,1%	89,8%	87,0%	91,3%	71,6%
Vos relation avec le personnel soignant (infirmiers)		93,7%	93,5%	95,2%	93,8%	90,6%	94,9%	95,3%
Votre suivi diététique	81,6%	81,7%	77,1%	86,3%	80,4%	81,1%	82,3%	84,2%
Votre suivi social	81,8%	86,7%	83,7%	89,7%	85,5%	89,6%	81,9%	85,2%
Votre suivi psychologique	74,0%	83,7%	81,9%	87,0%	85,3%	81,8%	80,0%	82,3%
La maintenance de votre matériel et le suivi technique	87,9%							
Vos relations avec les techniciens	85,1%							
Vos relations avec le personnel administratif		89,5%	87,2%	93,2%	87,2%	86,8%	89,2%	96,6%
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes / établissements	80,3%	83,5%	84,0%	84,5%	84,7%	77,6%	85,7%	86,7%
Le respect de l'intimité et de la confidentialité		87,0%	85,3%	88,3%	87,6%	84,8%	86,4%	91,0%
La distance entre votre unité de dialyse et votre lieu de vie		82,8%	87,7%	82,0%	81,2%	77,1%	82,7%	88,5%
La possibilité de participer à des ateliers d'éducation thérapeutique	77,8%	77,5%	76,0%	75,5%	80,9%	72,8%	79,7%	82,3%
Satisfaction générale sur cette thématique	82,3%	85,7%	84,3%	88,0%	87,7%	83,3%	85,8%	83,6%
<b>5-Droit à l'information :</b>								
La communication des numéros d'urgence	80,7%	79,8%	83,7%	81,6%	78,2%	75,8%	79,9%	77,3%
Les informations sur l'entretien et la mise à jour du matériel	83,1%							
Les informations sur les médicaments	83,5%	81,4%	84,0%	84,7%	81,3%	79,2%	77,4%	77,9%
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	86,7%	84,4%	84,1%	87,0%	83,5%	83,3%	84,6%	82,6%
Les informations sur votre insuffisance rénale	88,6%	82,7%	81,0%	87,2%	83,0%	79,3%	85,1%	79,2%
Les informations sur la greffe	80,3%	78,0%	79,8%	81,4%	82,5%	70,3%	73,3%	73,8%
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission Des Usagers (CDU)	51,2%	57,5%	66,5%	63,6%	59,5%	49,1%	49,0%	46,3%
L'informations sur les Directives Anticipées	56,1%	64,2%	64,2%	75,8%	64,2%	58,8%	55,2%	59,6%
La clarté et la compréhension des informations reçues	74,1%	77,3%	79,0%	81,6%	76,3%	72,6%	74,3%	78,1%
Satisfaction générale sur cette thématique	76,9%	76,9%	76,0%	81,0%	77,6%	75,4%	76,9%	71,7%
<b>6A-L'environnement des soins :</b>								
Le confort du lit / fauteuil		81,7%	86,8%	79,5%	87,9%	68,5%	83,2%	84,5%
La qualité des collations		86,4%	83,6%	90,6%	87,3%	85,8%	70,7%	93,5%
La propreté et l'hygiène des locaux		92,4%	92,9%	92,9%	92,1%	93,5%	83,9%	99,3%
Le matériel audiovisuel		85,8%	87,8%	83,4%	89,4%	80,9%	86,1%	88,3%
Satisfaction générale sur cette thématique		87,5%	86,7%	87,0%	91,7%	84,6%	83,3%	90,9%
<b>6B-La logistique :</b>								
L'accueil téléphonique et la disponibilité de la pharmacie	94,3%							
Le respect des délais et horaires de livraison	92,0%							
Les conditions de livraison (manutention / stockage)	90,1%							
Vos relations avec le livreur	93,8%							
La gestion des déchets	79,3%							
Satisfaction générale sur cette thématique	89,0%							
<b>7-Satisfaction générale sur la prestation / l'établissement :</b>	87,7%	90,6%	93,5%	90,2%	91,0%	87,5%	89,2%	91,9%
<b>8-La gestion de la crise sanitaire COVID-19 :</b>								
Les mesures spécifiques prises par AURAL/votre unité de dialyse	88,1%	88,7%	87,7%	92,6%	87,8%	86,8%	85,2%	91,9%
Les informations reçues	87,5%	85,9%	85,2%	91,5%	86,8%	79,6%	82,6%	88,9%
Satisfaction générale sur cette thématique	86,9%	86,5%	84,4%	91,0%	86,3%	84,9%	81,4%	90,4%
<b>9-Moral du patient :</b>								
"Comment vous sentez-vous aujourd'hui ?"	70,4%	78,6%	81,7%	77,1%	80,6%	77,7%	76,1%	74,3%
"Quel est votre degré de satisfaction sur votre vie en général ?"	68,6%	77,8%	80,5%	77,1%	81,1%	75,7%	76,1%	70,9%
<b>Taux de satisfaction globale de l'enquête 2020 (exclusion "Moral du patient" :</b>	83,8%	83,7%	83,9%	86,1%	84,7%	80,8%	81,8%	83,5%

Taux de satisfaction par thème :	DOMICILE	ENSEMBLE UNITES	Bergson (Centre)	Colmar	Haguenuau	Mulhouse	Ste Anne	Saverne
2-Avant l'entrée en dialyse :	84,7%	81,0%	80,9%	82,0%	83,0%	79,4%	79,9%	78,7%
3A-Accueil dans l'unité :		89,7%	89,8%	90,9%	89,3%	87,6%	90,3%	90,8%
3B- Installation à domicile :	92,4%							
4- Parcours de soins dans l'établissement :	82,2%	86,0%	85,2%	88,3%	86,8%	83,4%	85,1%	86,0%
5- Droit à l'information :	76,1%	75,8%	77,6%	80,4%	76,2%	71,5%	72,9%	71,8%
6A- L'environnement des soins :		86,8%	87,6%	86,7%	89,7%	82,7%	81,4%	91,3%
6B- La logistique :	89,8%							
7 - Satisfaction générale sur l'établissement / la prestation :	87,7%	90,6%	93,5%	90,2%	91,0%	87,5%	89,2%	91,9%
8-La gestion de la crise sanitaire COVID-19 :	87,5%	87,0%	85,8%	91,7%	87,0%	83,8%	83,1%	90,4%
9 - Moral du patient :	69,5%	78,2%	81,1%	77,1%	80,9%	76,7%	76,1%	72,6%