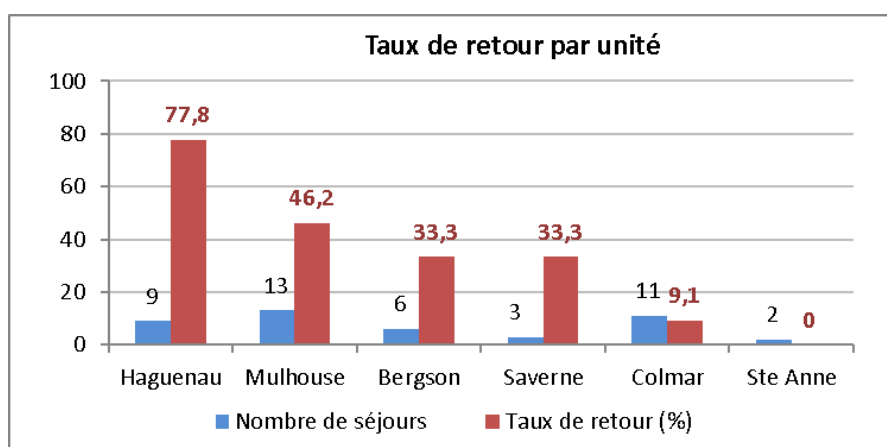
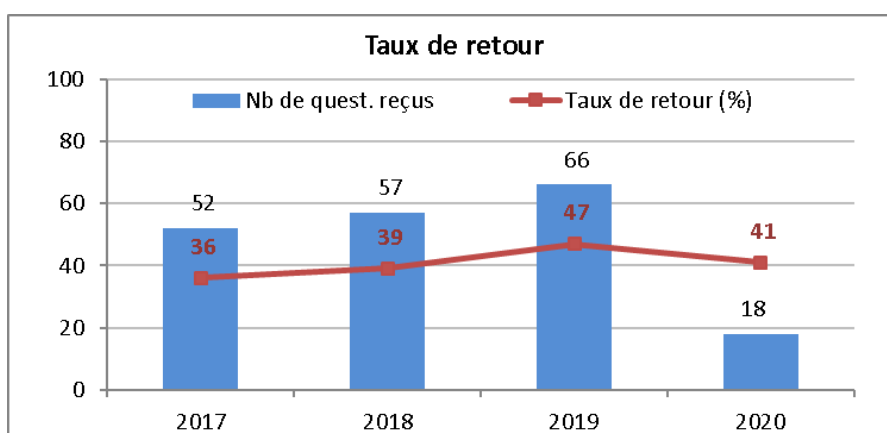


## ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS VACANCIERS EN DIALYSE RESULTATS 2020

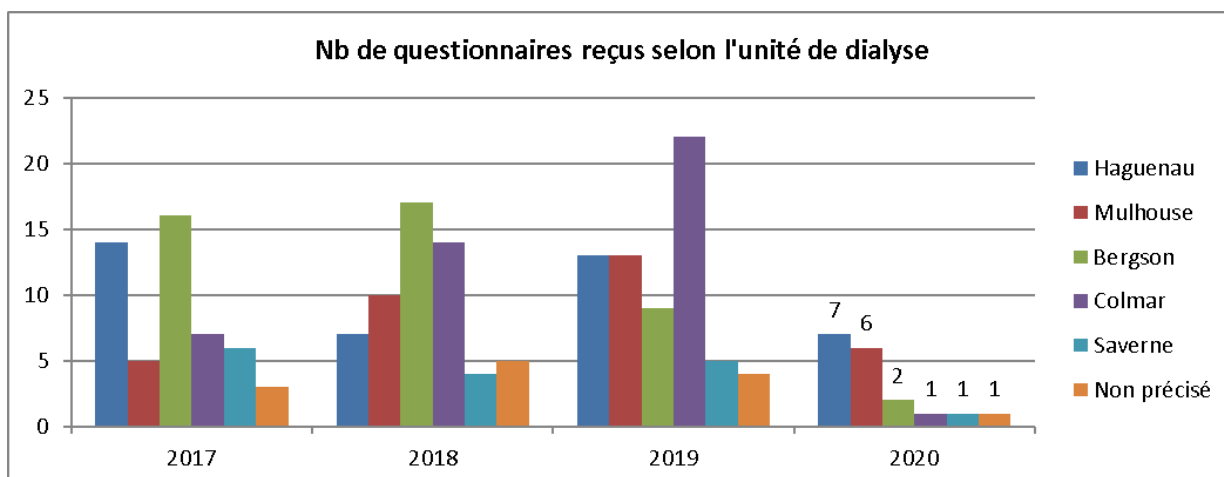
Un questionnaire de sortie est remis au patient vacancier lors de sa dernière séance de dialyse à AURAL. En 2020, en raison de l'épidémie de COVID-19 et des mesures prises, **seulement 44 séjours de patients vacanciers ont été enregistrés** (contre 141 en 2019).

### 1. Taux de retour

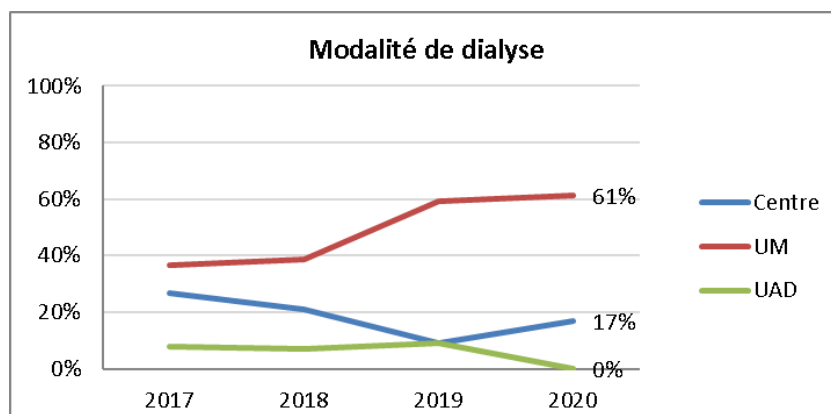
Taux de retour = Nombre de questionnaires reçus / Nombre de séjours de patients vacanciers.  
Le taux de retour est en baisse en 2020 (-12,6%). **Seulement 18 questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés.**



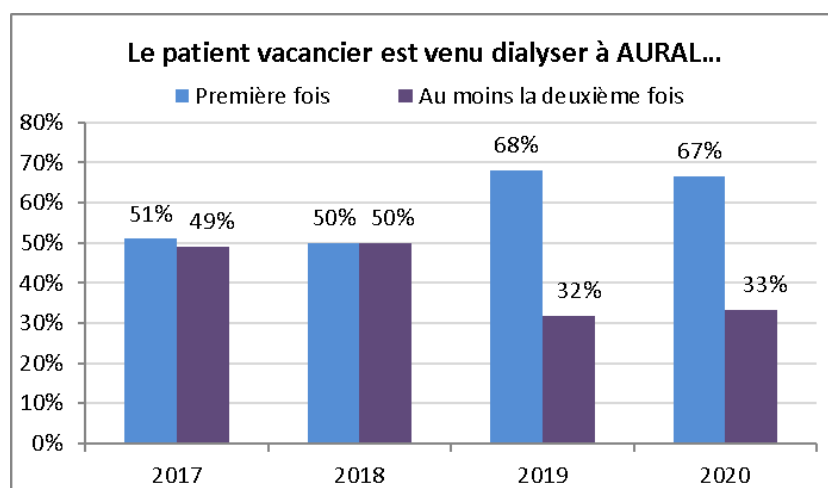
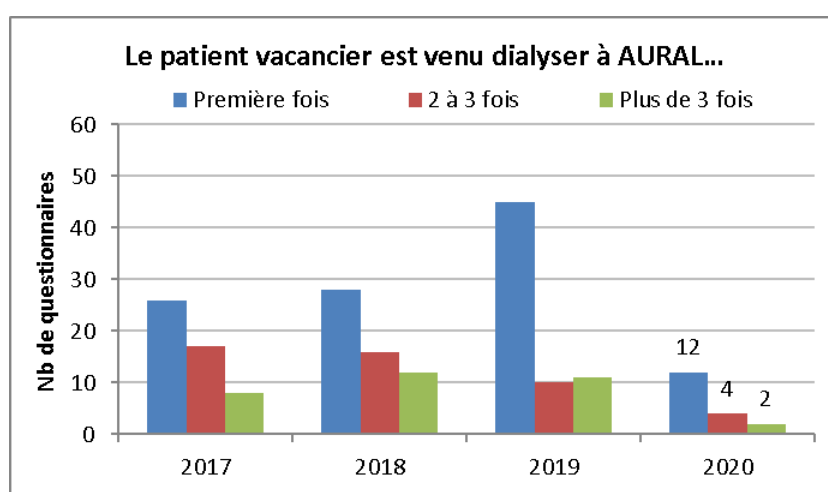
### 2. Unité de dialyse d'accueil



### 3. Modalité de dialyse

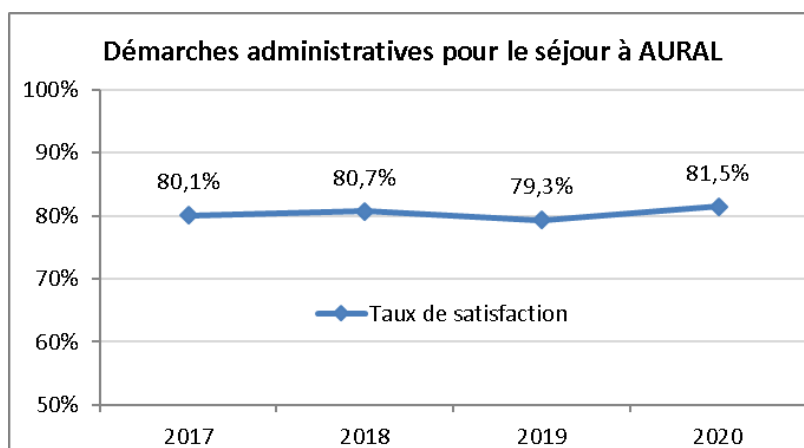


### 4. Fréquence



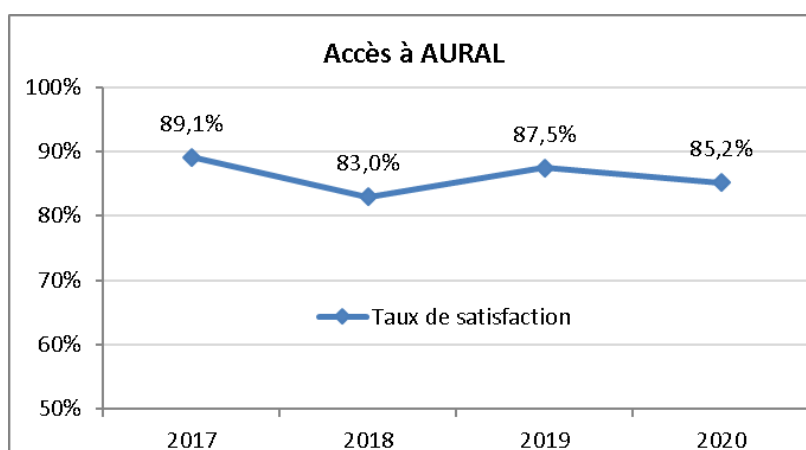
## 5. Démarches administratives pour le séjour à AURAL (de très difficiles à très faciles)

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

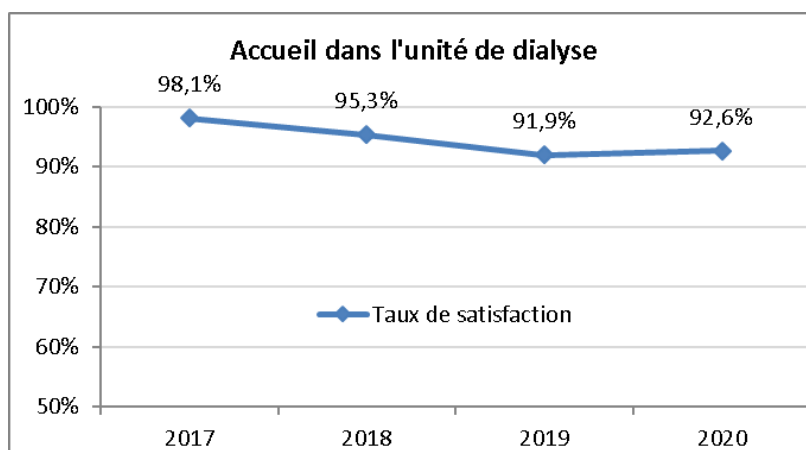


Un patient a trouvé les démarches administratives pour venir à AURAL difficiles.

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

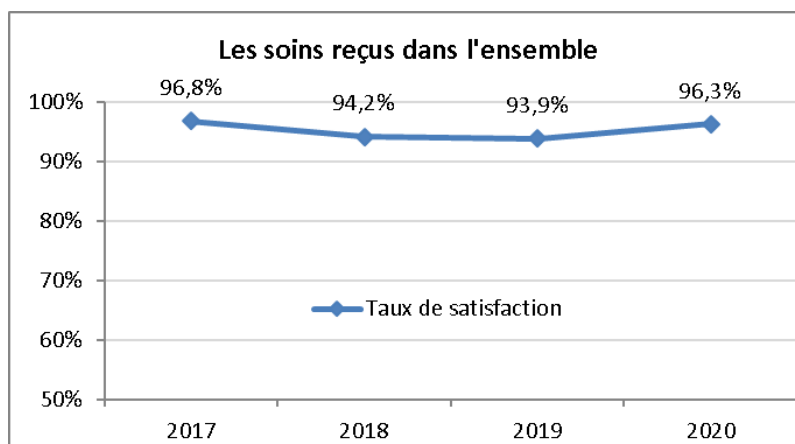


## 7. L'accueil reçu lors de l'arrivée dans l'unité AURAL (de pas du tout satisfaisant à très satisfaisant)



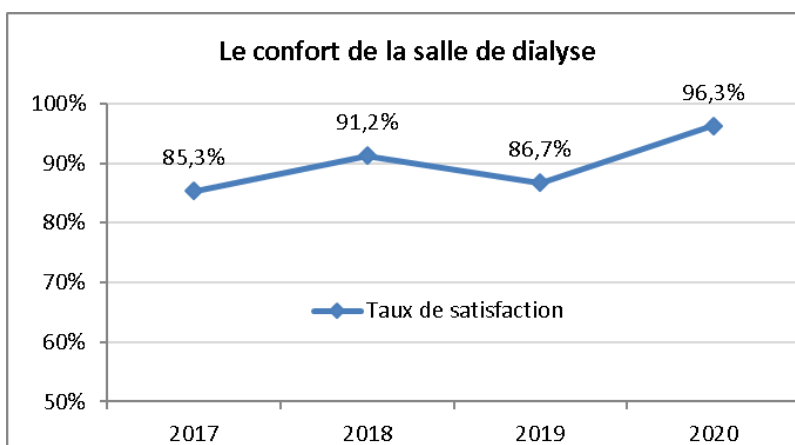
77,8% des patients ont trouvé l'accueil dans l'unité très satisfaisant.

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



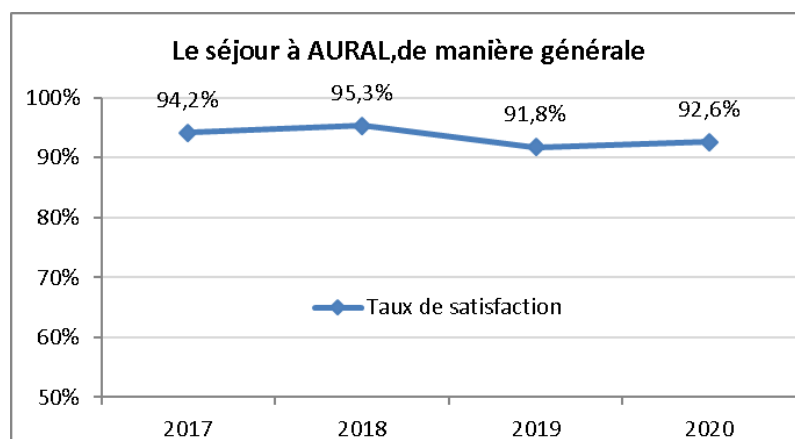
88,9 % des patients considèrent que les soins reçus étaient très satisfaisants.

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



88,9 % des patients ont trouvé que le confort de la salle de dialyse était très satisfaisant.

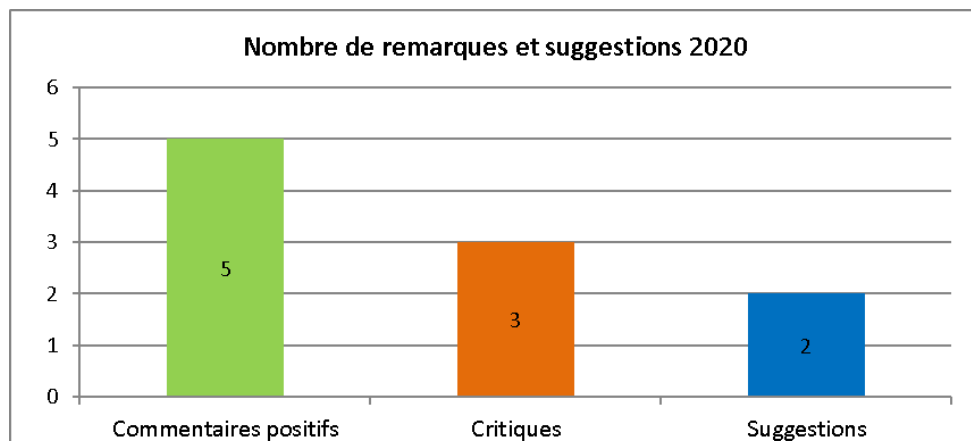
10. Le séjour à AURAL, de manière générale (de pas du tout satisfaisant à très satisfaisant)



77,8 % des patients ont jugé que leur séjour à AURAL a été très satisfaisant.

## 11. Remarques et suggestions des patients vacanciers

6 patients ont rédigé des commentaires (33,3%) : un à plusieurs commentaires par patient.

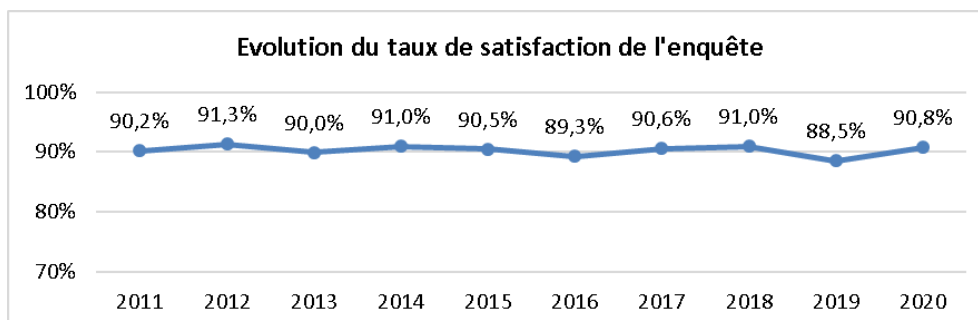
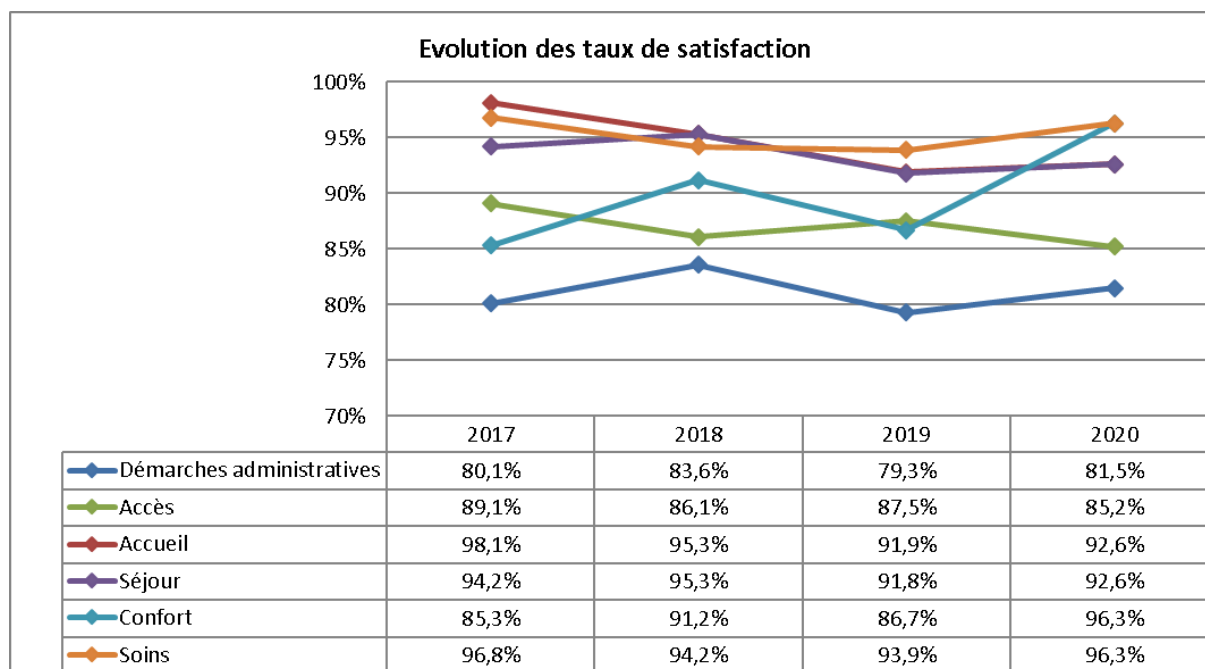


Les commentaires positifs concernent principalement le personnel.

Les 3 critiques formulées concernent la collation et son service, l'absence de passage du médecin, l'absence d'un panneau d'orientation à l'entrée de l'hôpital (site non identifié).

Un patient propose qu'une attestation médicale remplace un nouveau dépistage de BMR et que le transfert du dossier patient soit entièrement informatisé.

## 12. Evolution des taux de satisfaction



## SYNTHESE

- ✓ Seulement 44 séjours de patients vacanciers ont été enregistrés en 2020 (-68,8% par rapport à 2019). 18 questionnaires de satisfaction ont été analysés.
- ✓ 72,2 % des questionnaires de satisfaction réceptionnés concernent les unités de Haguenau et Mulhouse (respectivement 7 et 6 questionnaires en 2020).
- ✓ Le taux de retour est en baisse en 2020 (-12,6%). Colmar présente le taux de retour le plus faible. L'unité de Sainte Anne n'a retourné aucun questionnaire de satisfaction, mais seulement 2 séjours de patients vacanciers ont été recensés.
- ✓ En 2020, les deux-tiers des patients vacanciers venaient à AURAL pour la première fois, comme en 2019.
- ✓ Le taux de satisfaction global est stable et très satisfaisant : 90,8%.
- ✓ « Les soins reçus », « le confort de la salle de dialyse », « le séjour à AURAL » et « l'accueil dans l'unité de dialyse » 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.