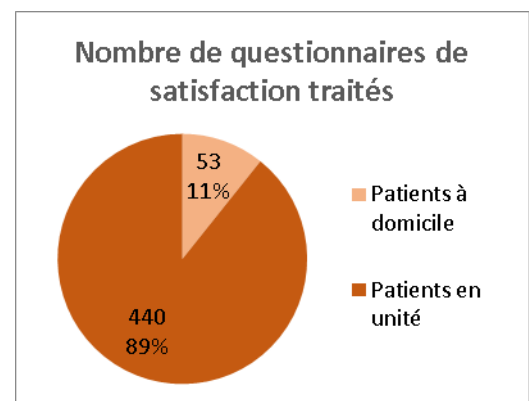
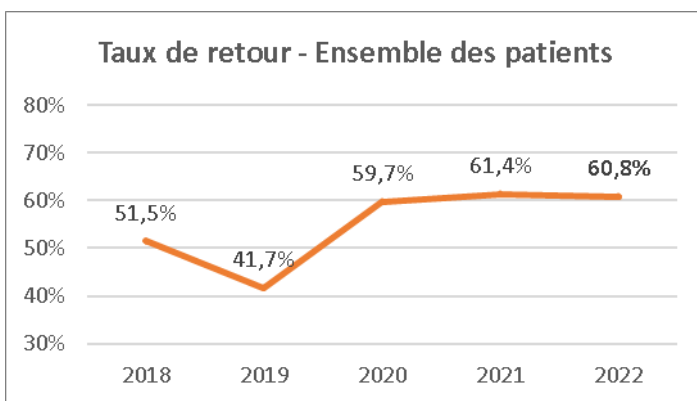
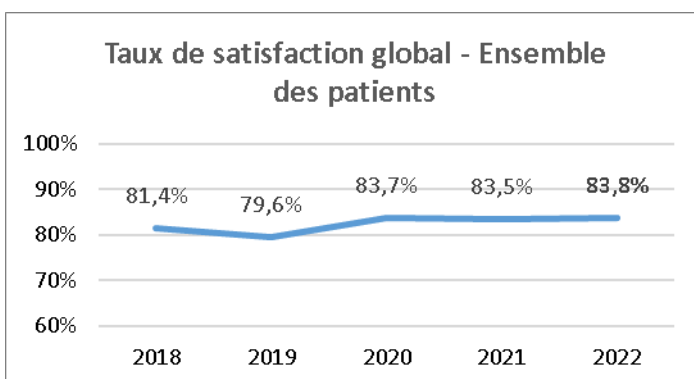


## MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS DIALYSES Enquête 2022

- ✓ Depuis 2018, un questionnaire de satisfaction commun avec 7 autres associations de dialyse en France est distribué chaque fin d'année aux patients dialysés.
- ✓ Le taux de retour global de l'enquête 2021 est de **60,8%** (-0,6 point par rapport à l'enquête 2021) : **493** questionnaires traités sur les **811** questionnaires transmis. 81 questionnaires n'ont pu être remis aux patients présents en unité de dialyse à cause de la barrière de la langue ou de troubles cognitifs. Les patients en unité qui ont ouvertement refusé de répondre au questionnaire (15) sont comptabilisés dans le taux de retour.



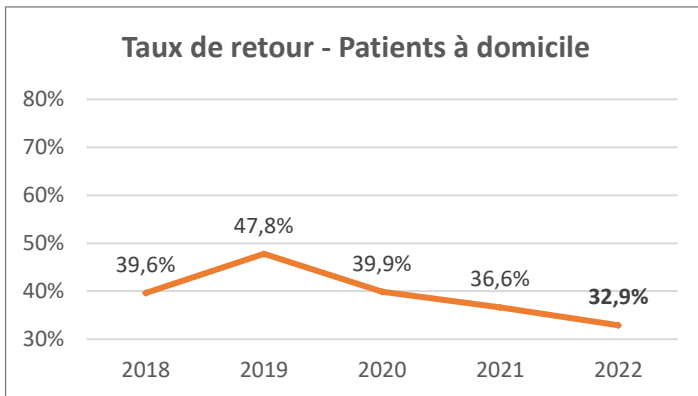
- ✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2022 est de 83,8%** (+0,3 point par rapport à l'enquête 2021).



L'enquête 2019 avait été réalisée auprès des nouveaux patients uniquement (admis depuis moins d'un an).

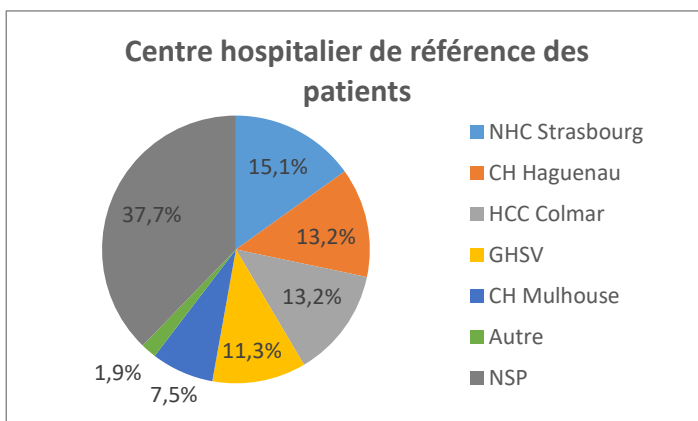
## I. PATIENTS EN DIALYSE A DOMICILE

- ✓ Le taux de retour de l'enquête de satisfaction des patients en dialyse à domicile est de **32,9%** (-3,3 points par rapport à l'enquête 2021,). **53** questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés (161 envoyés).

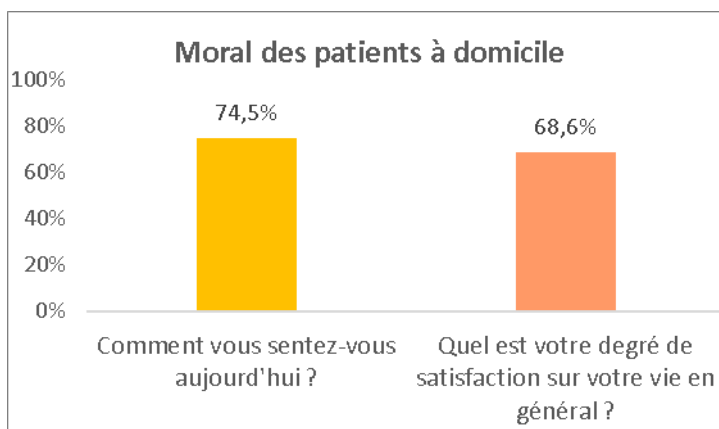


Le taux de retour est en baisse malgré l'envoi du questionnaire avec une enveloppe retour affranchie à l'adresse d'AURAL. Cependant une erreur dans le nom de famille de certaines patientes a été identifié a posteriori (dysfonctionnement logiciel).

- ✓ 37,7% des patients n'ont pas précisé leur centre hospitalier de référence.



- ✓ Les deux questions sur le moral des patients ne sont pas prises en compte dans le calcul du taux de satisfaction global.

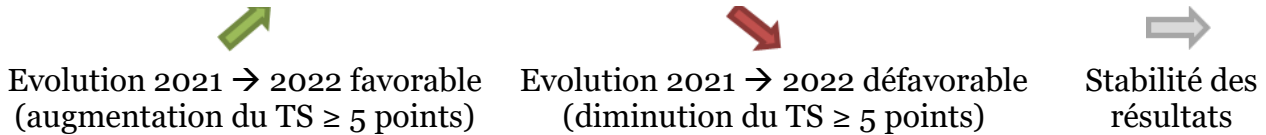


En 2022, le moral des patients est stable (+1,3 point), et présente un taux de satisfaction moyen de 71,6%.

## A. RESULTATS

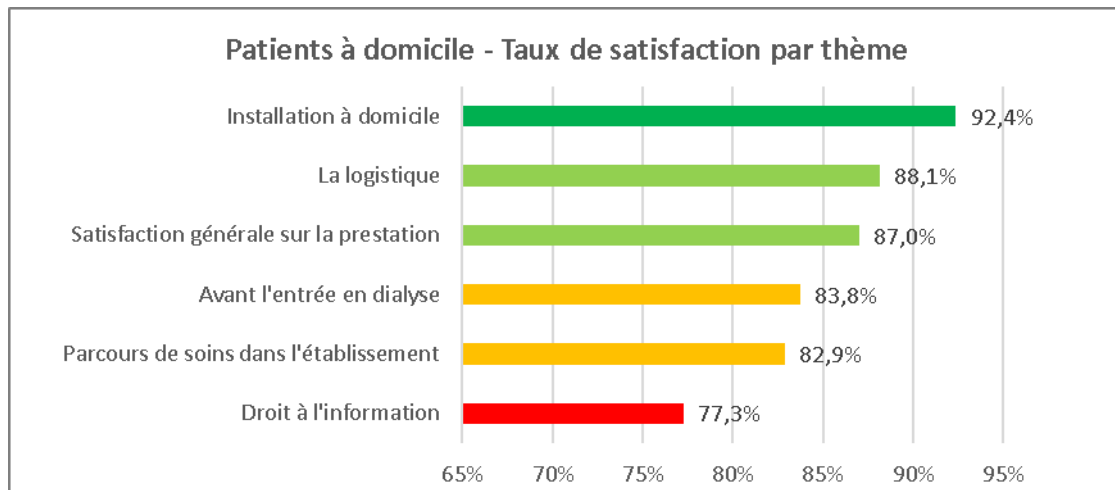
Un **taux de satisfaction (TS)** est calculé pour chaque question :

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



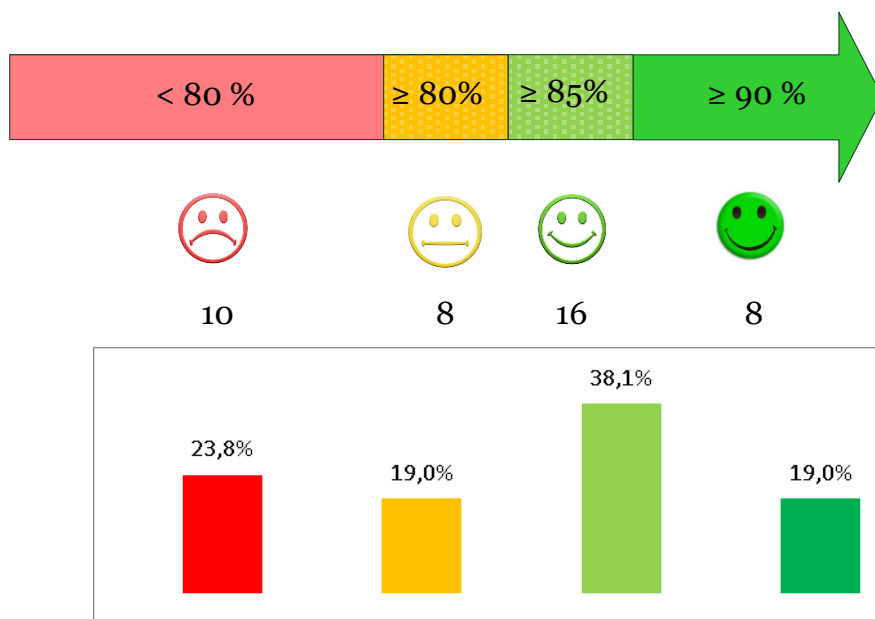
- ✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2022 des patients en dialyse à domicile est de 83,6 % (+1,3 point par rapport à l'enquête 2021).**








### 1. RESULTATS PAR THEME













- ✓ Seul le taux de satisfaction relatif au « droit à l'information » (qui regroupe 10 questions) est inférieur à 80%. Il s'agissait déjà du thème ayant le taux de satisfaction le moins élevé lors des enquêtes précédentes. Cependant, il est en augmentation de 3,2 points en 2022.
- ✓ Aucun taux de satisfaction par thème ne présente de variation significative en 2022 (+/- 5 points au moins).
- ✓ A noter le fort taux de satisfaction concernant « l'installation à domicile » (5 questions) comme lors des précédentes enquêtes.



























## 2. RESULTATS PAR QUESTION





























	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>AVANT L'ENTREE EN DIALYSE :</b>	<b>83,8 %</b>		➡
Les consultations médicales	85,1 %		➡
Les informations sur la maladie	83,0 %		➡
L'information sur les modes de traitement	83,5 %		➡
L'information sur le rôle de la dialyse	85,8 %		➡
Les informations sur la greffe	80,8 %		➡
Satisfaction générale sur cette thématique	84,4 %		➡







	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>INSTALLATION A DOMICILE :</b>	<b>92,4 %</b>		➡
La préparation de l'installation à domicile	88,9 %		➡









Les explications fournies pour l'installation	91,2 %		
Le respect et la date de l'installation prévue	96,2 %		
La qualité de l'installation à domicile	93,4 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	92,2 %		

	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>PARCOURS DE SOINS DANS L'ETABLISSEMENT :</b>	<b>82,9 %</b>		
L'organisation des éventuels replis en unité	86,5 %		
Le soulagement de la douleur physique	76,3 %		
Le soulagement de la souffrance morale	74,4 %		
L'écoute	85,0 %		
Le suivi médical	88,9 %		
Les relations avec les médecins	89,7 %		
La consultation avec la diététicienne / le suivi diététique (84,9 % des patients répondent avoir déjà rencontré la diététicienne)	79,0 %		
Le rendez-vous avec l'assistance sociale / le suivi social (60,4 % des patients répondent avoir déjà rencontré l'assistance sociale)	85,9 %		
La consultation avec la psychologue/ le suivi psychologique (34,0 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)	69,4 %		
La maintenance de votre matériel et le suivi technique	87,8%		
Les relations avec les techniciens	88,8 %		
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes / établissements	87,1 %		

La possibilité de participer à des ateliers d'éducatifs thérapeutiques	77,5 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	83,7 %		

	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>DROIT A L'INFORMATION :</b>	<b>77,3 %</b>		
La communication des numéros d'urgence	88,0 %		
Les informations sur l'entretien et la mise à jour du matériel	82,7 %		
Les informations sur les médicaments	83,7 %		
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	87,7 %		
Les informations sur votre insuffisance rénale	85,1 %		
Les informations sur la greffe	80,6 %		
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission des Usagers (CDU)	45,2%		
L'information sur les Directives Anticipées	61,8 %		
La clarté et la compréhension des informations reçues	79,5 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	78,2 %		

	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>LA LOGISTIQUE :</b>	<b>88,1 %</b>		
L'accueil téléphonique et la disponibilité de la pharmacie	93,9 %		
Le respect des délais et horaires de livraison	90,1 %		

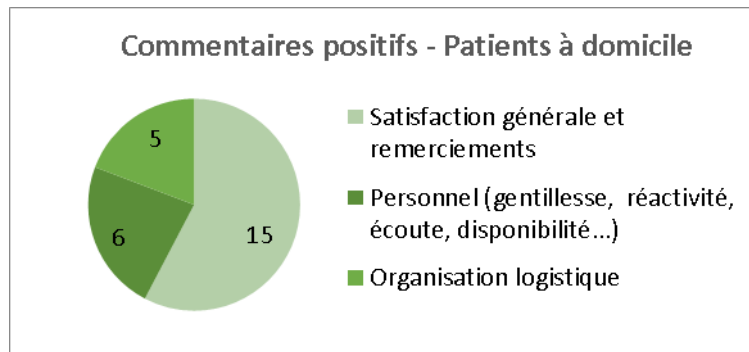
Les conditions de livraison (manutention / stockage)	92,0 %		
Les relations avec le livreur	93,9 %		
La gestion des déchets	70,7 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	88,2 %		

	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>SATISFACTION GENERALE SUR LA PRESTATION :</b>	<b>87,0 %</b>		

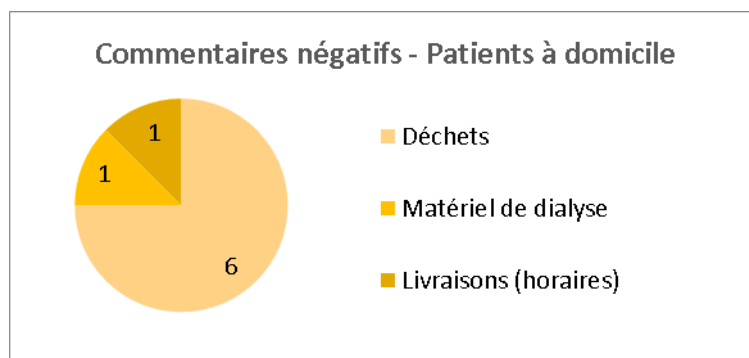
## B. COMMENTAIRES DES PATIENTS

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

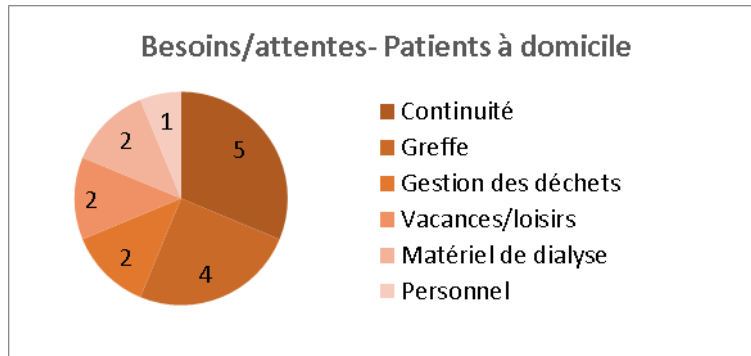
- ✓ 43,4 % des patients ont rédigé un avis positif :



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



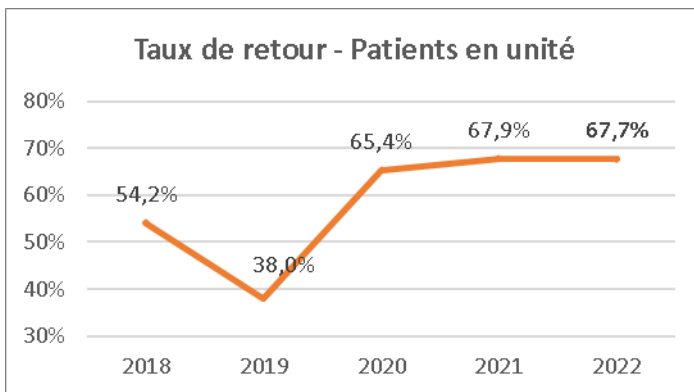
- ✓ 28,3 % des patients se sont exprimés sur leurs besoins et attentes en fin de questionnaire :



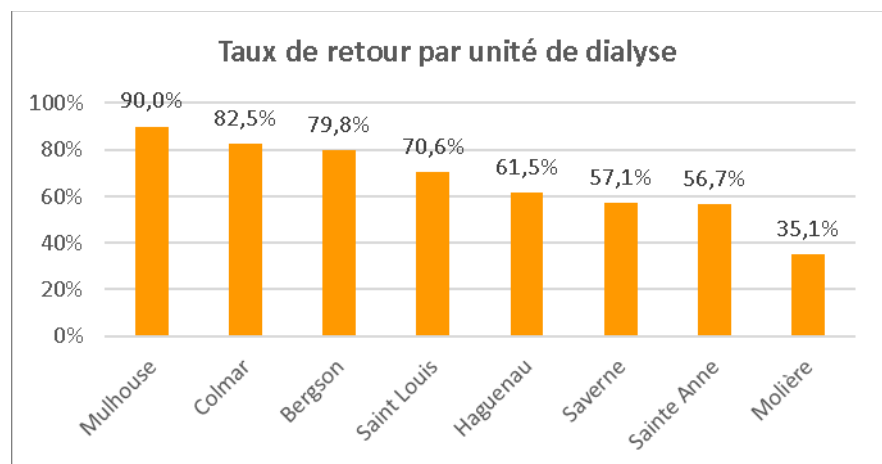
## II. PATIENTS EN UNITE DE DIALYSE

- ✓ Le taux de retour de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des patients en dialyse en unité est de **67,7 %** (-0,2 point par rapport à 2021). **440** questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés, sur les 650 questionnaires distribués dans les unités de dialyse, où le personnel a pu accompagner les patients qui le souhaitaient à comprendre et remplir le questionnaire.

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, troubles cognitifs, repli à l'hôpital notamment), ce qui a permis de les exclure du taux de retour.

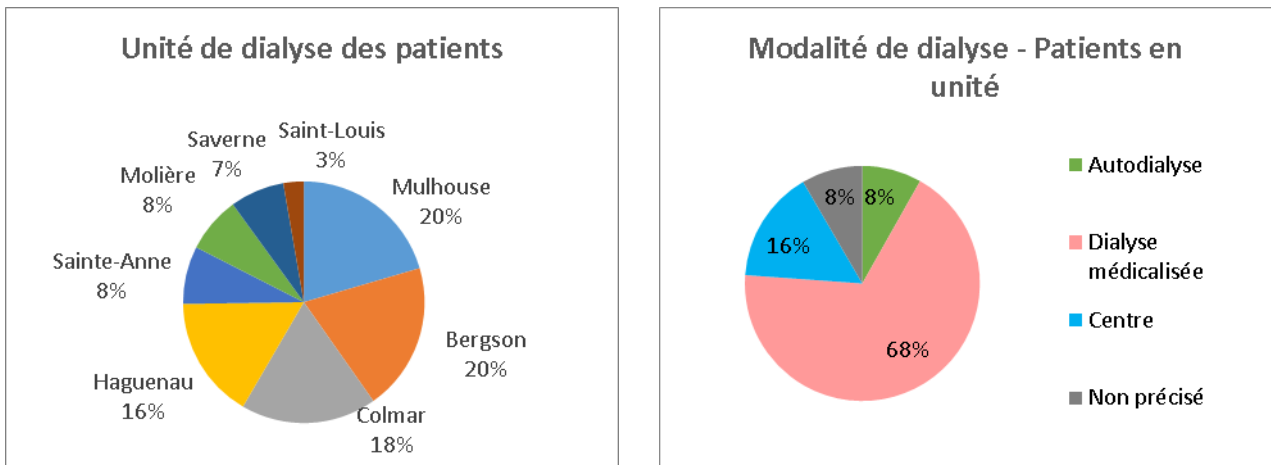


L'enquête 2019 avait été réalisée auprès des nouveaux patients uniquement (admis depuis moins d'un an). Les questionnaires avaient été envoyés au domicile des patients avec une enveloppe retour mais le taux de retour avait chuté.

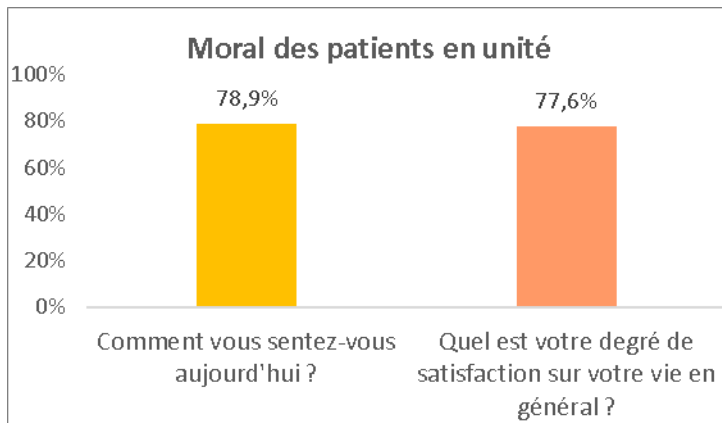




✓ Répartition des patients participants par unité et par modalité de dialyse :



✓ Les deux questions sur le moral des patients ne sont pas prises en compte dans le calcul du taux de satisfaction global.



En 2022, le moral des patients est stable (+0,8 point), et présente un taux de satisfaction moyen de 78,3%.

## 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 2021 → 2022 favorable  
(augmentation du TS ≥ 5 points)



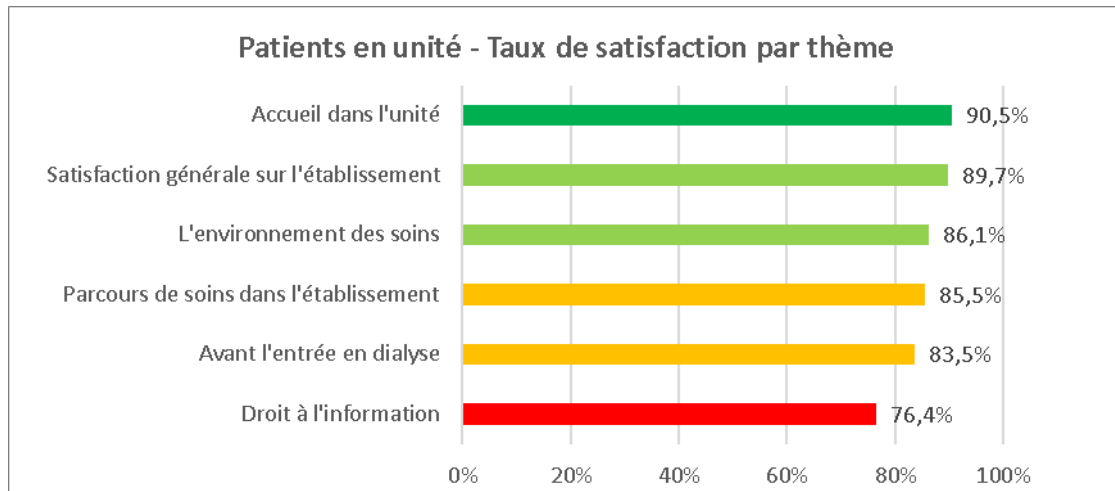
Evolution 2021 → 2022 défavorable  
diminution du TS ≥ 5 points)



Stabilité des résultats

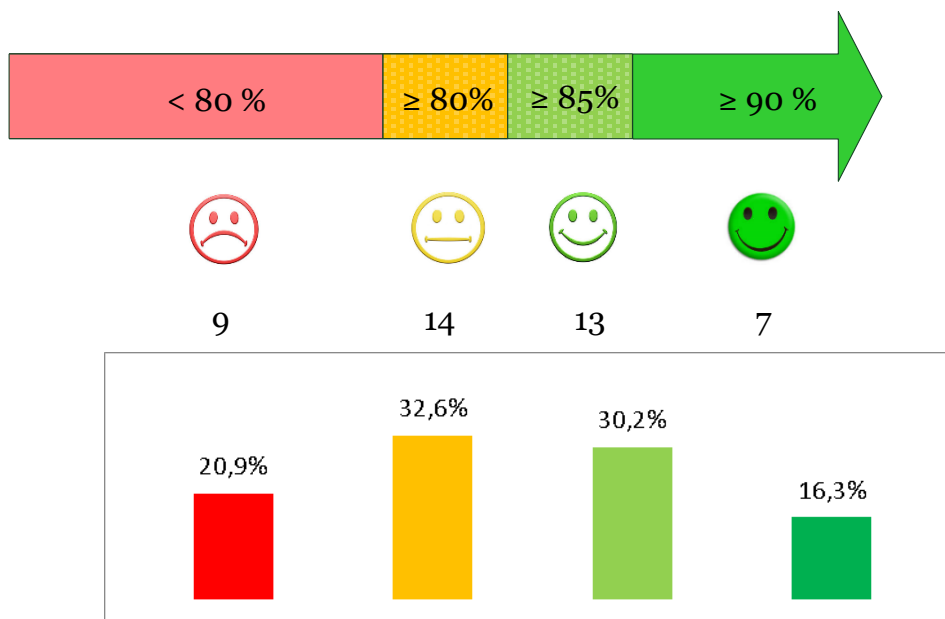
✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2022 auprès des patients en unité de dialyse est de 83,8% (+0,2 points par rapport à l'enquête 2021).**















## 1. RESULTATS PAR THEME



















- ✓ Seul le taux de satisfaction relatif au « droit à l'information » (qui regroupe 10 questions) est inférieur à 80%. Il s'agissait déjà du thème ayant le taux de satisfaction le moins élevé lors des enquêtes précédentes.
- ✓ Aucun taux de satisfaction par thème ne présente de variation significative en 2022 (+/- 5 points au moins).
- ✓ A noter le fort taux de satisfaction concernant « l'accueil dans l'unité » (3 questions) qui dépasse les 90%.































## 2. RESULTATS PAR QUESTION



































	TS 2022	2021	Evolution 2021/2022
<b>AVANT L'ENTREE EN DIALYSE :</b>	<b>83,5 %</b>		
Les consultations médicales	86,3 %		
Les informations sur la maladie	83,9 %		
L'information sur les modes de traitement	83,0 %		
L'information sur le rôle de la dialyse	85,6 %		
Les informations sur la greffe	78,5 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	83,8 %		

	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>ACCUEIL DANS L'UNITE :</b>	<b>90,5 %</b>		
Les démarches administratives lors de l'entrée	90,9 %		
L'accompagnement lors des premières dialyses	90,3 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	90,3 %		

	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>PARCOURS DE SOINS DANS L'ETABLISSEMENT :</b>	<b>85,5 %</b>		
L'accueil en séance	93,0 %		
Les jours et horaires de dialyse	92,9 %		
Le soulagement de la douleur physique	83,8 %		

	TS 2022	2021	Evolution 2021/2022
Le soulagement de la souffrance morale	80,8 %		
L'écoute	87,9 %		
Le suivi médical	88,5 %		
Les relations avec les médecins	88,8 %		
Les relations avec le personnel soignant (infirmiers(ères))	93,5 %		
La consultation avec la diététicienne / le suivi diététique (85,2 % des patients répondent avoir déjà rencontré la diététicienne)	84,3 %		
Le rendez-vous avec l'assistance sociale / le suivi social (75,4 % des patients répondent avoir déjà rencontré l'assistance sociale)	87,1 %		
La consultation avec la psychologue/ le suivi psychologique (58,2 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)	82,9 %		
La consultation/le suivi avec le sophrologue (34,7 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)	75,7 %		
Le rendez-vous/ le suivi avec la coach APA (43,8 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)	81,8 %		
Les relations avec le personnel administratif (secrétaire médicale, accueil)	89,5 %		
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes / établissements	85,4 %		
Le respect de l'intimité et de la confidentialité	85,8 %		
La distance entre l'unité de dialyse et le lieu de vie	84,9 %		
La possibilité de participer à des ateliers d'éducatons thérapeutique	72,8 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	84,7 %		

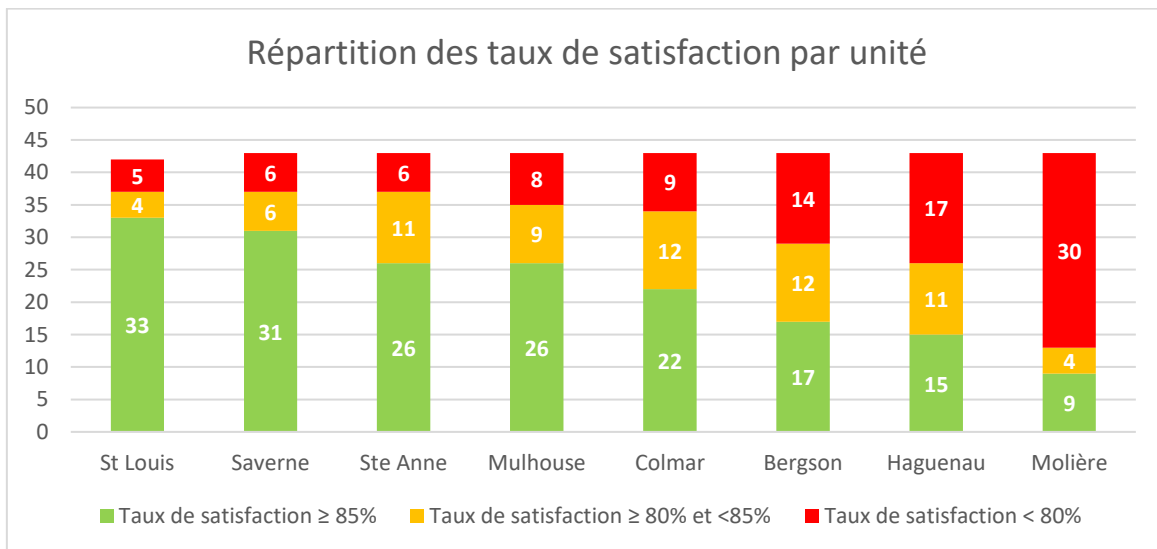
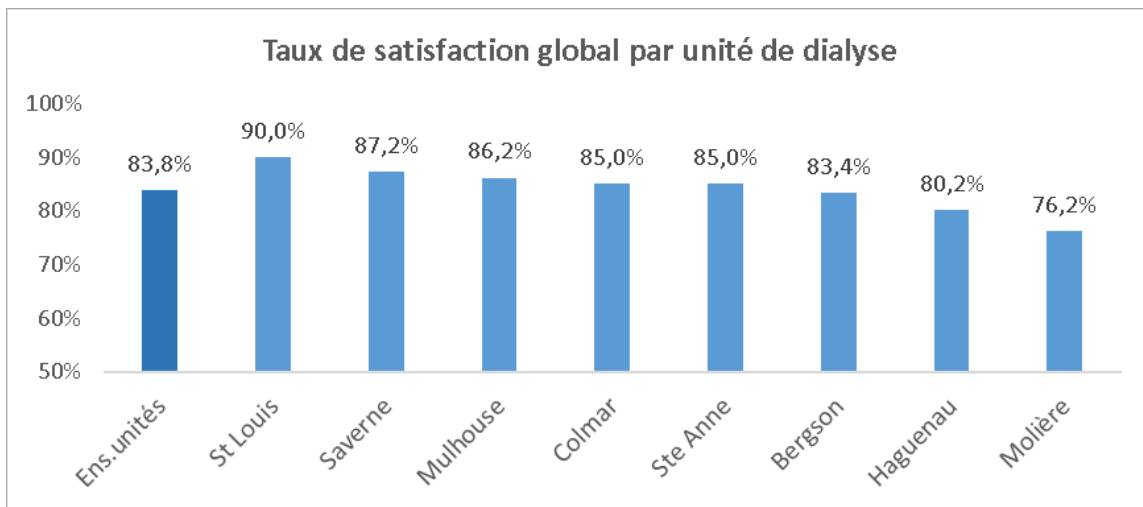
	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>DROIT A L'INFORMATION :</b>	<b>76,4 %</b>		
La communication des numéros d'urgence	77,4 %		
Les informations sur les médicaments	81,0 %		
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	83,6 %		
Les informations sur votre insuffisance rénale	82,2 %		
Les informations sur la greffe	76,7 %		
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission des Usagers (CDU)	59,4 %		
L'information sur les Directives Anticipées	68,8 %		
La clarté et la compréhension des informations reçues	80,9 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	77,3 %		

	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>L'ENVIRONNEMENT DES SOINS :</b>	<b>86,1 %</b>		
Le confort du lit / fauteuil / méridienne	76,9 %		
La qualité des repas/ collations	87,9 %		
La propreté et l'hygiène des locaux	93,2 %		
Le matériel audiovisuel	85,2 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	87,3 %		

	TS 2022	2022	Evolution 2021/2022
<b>SATISFACTION GENERALE SUR L'ETABLISSEMENT :</b>	<b>89,7 %</b>		

### 3. RESULTATS PAR UNITE DE DIALYSE

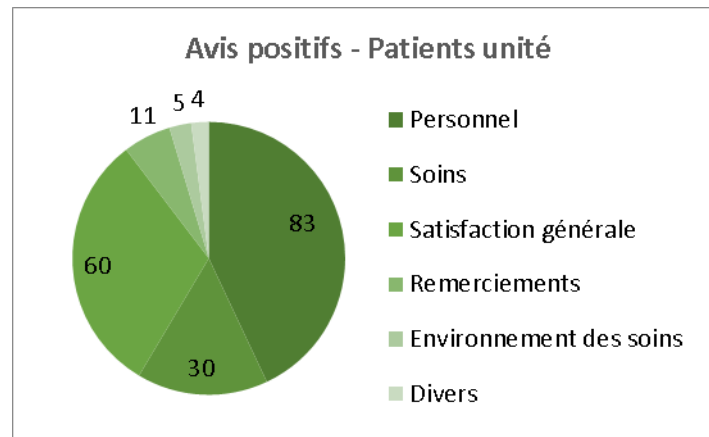
✓ Le détail des résultats par unité de dialyse est annexé à ce rapport.



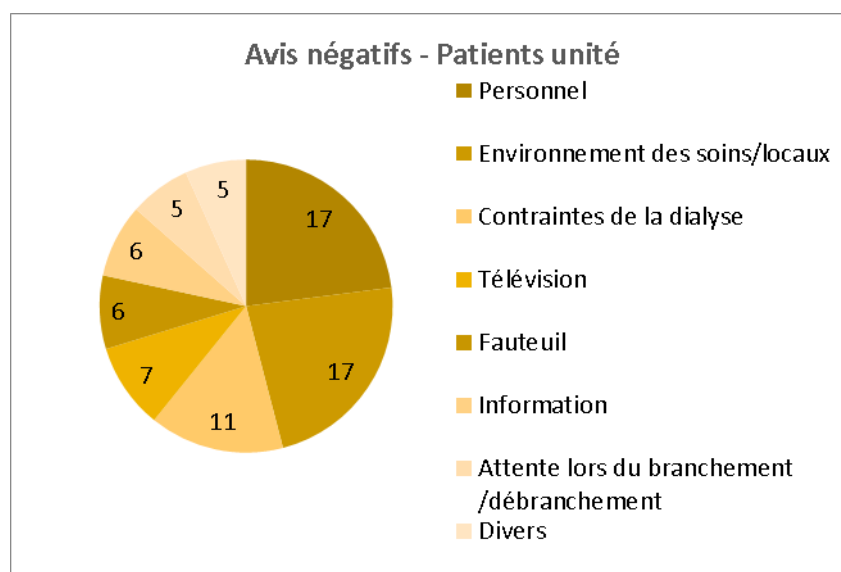
## B. COMMENTAIRES DES PATIENTS

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

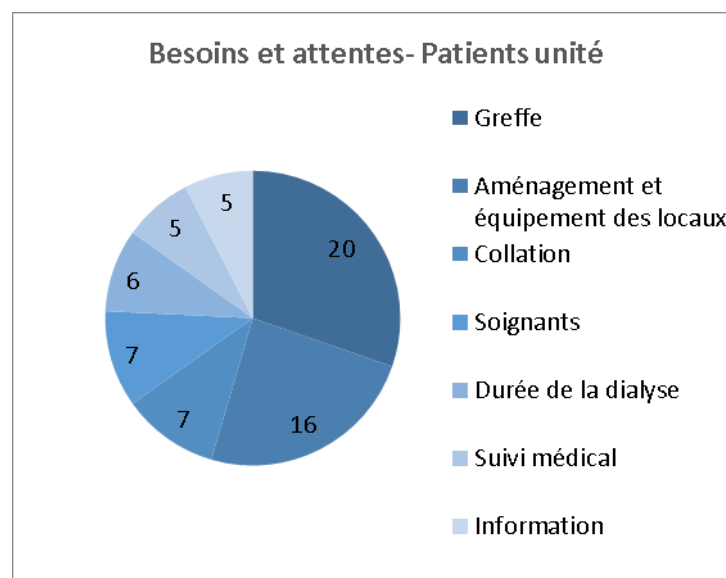
✓ 32,6 % des patients ont rédigé des commentaires positifs concernant :



✓ 16,6 % des patients ont précisé quels étaient les points négatifs de l'établissement :



✓ Et 18,2 % des patients ont formulé leurs besoins et attentes. Les principales remarques concernent :



### III. AXES D'AMÉLIORATION A DÉFINIR

Ils concernent les taux de satisfaction inférieurs à 80%.

- ✓ **Les patients sont globalement peu satisfaits des informations qu'ils reçoivent** concernant :
  - L'existence et le rôle de la Commission des Usagers,
  - Les directives anticipées,
  - La greffe (excepté Saint-Louis, Sainte-Anne et Colmar, et les patients à domicile),
  - Les numéros d'urgences (excepté Saint-Louis, Saverne, Sainte-Anne et Mulhouse, et les patients à domicile).

De manière générale, les patients considèrent que les informations ne sont pas suffisamment claires ni compréhensibles.

- ✓ Les rendez-vous/suivi en **sophrologie** ne sont pas une grande source de satisfaction pour les patients en unités de dialyse sauf à Saverne et Sainte-Anne.
- ✓ De même, les patients ne sont que moyennement satisfaits de la possibilité qui leur est donnée de **participer à des ateliers d'éducation thérapeutique** (patients en unité et à domicile).
- ✓ Les patients en dialyse à domicile sont peu satisfaits du **suivi psychologique** qui leur est proposé (ou alors c'est l'absence de suivi psychologique qui est source d'insatisfaction ?). Ils ne sont pas non plus très satisfaits **du suivi diététique, ni du soulagement de la douleur** (morale et physique). La **gestion des déchets** au domicile est également une source d'insatisfaction.