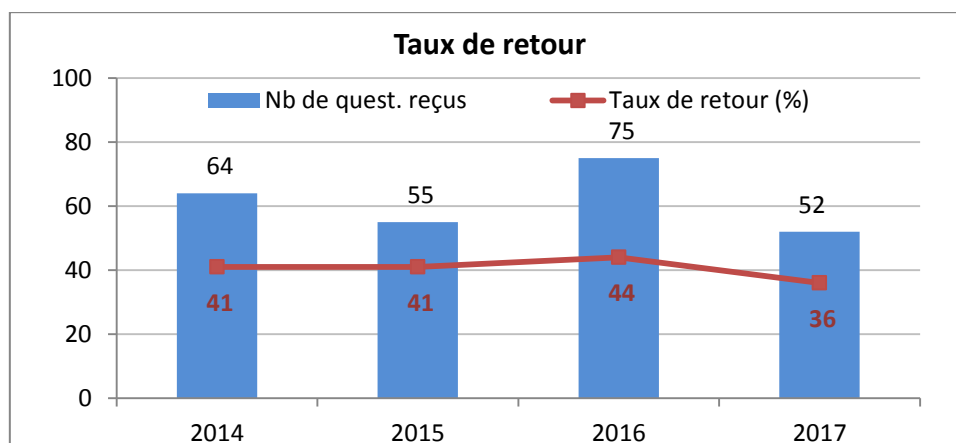


ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS VACANCIERS EN DIALYSE RESULTATS 2017

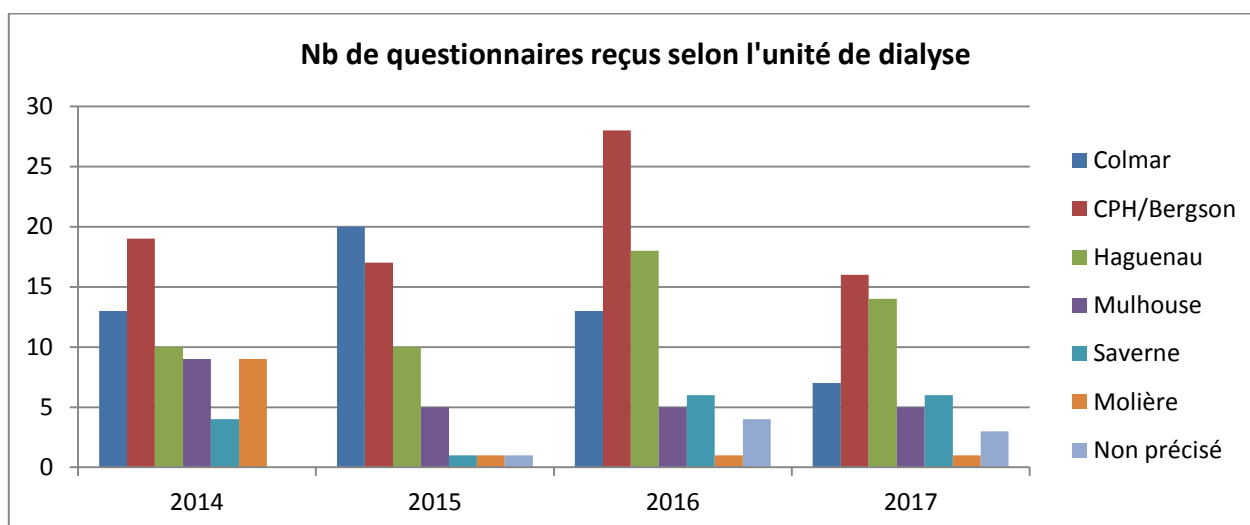
Un questionnaire de sortie est remis au patient vacancier lors de sa dernière séance de dialyse à AURAL.

1. Taux de retour

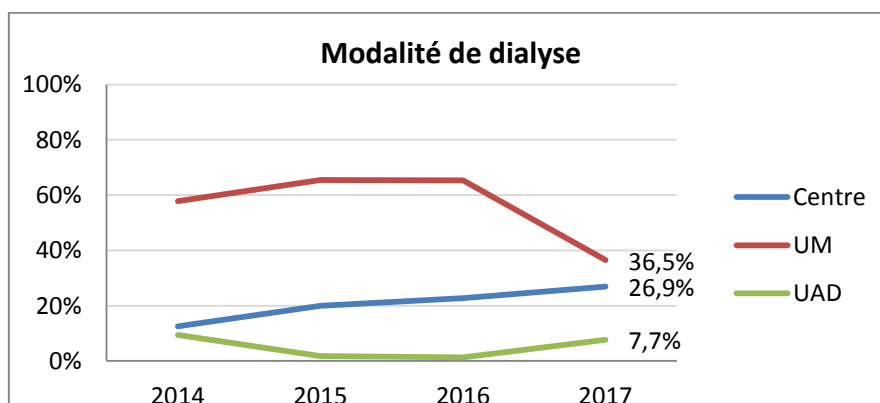
Taux de retour = Nombre de questionnaires reçus/Nombre de séjours de patients vacanciers.
Il diminue de 19,3% en 2017.



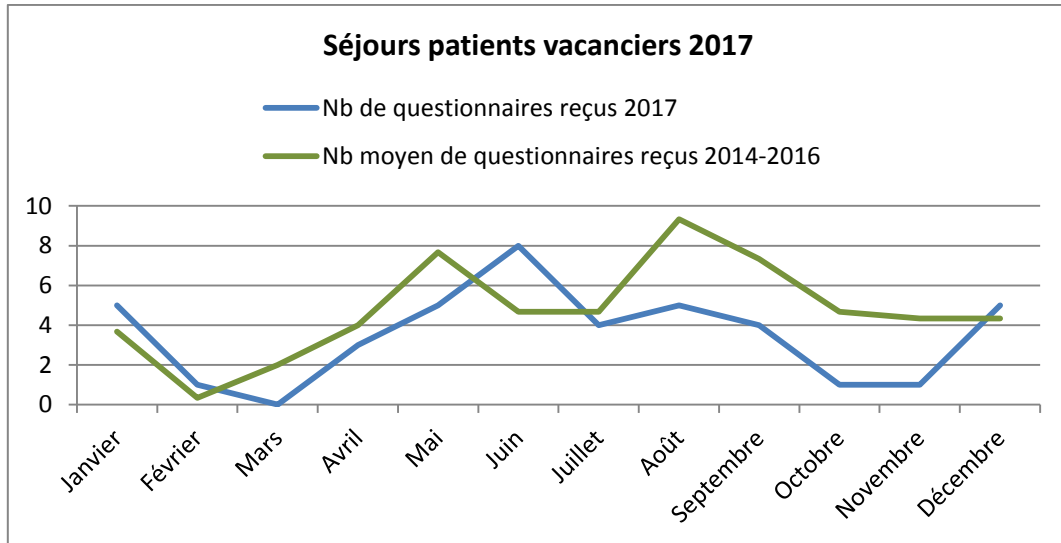
2. Unité de dialyse d'accueil



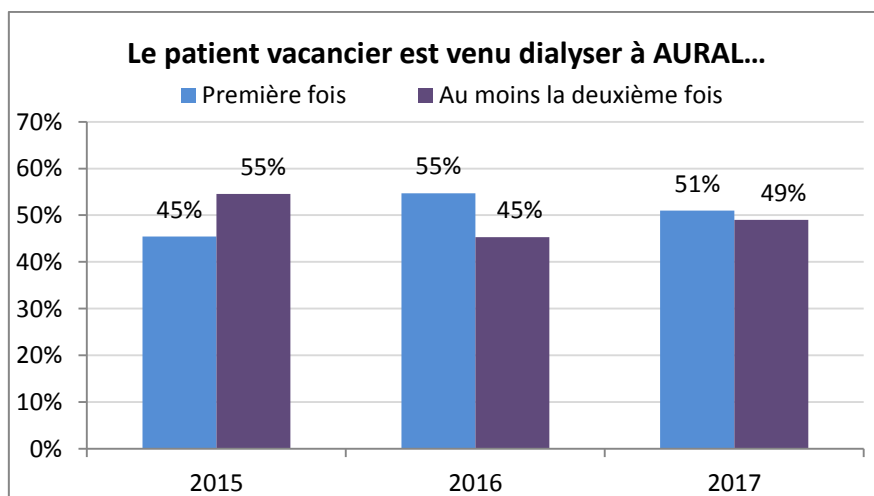
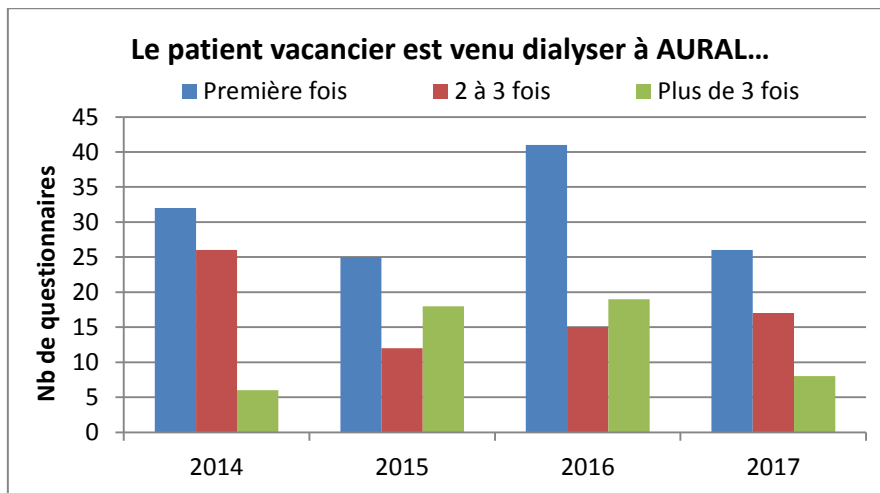
3. Modalité de dialyse



4. Date de fin du séjour

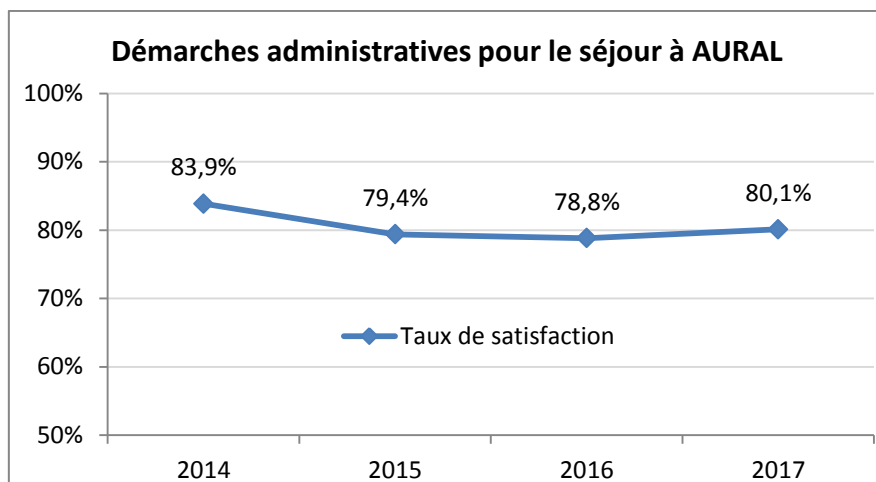


5. Fréquence

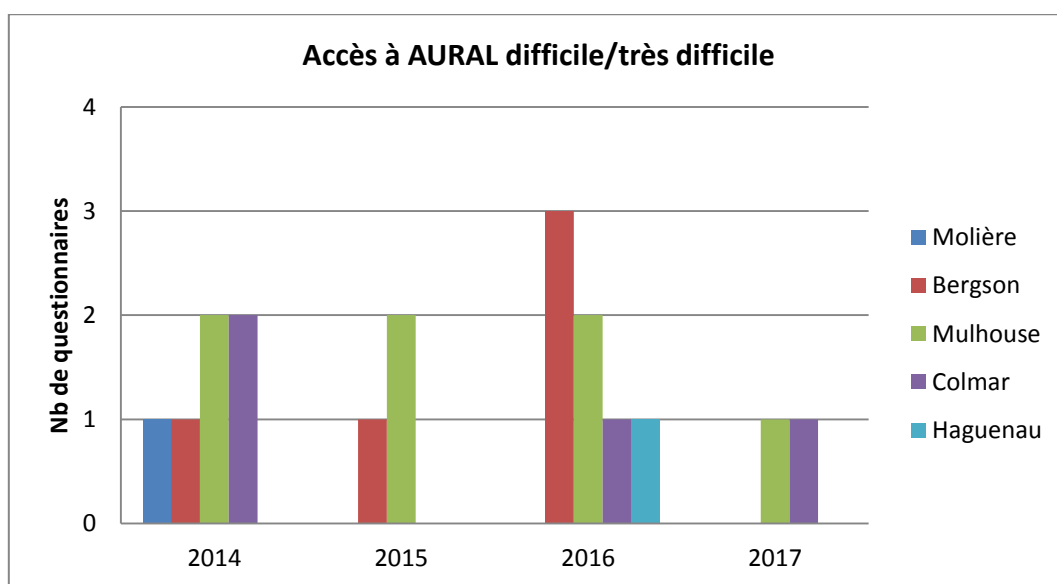
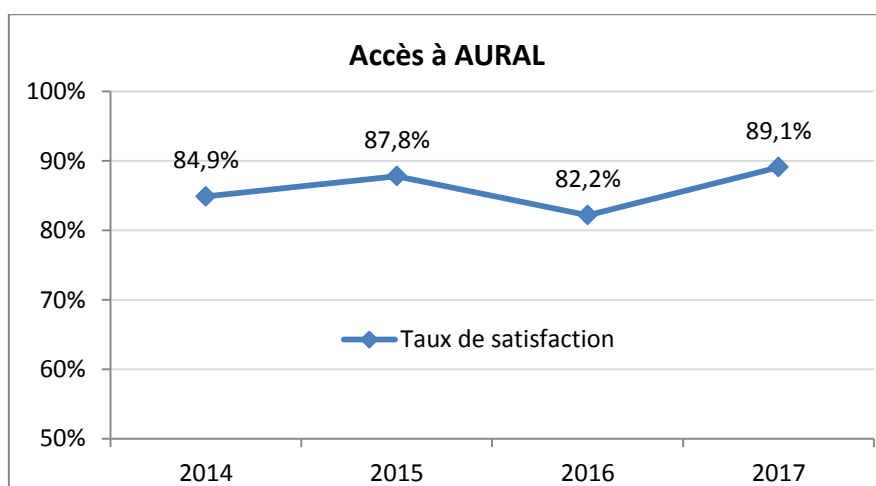


6. Démarches administratives pour le séjour à AURAL (de très difficiles à très faciles)

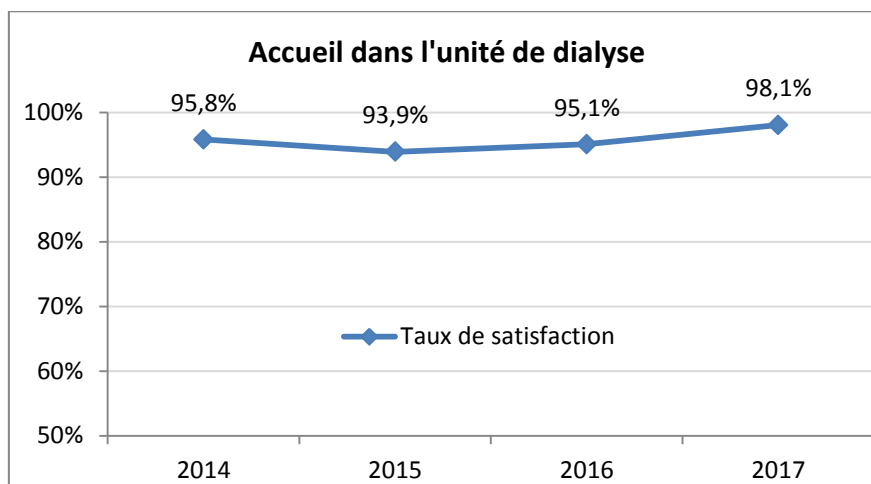
Taux de satisfaction : 0% = tous les patients ont répondu qu'elles étaient très difficiles
100% = tous les patients ont répondu qu'elles étaient très faciles



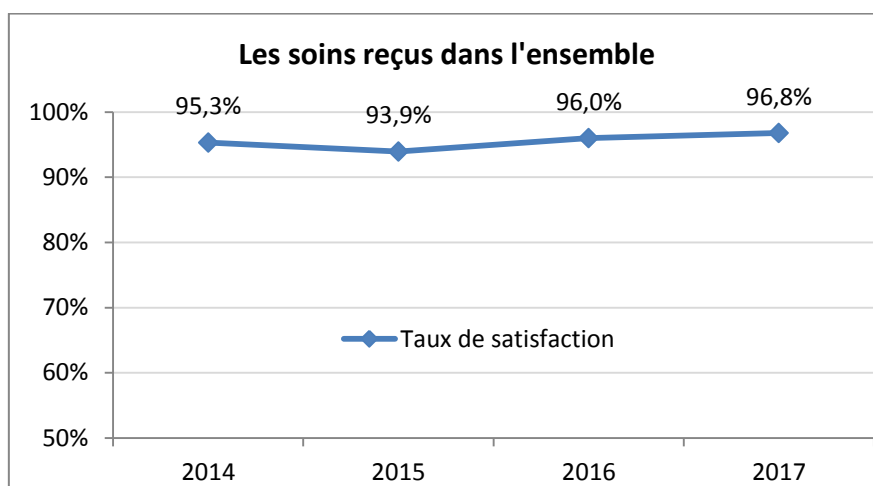
7. L'accès à AURAL pour le patient ou la personne qui le conduit (de très difficile à très facile)



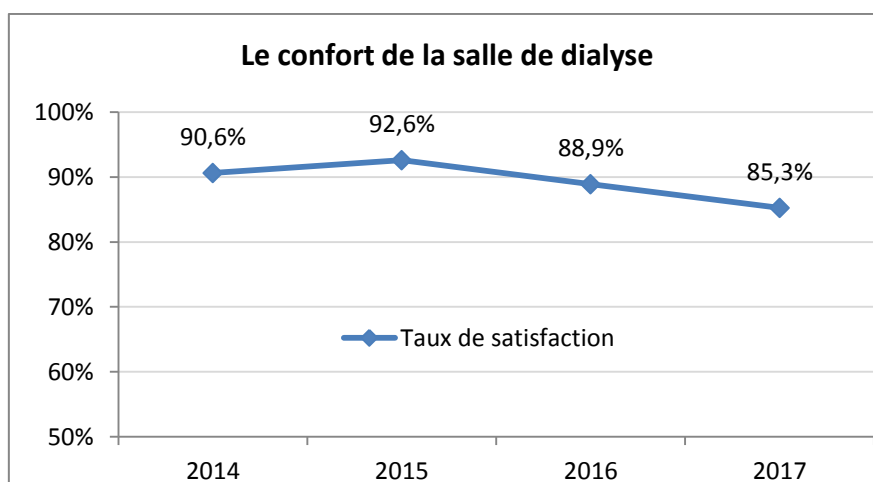
8. L'accueil reçu lors de l'arrivée dans l'unité AURAL (de très satisfaisant à pas du tout satisfaisant)



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



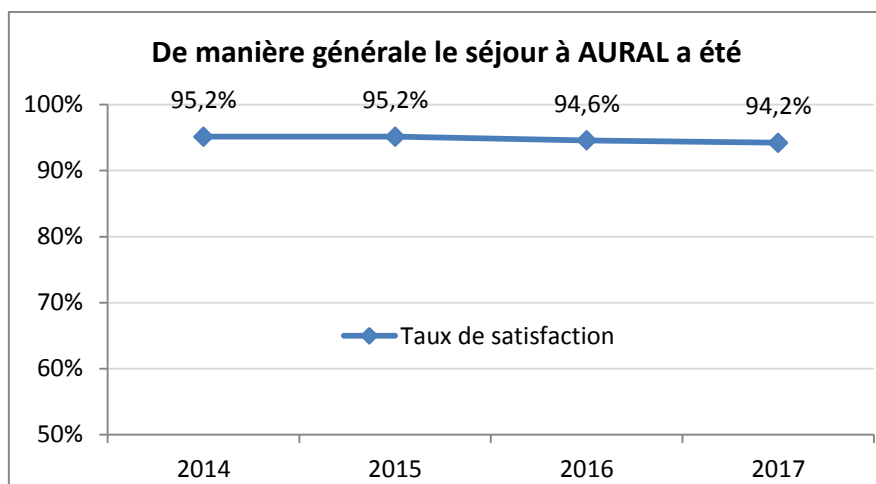
10. Le confort de la salle de dialyse (de très satisfaisant à pas du tout satisfaisant)



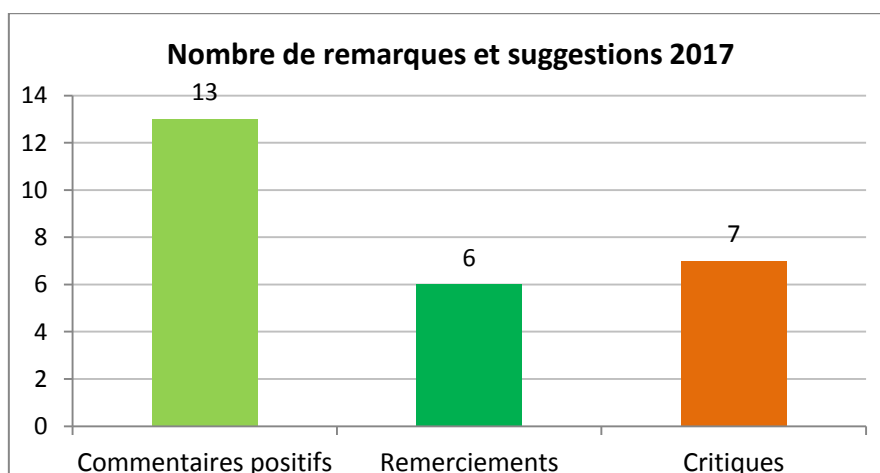
Il y a eu trois évaluations négatives en 2018. Deux commentaires concernent le confort de la salle de dialyse de Mulhouse :

- Le patient a eu très froid lors de la première séance de dialyse
- La table n'est pas adaptée pour l'écriture

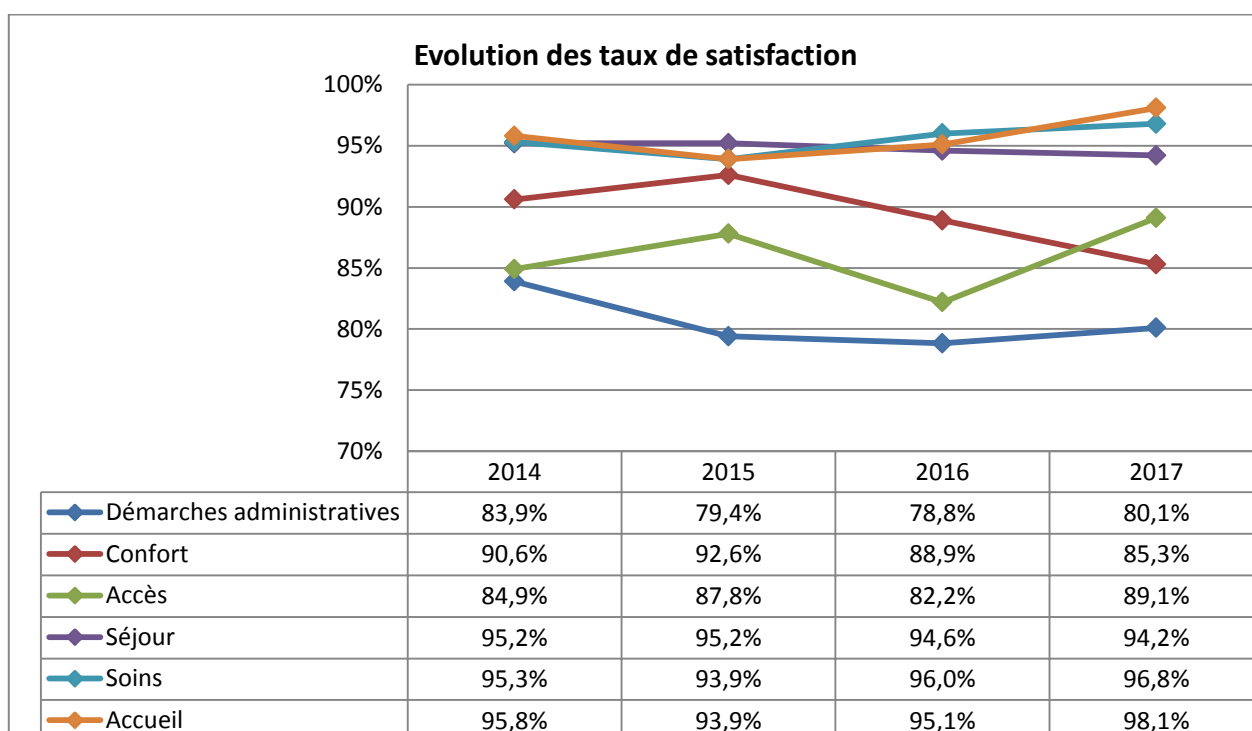
11. Le séjour à AURAL, de manière générale (de très satisfaisant à pas du tout satisfaisant)

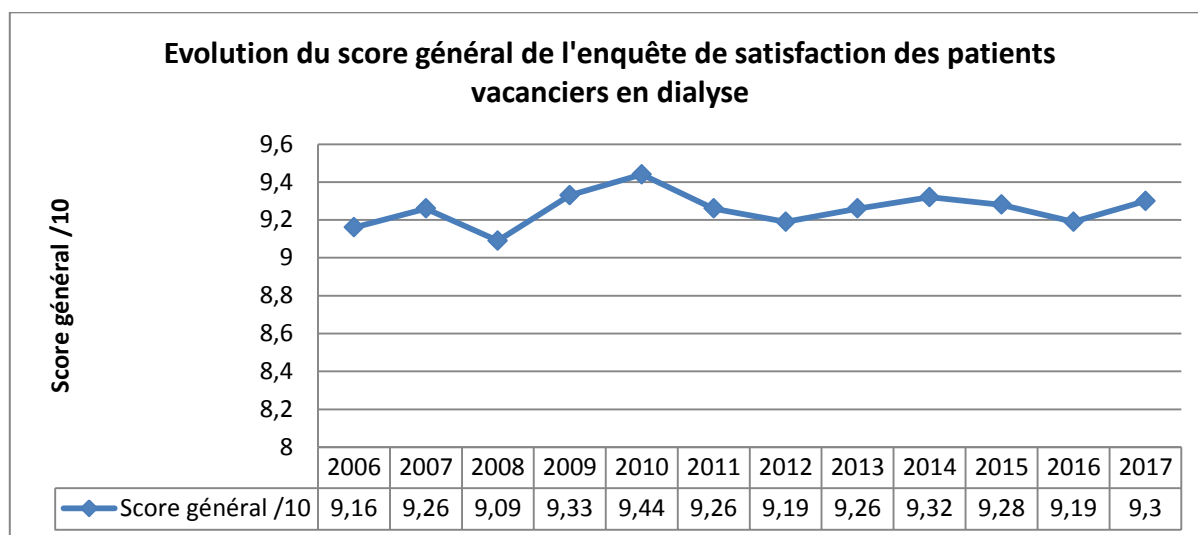


12. Remarques et suggestions des patients vacanciers



13. Evolution des taux de satisfaction





SYNTHESE

- ✓ Le taux de retour est en diminution de 19,3%, il n'a jamais été aussi bas (36%). Les taux de retour les plus faibles sont enregistrés pour Colmar et Bergson (respectivement 11 et 31 %).
- ✓ Bergson et Haguenau sont les unités où il y a eu le plus de questionnaires de satisfaction réceptionnés.
- ✓ Les vacanciers viennent dialyser dans les trois modalités de dialyse.
- ✓ En 2017, presque la moitié des patients venus dialyser sont quasiment déjà tous venus déjà une fois.
- ✓ Le taux de satisfaction relatif aux « démarches administratives » est le plus faible par rapport aux autres thématiques.
- ✓ Le taux de satisfaction relatif au « au confort de la salle de dialyse diminue de 3,6 points par rapport à 2016, et même de 7,3 points par rapport à 2015.
- ✓ Le taux de satisfaction relatif à « l'accès à AURAL pour le patient ou la personne qui le conduit » augmente de 6,9 point en 2017.
- ✓ « Le séjour à AURAL », « les soins reçus », et « l'accueil dans l'unité de dialyse » présentent des taux de satisfaction supérieurs à 94%.

AXES D'AMELIORATION :

- ✓ Améliorer le taux retour, notamment à Colmar et Bergson.
- ✓ Faire le point avec l'unité de Saint-Anne : toujours pas de questionnaires de satisfaction alors que 13 séjours de patients vacanciers ont été comptabilisés en 2017.