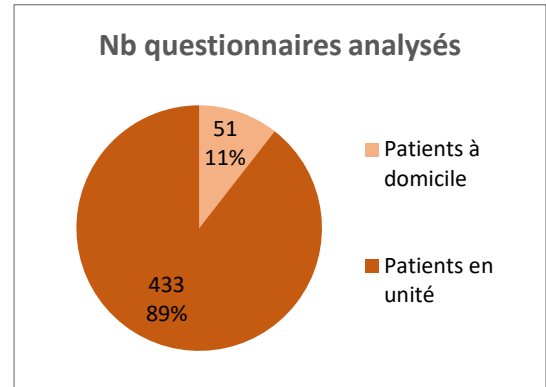
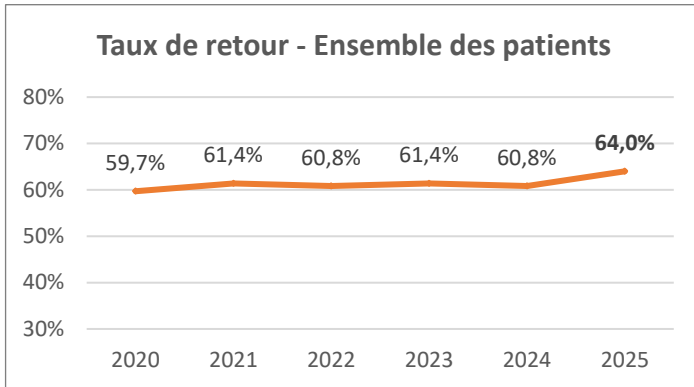
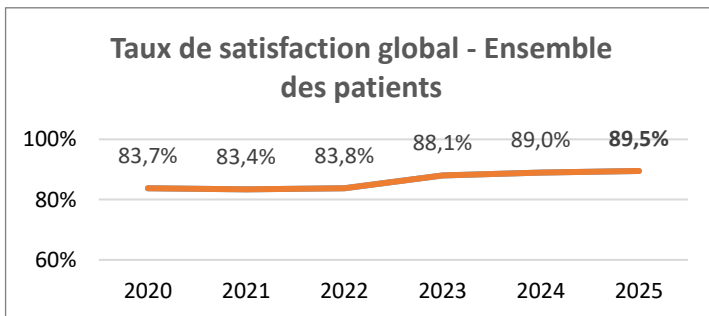


MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS DIALYSES Enquête 2025

- ✓ Le taux de retour global de l'enquête 2025 est de **64,0%** (légère hausse par rapport à l'enquête 2024 : +3,2 points) : **484** questionnaires analysés/756 questionnaires distribués.

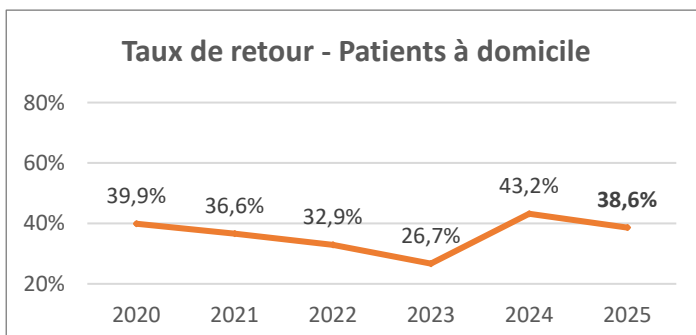


- ✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2025 est de 89,5%** (+0,5 point par rapport à l'enquête 2024).

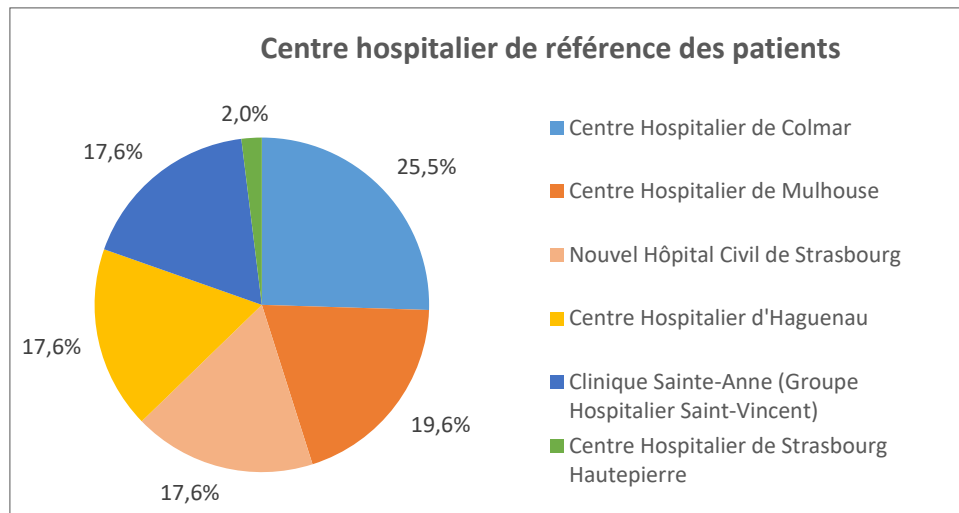


I. PATIENTS EN DIALYSE A DOMICILE

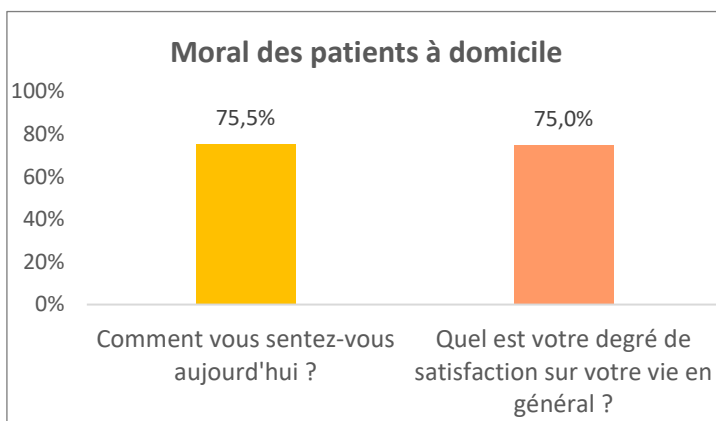
- ✓ Le taux de retour de l'enquête de satisfaction des patients en dialyse à domicile est de **38,6%** (-4,6 points par rapport à l'enquête 2024). **51** questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés (132 envoyés, 4 retournés avec une erreur d'adresse).



- ✓ 25,5% des patients ayant répondu à l'enquête ont comme centre hospitalier de référence le Centre Hospitalier de Colmar.



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



En 2025, le moral des patients est en hausse (+4,9 points), et présente un taux de satisfaction moyen de 75,3% (70,4% en 2024).

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 2024 → 2025 favorable
(augmentation du TS \geq 5 points)



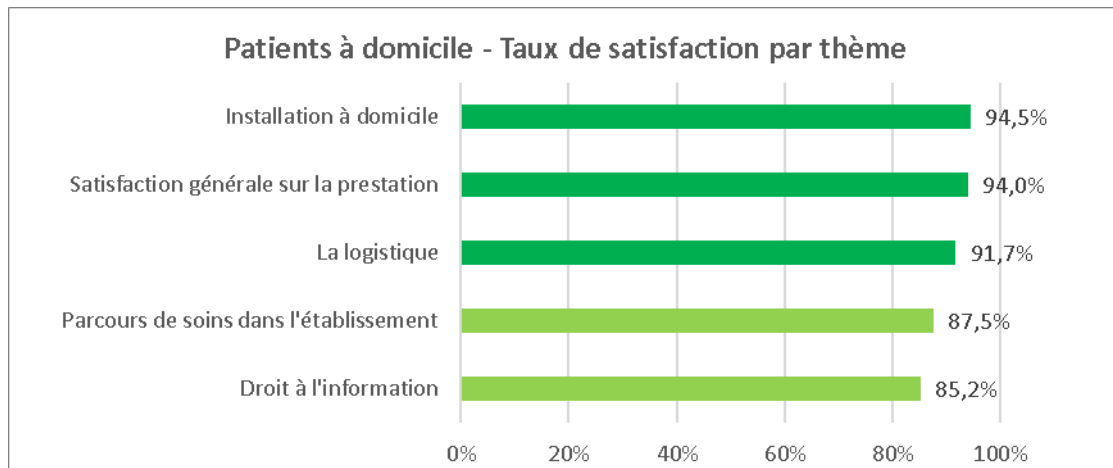
Evolution 2024 → 2025 défavorable
(diminution du TS \geq 5 points)



Stabilité des résultats

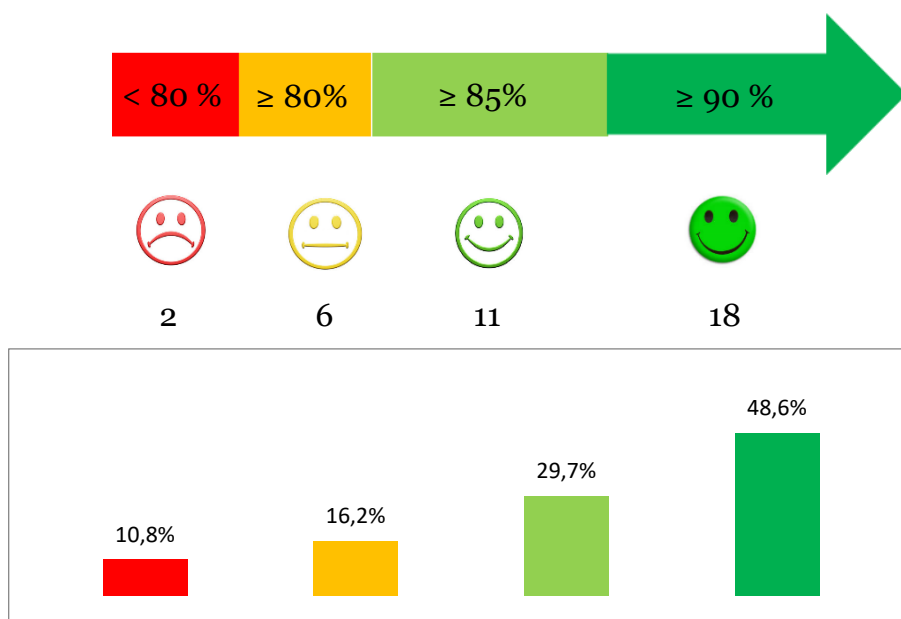
- ✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2025 des patients en dialyse à domicile est de 88,7% (+1,2 point par rapport à l'enquête 2024).**













1. RESULTATS PAR THEME



































- ✓ Aucun taux de satisfaction n'est inférieur à 85%.
- ✓ Le taux de satisfaction relatif au « droit à l'information » (qui regroupe 10 questions) était déjà le thème ayant le taux de satisfaction le moins élevé lors des enquêtes précédentes. Cependant, il est en augmentation de 2 points en 2025.
- ✓ Aucun taux de satisfaction par thème ne présente de variation significative en 2025 (+/- 5 points au moins).
- ✓ Comme lors des précédentes enquêtes, le taux de satisfaction le plus élevé est « l'installation à domicile » (5 questions). Ce taux a légèrement augmenté de 1,2 point en 2025.























2. RESULTATS PAR QUESTION



	TS 2025	2025	Evolution 2024/2025
INSTALLATION A DOMICILE :	94,5 %		
La préparation de l'installation à domicile	94,1 %		
Les explications fournies pour l'installation	94,4 %		
Le respect et la date de l'installation prévue	95,2 %		
La qualité de l'installation à domicile	94,3 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	94,7 %		

	TS 2025	2025	Evolution 2024/2025
PARCOURS DE SOINS DANS L'ETABLISSEMENT :	87,5 %		
L'organisation des éventuels replis à l'hôpital / en centre de dialyse	93,5%		
Le soulagement de la douleur physique	84,4 %		
Le soulagement de la souffrance morale	85,0 %		
L'écoute	89,6 %		
Le suivi médical	94,6 %		
L'implication du patient dans son projet de soins	88,8 %		
Les relations avec les médecins	93,5 %		
La consultation avec la diététicienne / le suivi diététique <i>74,0 % des patients répondent avoir déjà rencontré la diététicienne)</i>	84,7 %		
Le rendez-vous avec l'assistance sociale / le suivi social <i>(38,0 % des patients répondent avoir déjà rencontré l'assistance sociale)</i>	82,8 %		

La consultation avec la psychologue/ le suivi psychologique <i>(18,0 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)</i>	86,1 %		
La maintenance de votre matériel et le suivi technique	93,1 %		
Les relations avec les techniciens	92,3 %		
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes / établissements	88,1 %		
La possibilité de participer à des ateliers d'éducatons thérapeutique	69,0 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	87,2 %		

	TS 2025	2025	Evolution 2024/2025
DROIT A L'INFORMATION :	85,2 %		
La communication des numéros d'urgence	87,2 %		
Les informations sur l'entretien et la mise à jour du matériel	84,9 %		
Les informations sur les médicaments	91,3 %		
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	88,0 %		
Les informations sur votre état de santé	91,8 %		
Les informations sur la greffe	87,1 %		
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission des Usagers (CDU)	65,7%		
L'information sur la personne de confiance	88,0 %		
L'information sur les Directives Anticipées	83,0 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	85,3 %		

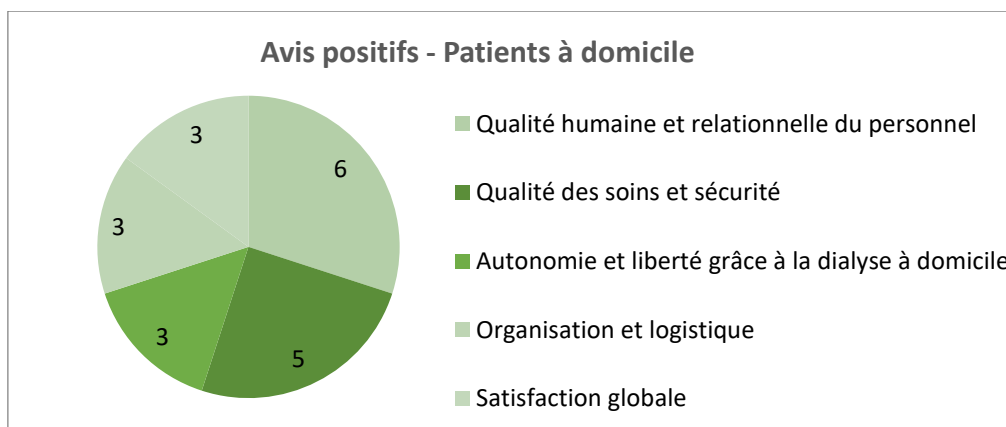
	TS 2025	2025	Evolution 2024/2025
LA LOGISTIQUE :	91,7 %		
L'accueil téléphonique et la disponibilité de la pharmacie	95,3 %		
Le respect des délais et horaires de livraison	91,5 %		
Les conditions de livraison (manutention / stockage)	94,0 %		
Les relations avec le livreur	95,4 %		
La gestion des déchets	81,8 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	92,4 %		

	TS 2025	2025	Evolution 2024/2025
SATISFACTION GENERALE SUR LA PRESTATION :	94,0 %		

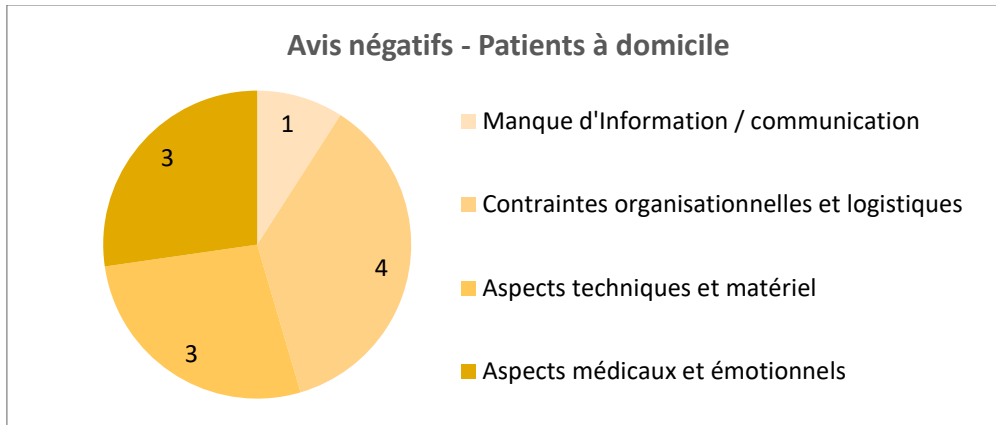
B. COMMENTAIRES DES PATIENTS

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

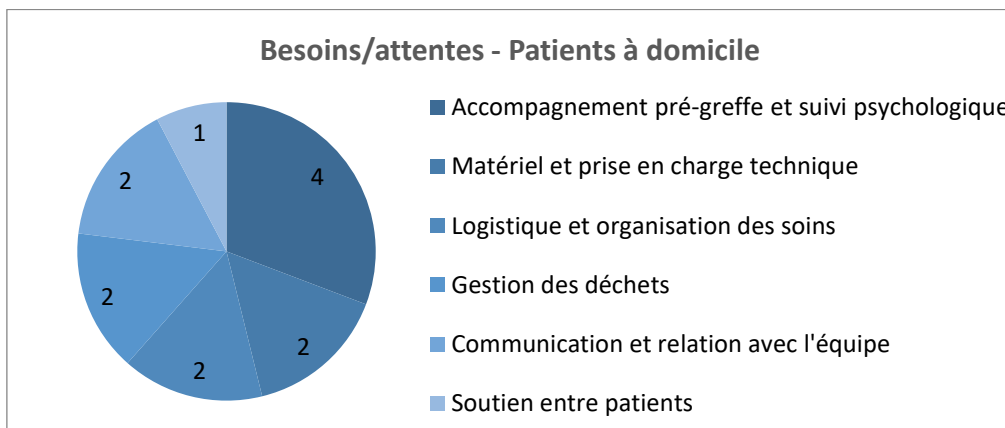
✓ 39,2 % des patients ont rédigé un commentaire positif :



- ✓ 15,7 % des patients ont rédigé un commentaire négatif :

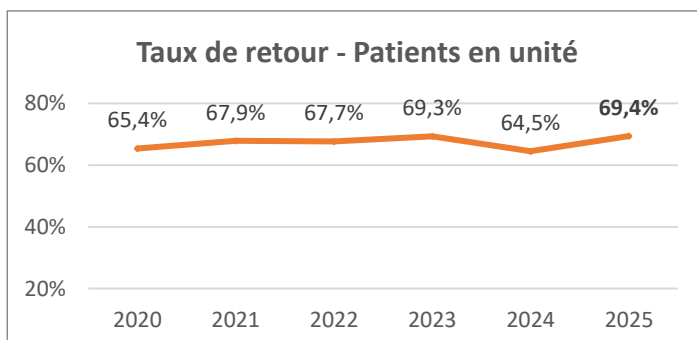


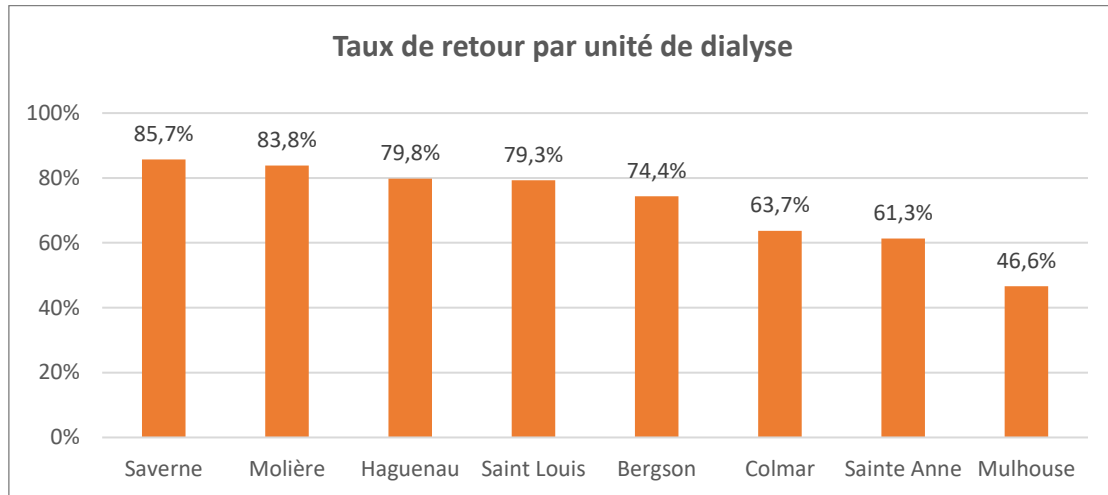
- ✓ 23,5 % des patients se sont exprimés sur leurs besoins et attentes en fin de questionnaire :



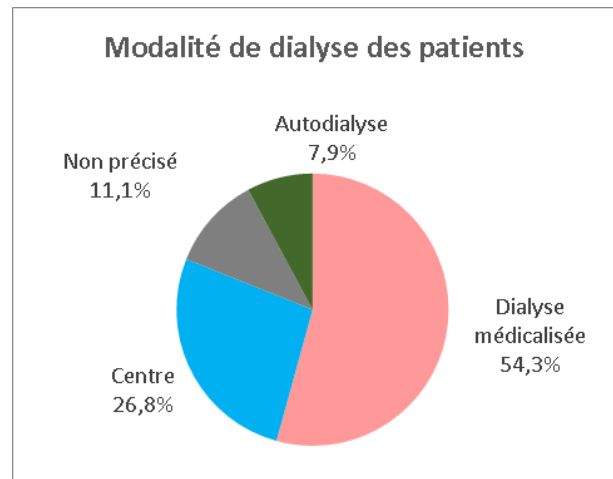
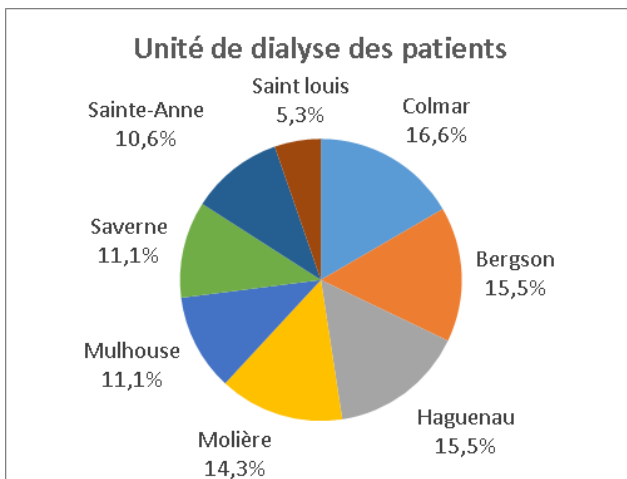
II. PATIENTS EN UNITE DE DIALYSE

- ✓ Le taux de retour de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des patients en dialyse en unité est de **69,4%** (+4,9 points par rapport à 2024). **433** questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés, sur les 624 questionnaires distribués dans les unités de dialyse. 70 questionnaires n'ont pu être remis aux patients en unité de dialyse à cause de la barrière de la langue, de troubles cognitifs ou pour un autre motif. 9 patients en unité ont refusé de répondre au questionnaire, ils sont comptabilisés dans le taux de retour.

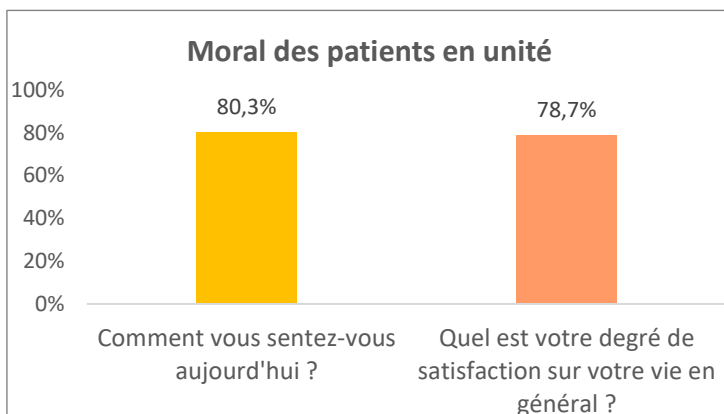




✓ Répartition des patients ayant participé à l'enquête par unité et par modalité de dialyse :



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



En 2025, le moral des patients est stable (-0,3 point), et présente un taux de satisfaction moyen de 79,5 %.

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 2024 → 2025 favorable
(augmentation du TS ≥ 5 points)



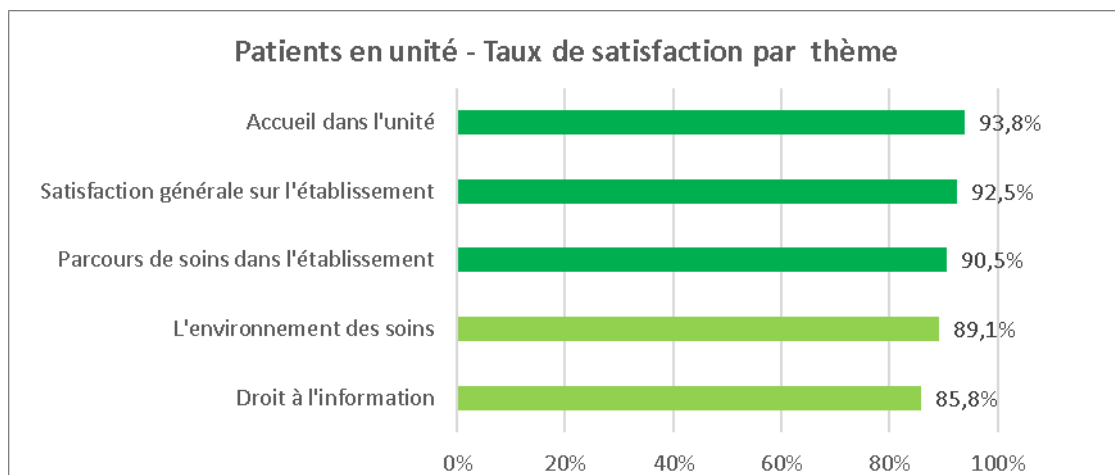
Evolution 2024 → 2025 défavorable
diminution du TS ≥ 5 points)



Stabilité des
résultats

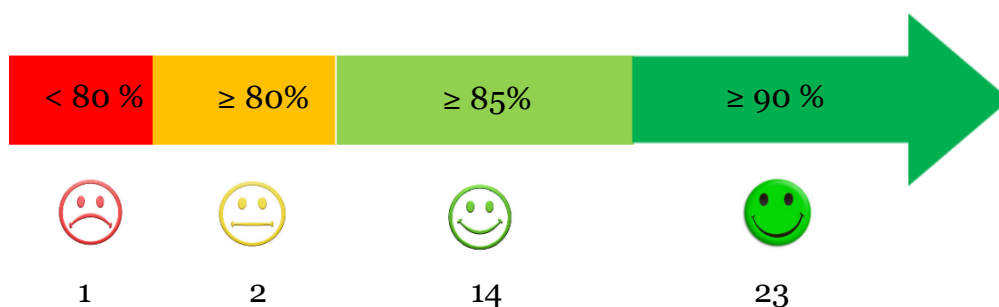
- ✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2025 auprès des patients en unité de dialyse est de 89,6 % (+0,4 point par rapport à l'enquête 2024).**

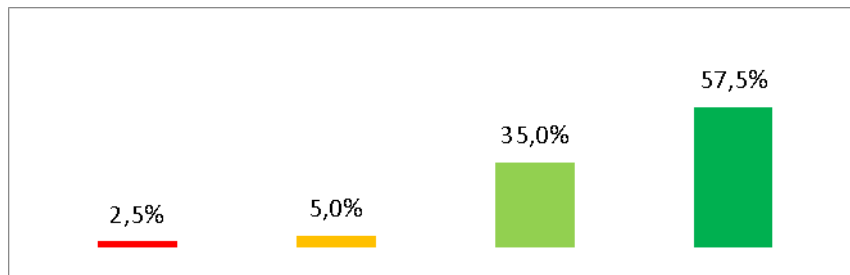
1. RESULTATS PAR THEME





























- ✓ Aucun taux de satisfaction par thème n'est inférieur à 85%.
- ✓ Le taux de satisfaction du thème « Droit à l'information » présente le taux de satisfaction le moins élevé. Il s'agit du thème ayant le taux de satisfaction le moins élevé lors des enquêtes précédentes.
- ✓ Comme lors des précédentes enquêtes, le taux de satisfaction par thème le plus élevé concerne « l'accueil dans l'unité » (3 questions).


























2. RESULTATS PAR QUESTION





































	TS 2025	2025	Evolution 2024/2025
ACCUEIL DANS L'UNITE :	93,8 %		
Les démarches administratives lors de l'entrée dans l'unité	94,0 %		
L'accompagnement lors des premières dialyses	93,9 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	93,5 %		



	TS 2025	2025	Evolution 2024/2025
PARCOURS DE SOINS DANS L'ETABLISSEMENT :	90,5 %		
L'accueil en séance	93,9 %		
Les jours et horaires de dialyse	93,9 %		
Le soulagement de la douleur physique	85,8 %		
Le soulagement de la souffrance morale	86,4 %		
L'écoute	91,2 %		
Le suivi médical	92,7 %		
L'implication du patient dans son projet de soins	89,9 %		
Les relations avec les médecins	91,8 %		

Les relations avec le personnel soignant (infirmiers(ères))	95,3 %		
La consultation avec la diététicienne / le suivi diététique (89,7 % des patients répondent avoir déjà rencontré la diététicienne)	87,9 %		
Le rendez-vous avec l'assistance sociale / le suivi social (76,7 % des patients répondent avoir déjà rencontré l'assistance sociale)	90,8 %		
La consultation avec la psychologue/ le suivi psychologique (57,1 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)	89,5 %		
La consultation/le suivi avec le sophrologue (43,8 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)	90,2 %		
Le rendez-vous/ le suivi avec la coach APA (66,0 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)	87,3 %		
Les relations avec le personnel administratif (secrétaire médicale, accueil)	93,9 %		
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes / établissements	91,0 %		
Le respect de l'intimité et de la dignité	91,0 %		
Le respect de la confidentialité des informations vous concernant	92,8%		
La distance entre l'unité de dialyse et le lieu de vie	87,2 %		
L'organisation du transport	90,6%		
La possibilité de participer à des ateliers d'éducatons thérapeutique	86,3 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	91,4 %		

	TS 2025	2025	Evolution 2024/2025
DROIT A L'INFORMATION :	85,8 %		
La communication des numéros d'urgence	87,3 %		

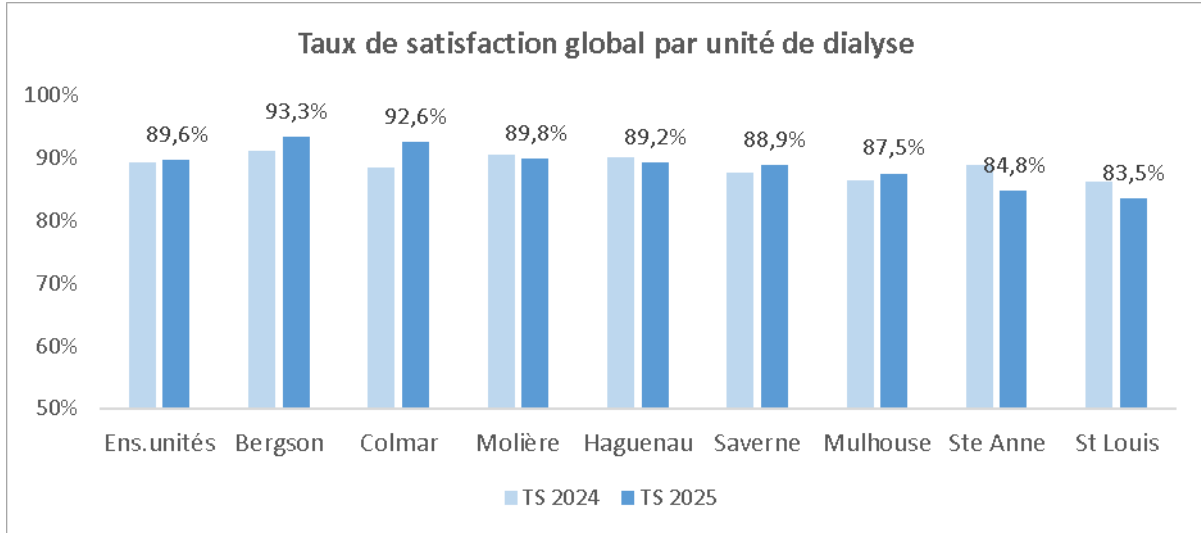
Les informations sur les médicaments	87,8 %		
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	90,0 %		
Les informations sur votre état de santé	88,8 %		
Les informations sur la greffe	84,7 %		
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission des Usagers (CDU)	71,4 %		
L'information sur la personne de confiance	90,3 %		
L'information sur les Directives Anticipées	85,1 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	87,2 %		

	TS 2025	2025	Evolution 2024/2025
L'ENVIRONNEMENT DES SOINS :	89,1 %		
Le confort du lit / fauteuil / méridienne	82,1 %		
La qualité des repas/ collations	91,1 %		
La propreté et l'hygiène des locaux	93,8 %		
Le matériel audiovisuel	88,3 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	90,3 %		

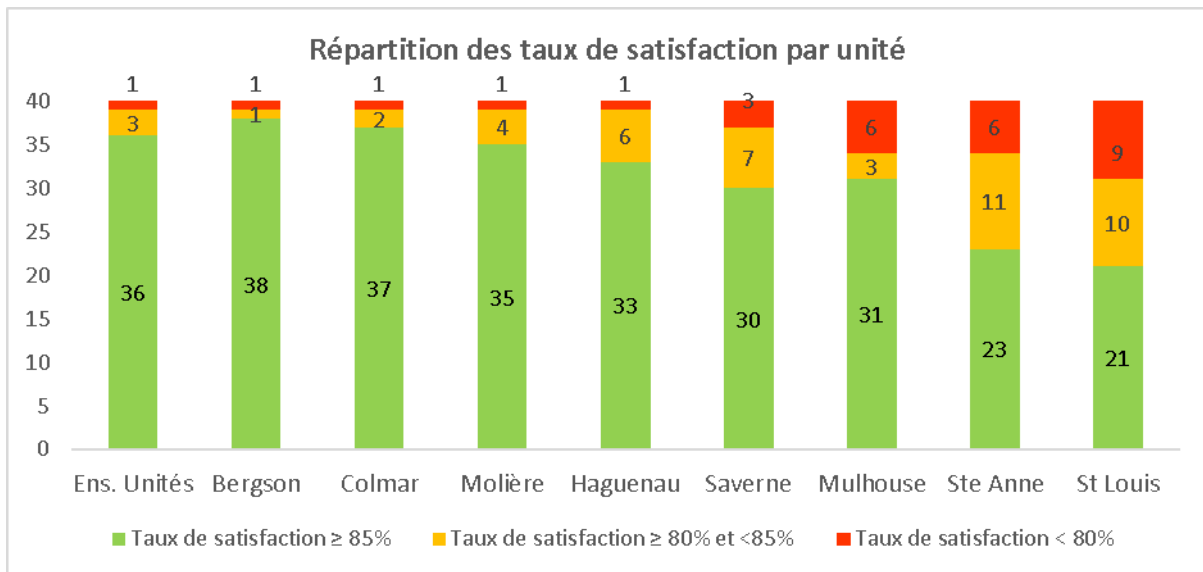
	TS 2025	2025	Evolution 2024/2025
SATISFACTION GENERALE SUR L'ETABLISSEMENT :	92,5 %		

3. RESULTATS PAR UNITE DE DIALYSE

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



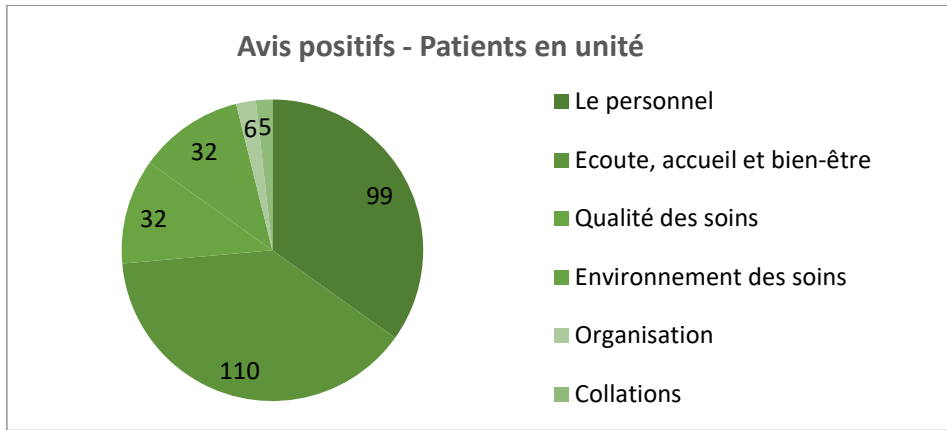
En 2025, le taux de satisfaction global augmente de 4,1 points à Colmar, et il diminue de 4,1 points à Sainte-Anne. Il est relativement stable dans les autres unités de dialyse.



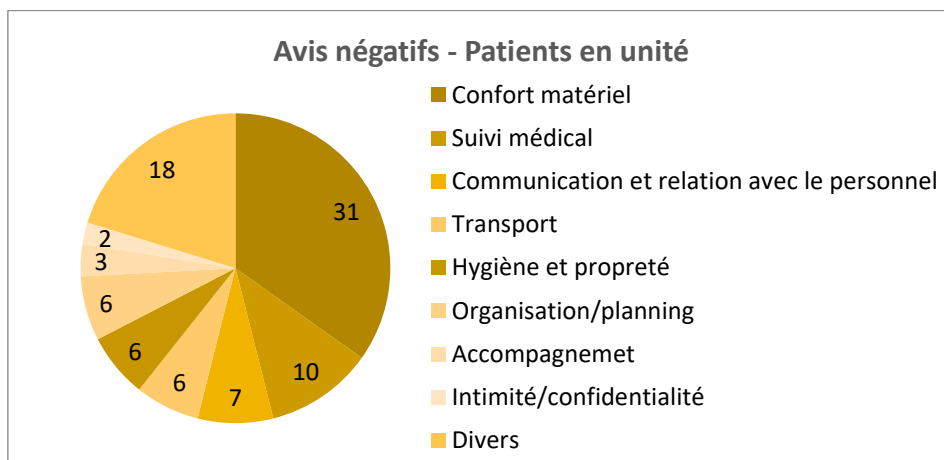
B. COMMENTAIRES DES PATIENTS

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

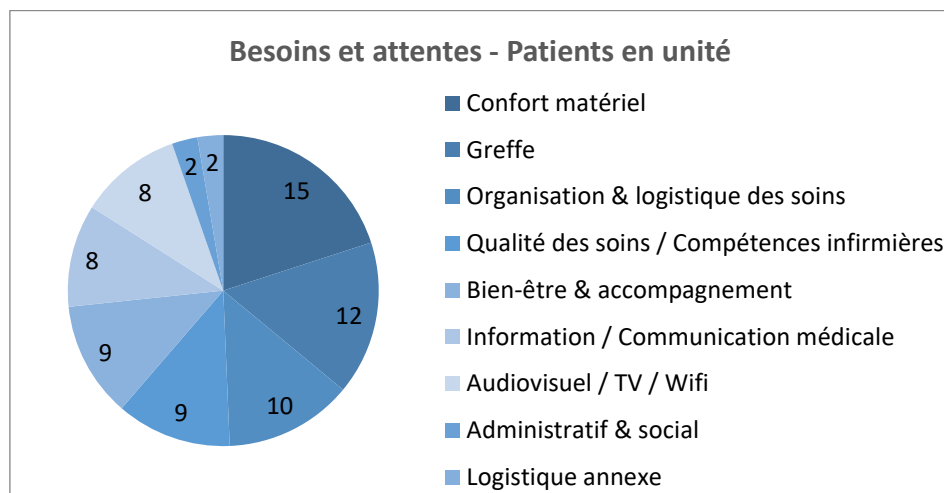
✓ 33,5 % des patients ont rédigé des commentaires positifs concernant :



✓ 21,5 % des patients ont précisé quels étaient les points négatifs de l'établissement :



✓ Et 19,6 % des patients ont précisé leurs besoins et attentes. Les principales remarques concernent :



III. AXES D'AMELIORATION A DEFINIR

Ils concernent les taux de satisfaction inférieurs à 80%.

- ✓ S'agissant du **parcours de soins**, le taux de satisfaction concernant certaines thématiques est à améliorer :
 - Les patients à domicile et des unités de Sainte-Anne et de Saint-Louis ne sont pas suffisamment satisfaits de la possibilité qui leur est donnée de **participer à des ateliers d'éducation thérapeutique**,
 - La **prise en charge de la douleur** dans les unités de Mulhouse et Saint-Louis,
 - Le **suivi diététique** dans l'unité de Saint-Louis,
 - La **sophrologie** dans l'unité Saint-Louis,
 - L'**Activité Physique Adaptée** dans l'unité de Mulhouse.

- ✓ Les patients sont globalement peu satisfaits **des informations qu'ils reçoivent** concernant :
 - L'existence et le rôle de la **Commission des Usagers** (patients en unités et patient à domicile),
 - Les **médicaments** et **l'état de santé** à Saverne,
 - La **greffe** à Mulhouse, Saint-Louis et Sainte-Anne,
 - La **personne de confiance** à Saint-Louis,
 - Les **directives anticipées** à Sainte-Anne et Saint-Louis.

- ✓ Concernant **l'environnement des soins**, les patients sont peu satisfaits des points suivants :
 - Le **confort du fauteuil de dialyse** pour les patients des unités de Saint-Louis et de Mulhouse,
 - Le **matériel audiovisuel** dans les unités de Mulhouse et Sainte-Anne.