

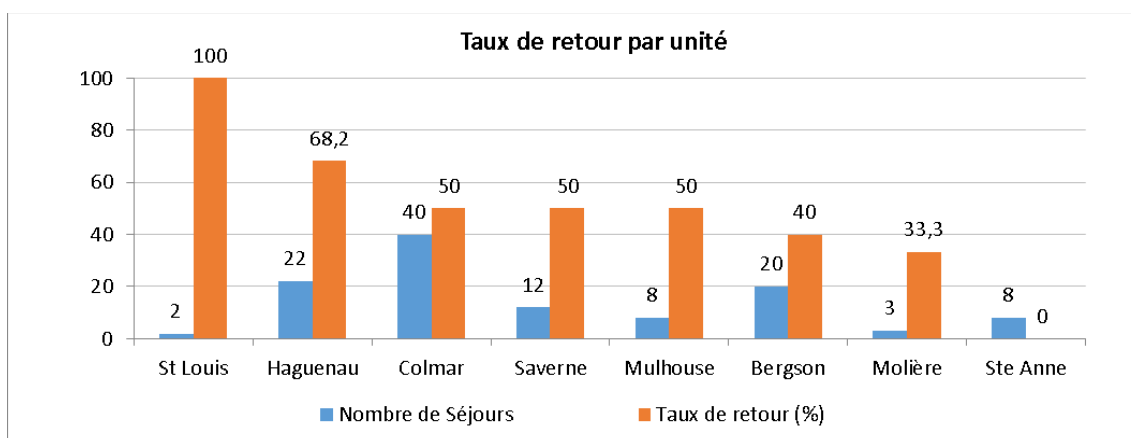
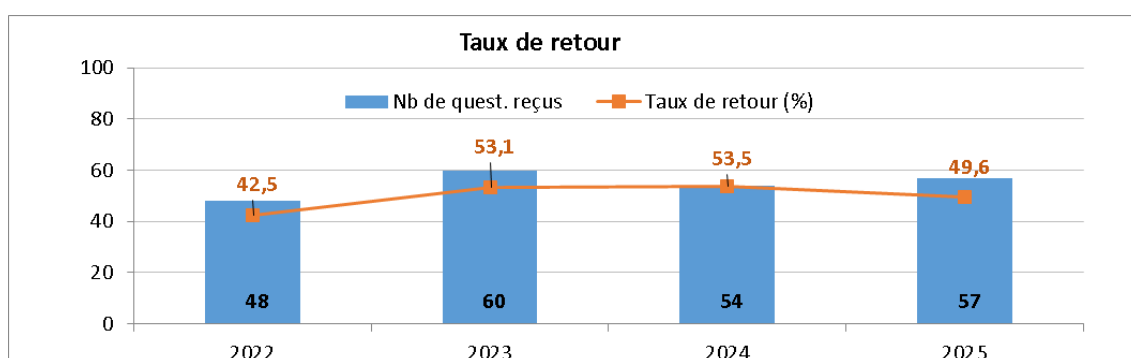
ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS VACANCIERS EN DIALYSE RESULTATS 2025

Un questionnaire de sortie est remis aux patients vacanciers lors de la dernière séance de dialyse à AURAL. En 2025, **115 séjours de patients vacanciers ont été enregistrés** (contre 101 en 2024 et 113 en 2023).

1. Taux de retour

Taux de retour = nombre de questionnaires reçus/nombre de séjours de patients vacanciers.

Le taux de retour est en légère baisse en 2025 et atteint 49,6% (-3,9 points). **57 questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés.**



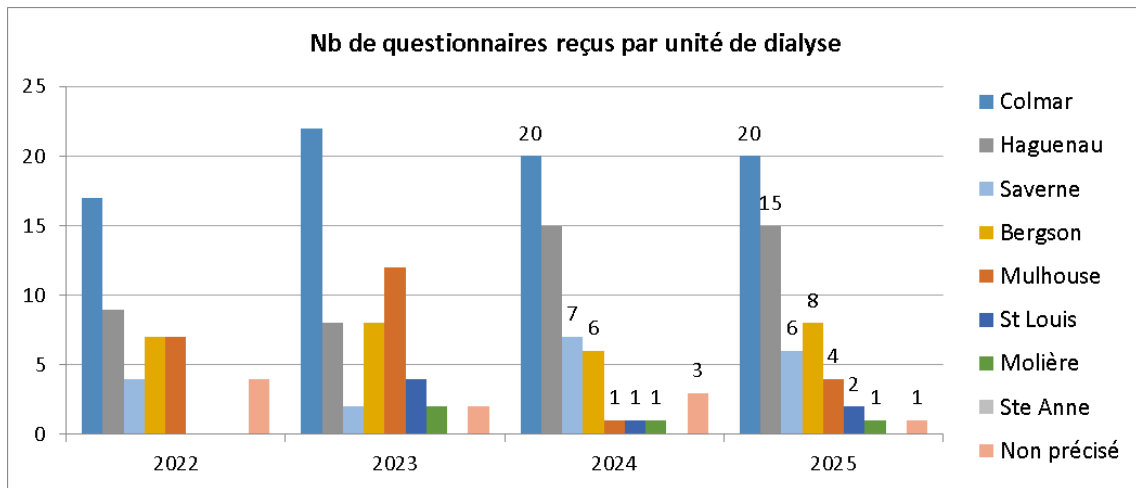
2. Unité de dialyse d'accueil

Pour 1 questionnaire réceptionné, l'unité de dialyse n'est pas précisée.

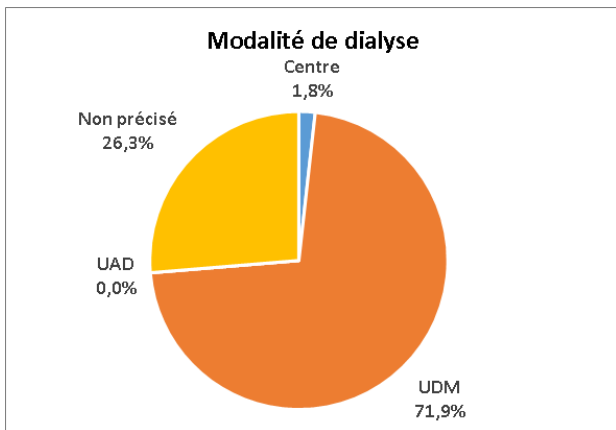
Aucun questionnaire de l'unité de dialyse de Sainte-Anne n'a été réceptionné (8 séjours vacanciers enregistrés).

En 2025, 35% des patients vacanciers sont venus dans l'unité de Colmar, et 19% dans l'unité d'Haguenau (données transmises par la Direction des Affaires Financières).

Les questionnaires de satisfaction analysés sont représentés à 35% par des vacanciers de Colmar et à 26% par des vacanciers d'Haguenau,

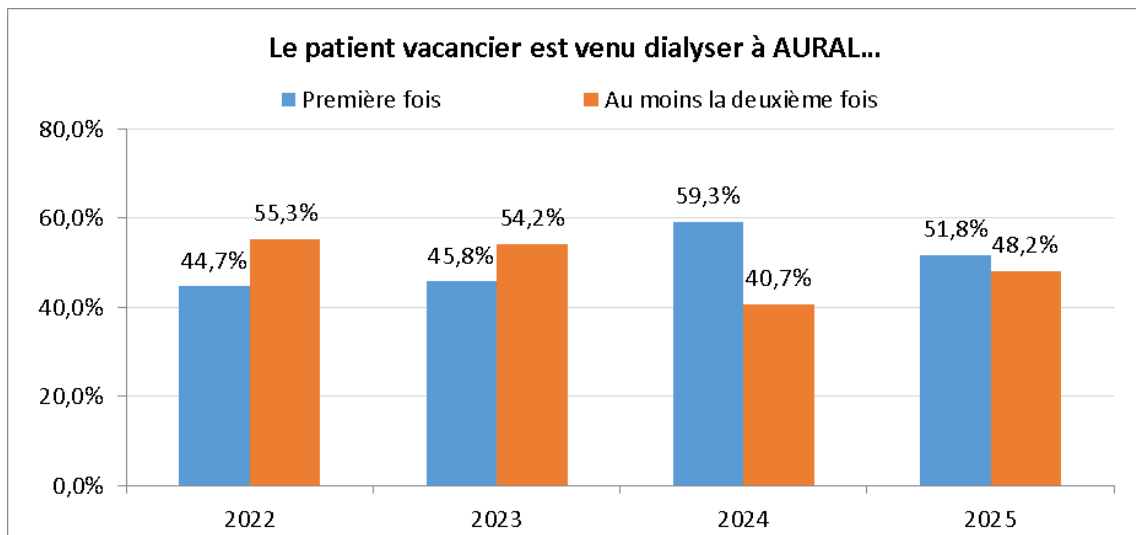


3. Modalité de dialyse



La modalité de dialyse n'était pas précisée dans un quart des questionnaires.

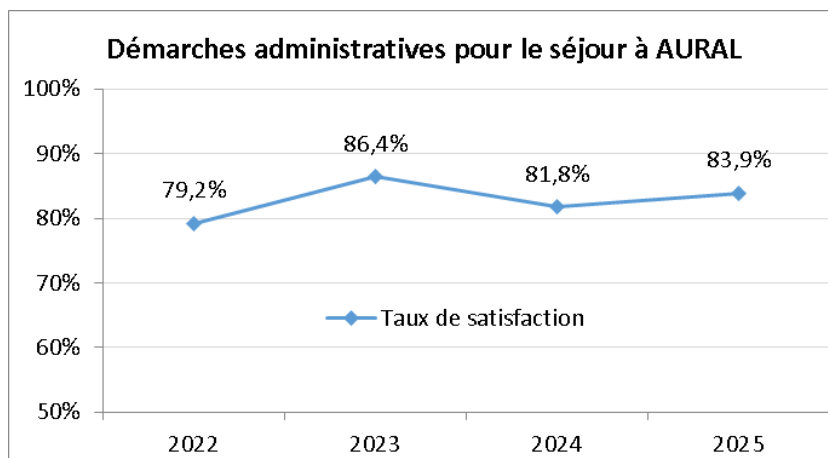
4. Fréquence



51,8% des patients ayant répondu à l'enquête venaient pour la 1^{ère} fois à AURAL.

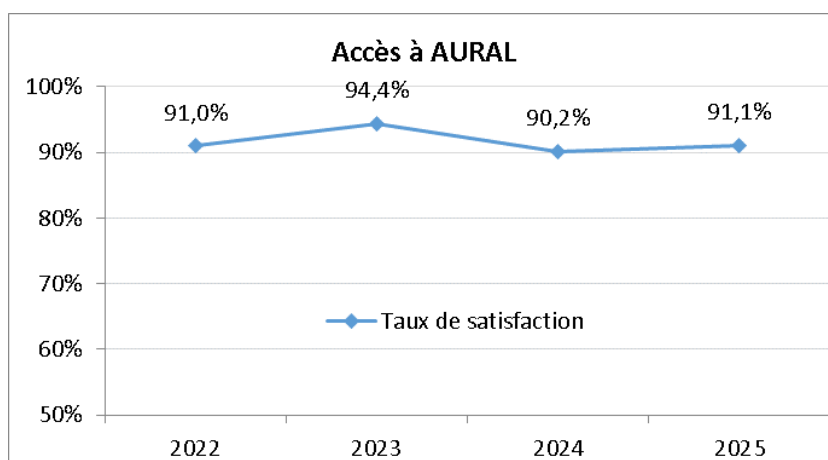
5. Démarches administratives pour le séjour à AURAL (de très difficiles à très faciles)

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



Le taux de satisfaction est en légère hausse de 2,2 points en 2025.
2 patients ont trouvé les démarches administratives pour venir à AURAL « difficiles » et 1 patient a indiqué qu'elles étaient « très difficiles ». (Colmar).
57,9% des patients les ont trouvées « très faciles » (53,7% en 2024).

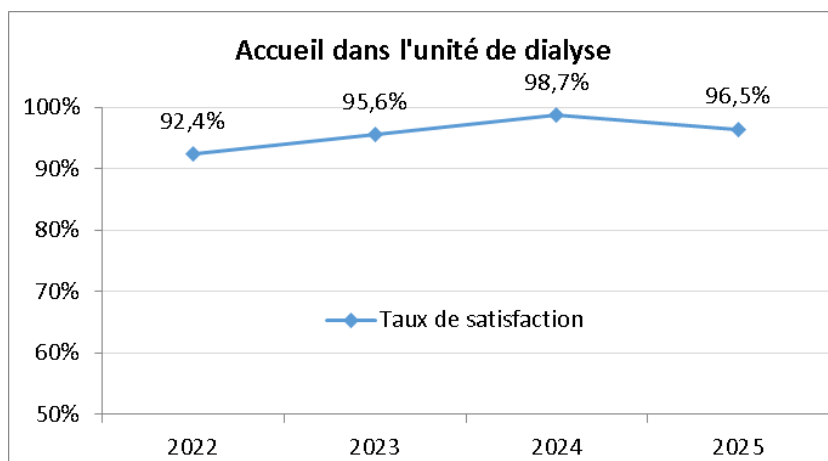
6. L'accès à AURAL pour le patient ou la personne qui le conduit (de très difficile à très facile)



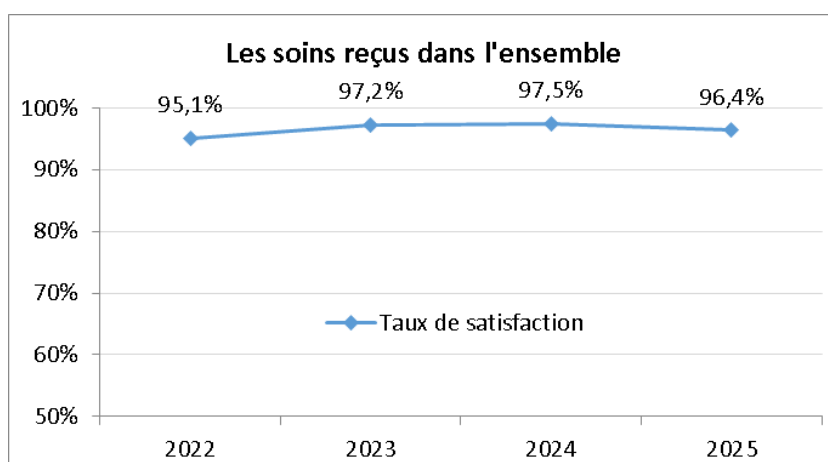
Le taux de satisfaction est stable (+0,9 point) en 2025.
1 patient a trouvé l'accès à AURAL « difficile » (Colmar).
73,7% des patients ont trouvé l'accès à AURAL « très facile » (72,2% en 2024).

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

Le taux de satisfaction est en légère baisse de 2,3 points en 2025.
1 patient a répondu être « peu satisfait » (unité non précisée).
91,2 % des patients ont trouvé l'accueil dans l'unité « très satisfaisant » (94,4 % en 2024).

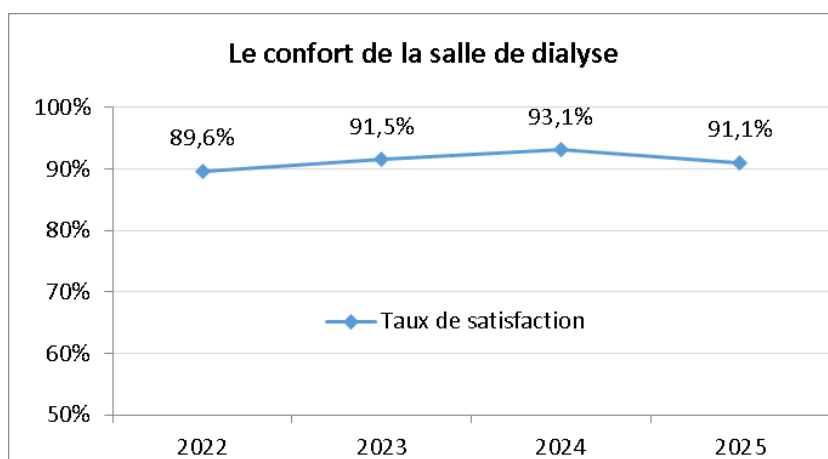


8. Les soins reçus, dans l'ensemble (de pas du tout satisfaisants à très satisfaisants)



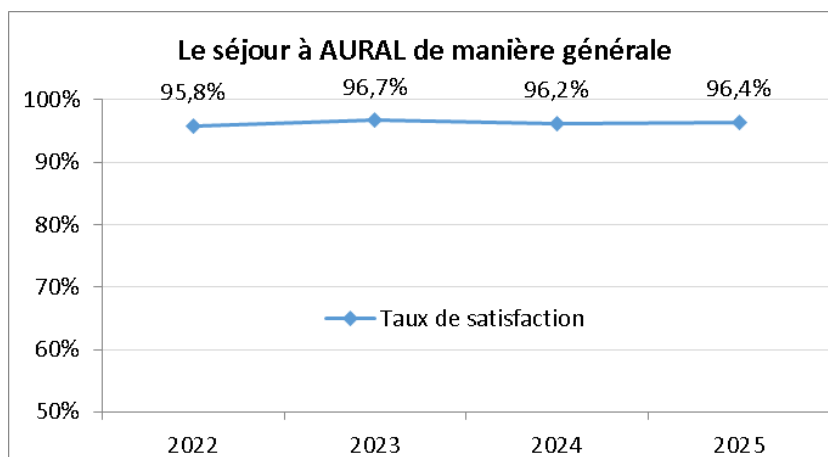
Le taux de satisfaction est stable (-1,1 points) en 2025.
 86,0% des patients considèrent que les soins reçus étaient « très satisfaisants » (90,7 % en 2024).

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



Le taux de satisfaction est en légère baisse (-2 points) en 2025.
 2 patients (1 à Colmar et 1 dont l'unité n'était pas indiquée) ont trouvé que le confort de la salle de dialyse était « peu satisfaisant ». Le patient vacancier de Colmar a indiqué qu'il n'y avait pas de couverture ni de lit.
 75,4 % des patients ont trouvé que le confort de la salle de dialyse était « très satisfaisant » (79,6 % en 2024).

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



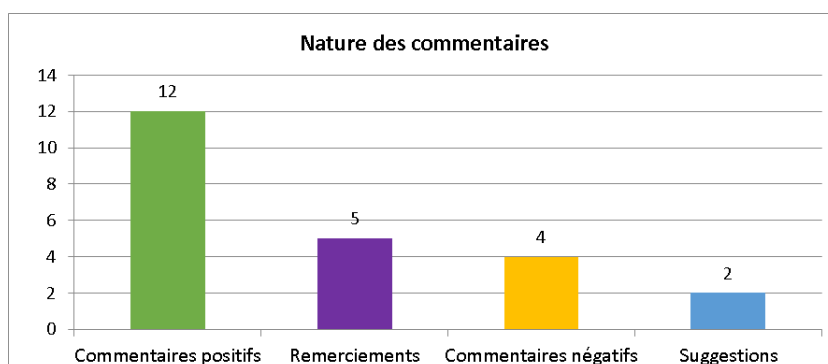
Le taux de satisfaction reste stable (+0,2 point) en 2025.

1 patient est peu satisfait (Colmar).

89,5% des patients ont jugé que leur séjour à AURAL a été « très satisfaisant » (87,0 % en 2024).

11. Remarques et suggestions des patients vacanciers

23 patients ont rédigé un commentaire en fin de questionnaire.



Les commentaires positifs portent principalement sur la qualité du personnel d'AURAL, la satisfaction générale des patients et leur souhait de pouvoir revenir dans l'établissement.

Par ailleurs, cinq patients ont exprimé leurs remerciements.

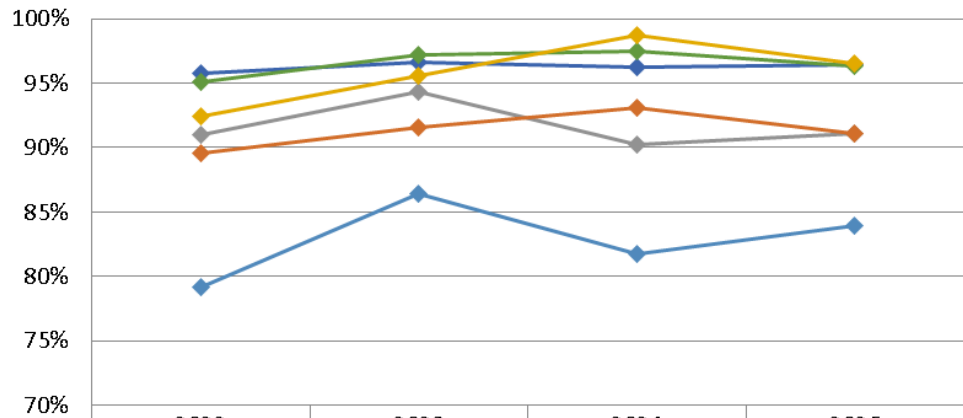
Deux suggestions d'amélioration ont été formulées : l'une à Haguenau et l'autre à Saverne, concernant l'organisation des roulements avec un souhait exprimé de pouvoir dialyser le matin.

Les commentaires négatifs évoquent le confort des salles de dialyse, la difficulté à obtenir un transport conventionné, ainsi que des problèmes de coordination administrative liés à la réservation de planning.

12. Evolution des taux de satisfaction

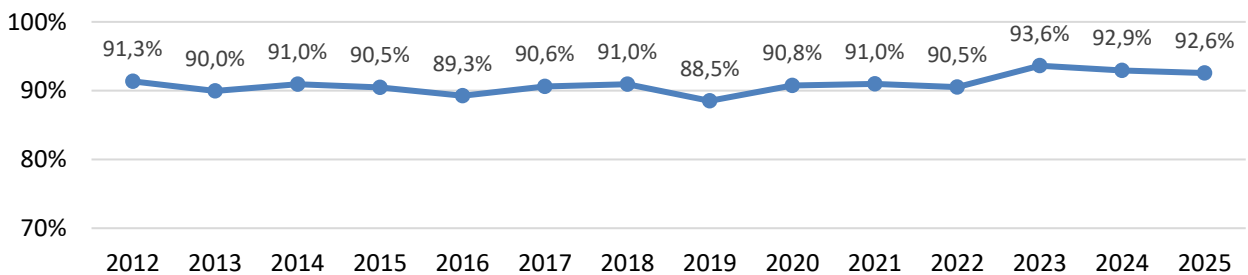
En 2025, le taux de satisfaction globale de l'enquête est relativement stable et s'établi à 92,6% (-0,3 point).

Evolution des taux de satisfaction



	2022	2023	2024	2025
Démarches administratives	79,2%	86,4%	81,8%	83,9%
Accès	91,0%	94,4%	90,2%	91,1%
Confort	89,6%	91,5%	93,1%	91,1%
Séjour	95,8%	96,7%	96,2%	96,4%
Soins	95,1%	97,2%	97,5%	96,4%
Accueil	92,4%	95,6%	98,7%	96,5%

Evolution du taux de satisfaction globale



SYNTHESE

- ✓ 115 séjours de patients vacanciers ont été enregistrés en 2025 (+13,9% par rapport à l'année 2024. 57 questionnaires de satisfaction ont été analysés en 2025.
- ✓ 35,1 % des questionnaires de satisfaction réceptionnés concernent l'unité de Colmar, 26,3% l'unité d'Haguenau, 14,0% l'unité de Bergson, et 10,5 % l'unité de Saverne. Il y a 1 questionnaire dont l'unité de dialyse n'a pas été précisée.
- ✓ Le taux de retour est en baisse en 2025 (-3,9 points). L'unité de Sainte-Anne n'a retourné aucun questionnaire de satisfaction pour les 8 séjours réalisés. Les taux de retour des unités de Mulhouse, Saverne et Molière sont inférieurs aux autres unités (respectivement 50% pour Mulhouse et Saverne, 33,3% pour Molière).
- ✓ En 2025, 51,8% des patients vacanciers venaient à AURAL pour la première fois.
- ✓ Le taux de satisfaction global est stable (-0,3 points) et reste très satisfaisant : 92,6 %.
- ✓ « L'accès », « le confort », « le séjour à AURAL », « les soins reçus » et « l'accueil » présentent des taux de satisfaction supérieurs à 90%.
- ✓ Le taux de satisfaction relatif aux « démarches administratives » reste le plus faible (83,9%) par rapport aux autres thématiques, comme pour les années précédentes. En 2025, cette thématique enregistre une légère hausse de 2,2 points. Cinq patients ont précisé qu'il y avait beaucoup de documents à transmettre, une procédure/délai de validation long et un problème de coordination entre les services.
- ✓ Une légère baisse de la satisfaction est constatée s'agissant du « confort » et de « l'accueil ».

AXES D'AMELIORATION :

- ✓ Améliorer le taux retour, notamment à Sainte-Anne, Molière, Mulhouse et Saverne. Pour cela, il convient de revoir les consignes de remise du questionnaire de sortie dans le cadre de la « Check-list gestion du dossier vacancier » (FORM/373).
- ✓ Améliorer le taux de satisfaction quant aux démarches administratives.