

# ENQUETE SATISFACTION PATIENT 2021

**Merci pour votre participation !**

*74% de taux de réponse et 387 questionnaires reçus et analysés*

**Système de calcul** : note moyenne établie pour chaque critère selon le barème de la HAS :

Très satisfait = 100

Satisfait = 66

Moyennement satisfait = 33

Non satisfait = 0

Questionnaire de satisfaction	65%	70%	75%	80%	85%	2017	2019	2021
Appréciation générale sur votre séjour						90,8%	91,3%	91%
Accueil dans le centre par les IDE						95%	95%	96%
Horaires des séances						89%	88%	86%
Qualité des soins						94%	94%	95%
Respect et intimité lors des soins						89%	91%	92%
Respect confidentialité						87%	88%	88%
Disponibilité du personnel						93%	93%	95%
Ecoute du personnel						93%	93%	95%
Respect et amabilité du personnel						94%	93%	95%
Prise en charge de la douleur physique						93%	93%	92%
Prise en compte de la souffrance psychologique						87%	88%	90%
Informations données par les IDE						92%	92%	92%
Informations données par les néphrologues						88%	85%	89%
Les réponses apportées à vos questions						83%	85%	88%
Information sur les gestes d'hygiène						94%	93%	95%
Information sur la diététique						92%	90%	91%
Information sur la surveillance de la fistule						93%	93%	94%
Information sur l'intérêt de votre traitement médicamenteux						93%	93%	93%
Information sur la transplantation						83%	82%	81%
Confort du matériel (lit / fauteuil)						78%	77%	77%
Température des locaux						71%	77%	78%
Luminosité en salle						89%	90%	90%
Hygiène et propreté des locaux						92%	95%	95%
Collations et petits déjeuners						89%	91%	72%
Linge mis à disposition						90%	89%	86%
Calme et tranquillité						89%	90%	90%
Télévision						85%	85%	87%
Information sur l'association ADH						94%	92%	90%
Information sur l'organisation des séances de dialyse						97%	96%	98%
Information sur les contacts téléphoniques en cas d'urgence						94%	90%	92%
Information sur vos droits						88%	89%	88%
Représentant des usagers en cas de problème						82%	74%	70%
Connaissance possibilité de consulter une psychologue						80%	80%	85%
Connaissance possibilité de consulter une diététicienne						89%	89%	92%
Connaissance possibilité de consulter une assistante sociale						-	71%	78%
Avez-vous été convié à une consultation individuelle avec le néphrologue ?						48%	71%	70%
Si oui, y êtes vous allés ?						95%	97%	97%
<b>Moyenne</b>						<b>88,1%</b>	<b>88,1%</b>	<b>88,3%</b>

\*Les non réponses ne sont pas comptabilisées dans les statistiques.

La Commission des Usagers (CDU) prend connaissance de ces résultats et après analyse, élabore un programme d'actions d'amélioration.

D'autres indicateurs de la qualité et sécurité des soins sont mesurés en interne et sont présentés, analysés périodiquement lors des différentes réunions d'instances de l'ADH.

*Pour de plus amples explications, n'hésitez pas à contacter la responsable qualité au 03 21 13 83 01.*