



# ENQUÊTE SATISFACTION NOUVEAU PATIENT 2021



## Résultats synthétiques

83 réponses / 112 soit 74% de retour

	2021	2020	2019
Votre Satisfaction globale de l'accueil	94%	92%	82%

Les critères de sélection principaux sont : la proximité avec le domicile à 46%, le jour et heure de dialyse proposé 20% et l'autonomie 10%.

		
Décision partagée avec votre néphrologue pour le transfert en centre de dialyse à l'ADH	87%	13%
Remise du livret d'accueil	97%	3%
Connaissance des N° d'urgence à domicile	68%	32%
Connaissance Représentants des usagers	59%	41%
Connaissance consultation Psychologue	70%	30%
Connaissance consultation Diététicienne	90%	10%
Connaissance consultation Assistante sociale	57%	43%
Souhait de rester à l'ADH	84%	16%
Recommandation à l'entourage	95%	5%

Les explications données		
Les informations sur votre prise en charge (transmises par les infirmières)	94%	6%
La qualité des soins	96%	4%
La disponibilité et l'écoute du personnel	92%	8%
Le confort hôtelier en séance	86%	14%
Le suivi médical (par le néphrologue)	86%	14%
Les conseils donnés par le personnel soignant (hygiène de la fistule, traitement, etc.)	92%	8%
L'aide et l'accompagnement apporté durant les séances (se relever, prendre un livre...)	90%	10%
La réponse apportée en cas d'urgence durant les séances de dialyse	90%	10%

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.