



ENQUÊTE SATISFACTION NOUVEAU PATIENT 2022



Résultats synthétiques

41 réponses / 94 soit 43% de retour (baisse 30%)

	2022	2021	2020
Votre Satisfaction globale de l'accueil	91%	94%	92%

Les critères de sélection principaux sont : la proximité avec le domicile à 45%, le jour et heure de dialyse proposé 24% et l'autonomie 13%.

		
Décision partagée avec votre néphrologue pour le transfert en centre de dialyse à l'ADH	93%	7%
Remise du livret d'accueil	95%	3%
Connaissance des N° d'urgence à domicile	74%	26%
Connaissance Représentants des usagers	60%	40%
Connaissance consultation Psychologue	71%	29%
Connaissance consultation Diététicienne	90%	10%
Connaissance consultation Assistante sociale	70%	30%
Souhait de rester à l'ADH	92%	8%
Recommandation à l'entourage	100%	-

Les explications données		
Les informations sur votre prise en charge (transmises par les infirmières)	92%	8%
La qualité des soins	92%	8%
La disponibilité et l'écoute du personnel	94%	6%
Le confort hôtelier en séance	83%	17%
Le suivi médical (par le néphrologue)	80%	20%
Les conseils donnés par le personnel soignant (hygiène de la fistule, traitement, etc.)	94%	6%
L'aide et l'accompagnement apporté durant les séances (se relever, prendre un livre...)	93%	7%
La réponse apportée en cas d'urgence durant les séances de dialyse	94%	6%

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.