



ENQUÊTE SATISFACTION NOUVEAU PATIENT 2023



Résultats synthétiques

53 réponses / 88 soit 60% de retour (augmentation de 30%)

	2023	2022	2021	2020
Votre Satisfaction globale de l'accueil	96%	91%	94%	92%

Les critères de sélection principaux sont : la proximité avec le domicile à 49%, le jour et heure de dialyse proposé 14% et l'autonomie 13%.

		
Décision partagée avec votre néphrologue pour le transfert en centre de dialyse à l'ADH	92%	8%
Remise du livret d'accueil	92%	8%
Connaissance des N° d'urgence à domicile	81%	19%
Connaissance Représentants des usagers	78%	22%
Connaissance consultation Psychologue	84%	16%
Connaissance consultation Diététicienne	92%	8%
Connaissance consultation Assistante sociale	87%	13%
Souhait de rester à l'ADH	96%	4%
Recommandation à l'entourage	98%	2%

Les explications données		
Les informations sur votre prise en charge (transmises par les infirmières)	97%	3%
La qualité des soins	99%	1%
La disponibilité et l'écoute du personnel	96%	4%
Le confort hôtelier en séance	93%	7%
Le suivi médical (par le néphrologue)	90%	10%
Les conseils donnés par le personnel soignant (hygiène de la fistule, traitement, etc.)	95%	5%
L'aide et l'accompagnement apporté durant les séances (se relever, prendre un livre...)	93%	3%
La réponse apportée en cas d'urgence durant les séances de dialyse	92%	8%

ACTIONS ISSUES DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION NOUVEAUX PATIENTS 2023

- Distribution et explication de la nouvelle version du livret d'accueil en janvier 2024
- Poursuite de l'étude sur l'amélioration du confort des fauteuils en 2024.
- Pour améliorer votre confort des coussins de positionnements et/ou sur-matelas peuvent être demandés à l'équipe soignante.
- Le service de la maintenance est attentif aux réglages de la température des locaux.
- Amélioration des collations dans la limite du possible.

La Commission des Usagers (CDU) avec les Représentants des Usagers (RU) 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.