

Merci pour votre participation !

Le taux de participation est reçu et analysé.

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	2017	2019	2021	2023
Appréciation générale sur votre séjour	90,8%	91,3%	91%	91%
Accueil dans le centre par les IDE	95%	95%	96%	95%
Horaires des séances	89%	88%	86%	89%
Qualité des soins dispensés	94%	94%	95%	95%
Respect et intimité lors des soins	89%	91%	92%	91%
Respect confidentialité dans les échanges	87%	88%	88%	89%
Disponibilité du personnel	93%	93%	95%	95%
Ecoute du personnel	93%	93%	95%	94%
Respect et amabilité du personnel	94%	93%	95%	95%
Prise en charge de la douleur physique	93%	93%	92%	91%
Réponse apportée en cas d'urgence		-	-	92%
Prise en compte de la souffrance psychologique	87%	88%	90%	91%
Informations données par les IDE	92%	92%	92%	92%
Informations données par les néphrologues	88%	85%	89%	89%
Les réponses apportées à vos questions	83%	85%	88%	83%
Information sur les gestes d'hygiène	94%	93%	95%	93%
Information sur la diététique	92%	90%	91%	90%
Information sur la surveillance de la fistule	93%	93%	94%	92%
Information sur l'intérêt de votre traitement médicamenteux	93%	93%	93%	92%
Information sur la transplantation	83%	82%	81%	77%
Confort du matériel (lit / fauteuil)	78%	77%	77%	75%
Température des locaux	71%	77%	78%	73%
Luminosité en salle	89%	90%	90%	90%
Hygiène et propreté des locaux	92%	95%	95%	93%
Collations et petits déjeuners	89%	91%	72%	85%
Linge mis à disposition	90%	89%	86%	88%
Calme et tranquillité	89%	90%	90%	91%
Télévision et wifi	85%	85%	87%	90%
Information sur l'association ADH	94%	92%	90%	94%
Information sur l'organisation des séances de dialyse	97%	96%	98%	99%
Information sur les contacts téléphoniques en cas d'urgence	94%	90%	92%	95%
Information sur vos droits	88%	89%	88%	86%
Représentant des usagers en cas de problème	82%	74%	70%	80%
Information possibilité de consulter une psychologue	80%	80%	85%	83%
Information possibilité de consulter une diététicienne	89%	89%	92%	91%
Information possibilité de consulter une assistante sociale	-	71%	78%	81%
Fréquence des RDV avec les néphrologues		-	-	77%
Avez-vous été convié à une consultation individuelle avec le néphrologue ?	48%	71%	70%	59%
Si oui, y êtes vous allés ?	95%	97%	97%	97%
Moyenne	88,1%	88,1%	88,3%	88,3%

*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.

ACTIONS ISSUES DE L'ENQUETE DE SATISFACTION PATIENTS 2023

- Pédicurie en séance de dialyse : Accord CME / Test à faire en centres de dialyse.
- Poursuite des essais sur l'amélioration du confort des fauteuils : essai nouveau fauteuil.
- Pour améliorer votre confort des coussins de positionnements peuvent être demandés à l'équipe soignante.
- Le service de la maintenance est attentif aux réglages de la température des locaux.