





## RESULTATS ENQUETE SATISFACTION 2017 PATIENT A DOMICILE

Le questionnaire a été validé par les membres de la Commission des Usagers. L'enquête a été adressée d'octobre à fin novembre 2017 aux patients dialysant à domicile.




**Taux de retour : 61%** (25 questionnaires retournés sur les 41 envoyés)

(Une pondération a été appliquée aux réponses soit : Très S. : 4 – S. : 3 – Peu S. : 2 – Pas S. 1)







	% de Très satisfait à pas du tout satisfait entre 90 et 100%
	% de Très satisfait à pas du tout satisfait entre 76 et 89%
	% de Très satisfait à pas du tout satisfait entre 50 et 75%
	% de Très satisfait à pas du tout satisfait inférieur à 50%

- Ont répondu à cette enquête : 52% Patients dialysés à domicile depuis moins d'un an ; 48% Patients dialysés à domicile depuis plus d'un an.**




### A - Comment évaluez-vous l'ACCUEIL à l'ADA 17 ?

2. L'accueil téléphonique par le secrétariat	 90%	3. L'accueil téléphonique par la pharmacie	 93%
4. La qualité de l'organisation pour votre admission (démarche administrative)	 90%		



### B1 - Comment évaluez-vous votre PRISE EN CHARGE ?

5. Matériel mis à votre disposition	 94%	6. Informations reçues sur le matériel et son utilisation	 91%
7. Livraison de vos produits par l'ADA17	 90%	8. Respect de vos attentes et demandes par le livreur ADA 17 (sur le stockage des produits...)	 93%
9. Amabilité, ponctualité et disponibilité du livreur ADA17	 93%	10. Dans le cas d'un dépannage effectué par l'ADA17	 93%



### B2 - Comment évaluez-vous les LIVRAISONS effectuées par un autre livreur qu'ADA17 ?

11. Livraisons de vos produits par un autre livreur qu'ADA17	 81%	12. Respect de vos attentes et demandes par le livreur (sur le stockage des produits...)	 83%
13. Amabilité, ponctualité et disponibilité du livreur	 85%		


### C - Comment évaluez-vous l'INFORMATION DONNEE ?

14. La clarté des informations dans le livret d'accueil	 89%	15. <i>La Gazette du Patient</i> diffusée en janvier et en juillet : le contenu de notre revue interne	 87%
---	---	--	---

### D - FICHES D'AMELIORATION

16. Savez-vous que vous pouvez nous communiquer à tout moment vos suggestions par courriel, courrier ou via une fiche d'amélioration	 79%	17. Si vous en avez envoyées cette année, êtes-vous satisfait du traitement qu'en a fait l'ADA17	 67%
--	---	--	---

### H - Votre APPRECIATION GLOBALE ?

18. Quel est votre niveau de satisfaction globale en ce qui concerne votre prise en charge à l'ADA17 ?	 93%
--	---

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION