





RESULTATS ENQUETE SATISFACTION 2017 PATIENT EN UNITE DE DIALYSE

Le questionnaire a été validé par les membres de la Commission des Usagers. L'enquête a été adressée aux patients (résidents et en déplacements/vacances) des unités ADA17 : La Rochelle, Rochefort, Royan, Saintes, St Jean d'Angély et Dolus d'Oléron sur la période d'octobre à fin novembre 2017.






Taux de retour : 77% (157 questionnaires reçus sur 204 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%

1. **Ont répondu à cette enquête : 23.6 % de Patients résidents depuis moins d'un an ; 59.9 % de Patients résidents depuis plus d'un an et 16.6% de Patients en déplacement/vacances**



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

2. Votre accueil dans l'unité de dialyse	 91%	3. L'accueil téléphonique par le secrétariat	 86%
4. La qualité de l'organisation pour votre admission (démarche administrative)	 87%	5. L'accès à votre unité de dialyse : signalisation, accessibilité	 88%
6. L'identification des personnels de votre unité	 88%		








B - Comment évaluez-vous les SOINS et CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE ?

7. La disponibilité du personnel soignant	 90%	8. L'efficacité du personnel soignant	 92%
9. La politesse et l'amabilité des personnels	 92%	10. La discrétion des personnels (discussion, bruit ...)	 87%
11. L'écoute des personnels	 88%	12. Le confort dans votre unité (température, lits, télévision, wifi, collation ...)	 85%



C1 - Comment évaluez-vous nos MOYENS DE COMMUNICATION ?

13. Le contenu de notre revue interne <i>la Gazette du Patient</i> diffusée en janvier et en juillet	 71%	14. L'affichage des informations et les documents à votre disposition	 80%
--	---	---	---






C2 - Comment évaluez-vous l'INFORMATION DONNEE ?

15. La clarté des informations dans le livret d'accueil	 83%	16. L'information donnée par le néphrologue	 84%
17. La clarté des réponses apportées à vos questions par le néphrologue	 83%	18. L'information donnée par les infirmiers (es)	 86%
19. La clarté des réponses apportées à vos questions par les infirmiers (es)	 86%	20. L'information donnée sur les associations de patients (AIRPC...)	 77%
21. Les Fiches Information Patient proposées par les infirmiers(es) (votre abord vasculaire...)	 81%		






D - FICHES D'AMELIORATION

22. Savez-vous que des fiches d'amélioration sont à votre disposition dans les vestiaires pour exprimer vos suggestions à tout moment ?	 71%	23. Si vous les avez utilisées cette année, êtes-vous satisfait de la réponse qu'en a faite l'ADA 17 ?	 74%
---	---	--	---



E - Les Chartes du Patient dialysé et de Bienveillance sont affichées dans votre unité ; Comment évaluez-vous le respect de vos droits ?

24. Le respect de vos croyances	 86%	25. Le respect de votre bien-être, bienveillance	 86%
26. Le respect de votre consentement (dans le choix de la thérapie et des sollicitations diverses ...)	 86%	27. Le respect de votre intimité	 85%
28. Le respect de la confidentialité et du secret médical	 85%		


F - Comment évaluez-vous votre prise en charge thérapeutique ?

29. La prise en charge des inconforts liés à la dialyse (chute de tension, vertiges ...)	 87%	30. La prise en charge de la douleur	 86%
31. La prise en charge de votre handicap	 87%	32. La prise en charge diététique	 83%
33. La prise en charge psychologique	 84%		

G - EDUCATION THERAPEUTIQUE (patients de passage/vacanciers non concernés)

34. Connaissez-vous l'existence d'un programme d'éducation thérapeutique ?	 44%	35. Etes-vous intéressé pour y participer ?	 35%
--	---	---	---

H - Votre APPRECIATION GLOBALE ?

36. Quel est votre niveau de satisfaction globale en ce qui concerne votre prise en charge à l'ADA17 ?	 88%
--	---

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION