

Une enquête a été menée sur la période du 3 mai au 23 juin 2023 afin d'améliorer la qualité des soins et des services que nous proposons aux patients et de mieux répondre à leurs attentes. Cette enquête a été adressée aux patients dialysant à domicile.

(Une pondération a été appliquée aux réponses : Très satisfait : 4 ; satisfait : 3 ; peu satisfait : 2 ; pas satisfait : 1 - Oui : 4 ; Non : 1)



24 Participants

61,5% de taux de retour



93,8 % des patients sont globalement satisfaits de leur prise en charge à l'ADA 17

Information donnée



84.5 % des patients sont satisfaits par le contenu de notre revue interne « La Gazette du Patient », les informations du livret d'accueil et ont connaissance de notre site internet

Prise en charge



94 % des patients sont satisfaits par le matériel, la livraison des produits par l'ADA 17, le respect de leurs attentes, les dépannages réalisés

Fiches d'amélioration



72.3 % des patients ont connaissance de l'existence des fiches d'amélioration et sont satisfaits par leur traitement

Livraison prestataire



88 % des patients sont satisfaits par la livraison et le respect de leurs attentes lorsque que la livraison est effectuée par un autre livreur que l'ADA 17

Actions d'améliorations

Les résultats détaillés ont été présentés lors de la Commission des Usagers du 05/09/2023 et des actions d'améliorations ont été décidées :

- Développer nos **outils de communication** : Gazette, Fiche d'amélioration (suggestions, réclamations)
- Communiquer les **résultats d'enquête aux instances**

Accueil



92.8 % des patients sont satisfaits par l'accueil téléphonique et l'organisation de leur admission

Merci aux patients pour leur participation.