

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 résidents et en déplacement/vacances dans toutes les unités de l'ADA 17.

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



146 Participants

67,9 % de taux de retour



91,3 % sont globalement satisfaits de leur prise en charge à l'ADA 17

## Accueil

91 % des patients sont satisfaits  
(admission, accueil téléphonique, accueil dans l'unité, accès à l'unité, identification des personnels)



## Soins

93 % des patients sont satisfaits  
(disponibilité, efficacité, écoute, discrétion et politesse des personnels, confort de l'unité)



## Moyens de communication

74,3 % des patients sont satisfaits et ont connaissance de notre site internet  
(revue interne, affichage dans l'unité, site internet)



## Respect des droits

88 % des patients sont satisfaits  
(croyances, bien-être/bienveillance, consentement, intimité et confidentialité)



## Fiches d'amélioration

81,8 % ont connaissance de l'existence des fiches d'amélioration et sont satisfaits par leur traitement



## Information donnée

85,8 % des patients sont satisfaits  
(livret d'accueil, informations par le néphrologue et l'infirmier, sur les associations de patients, les représentants des usagers)



## Prise en charge thérapeutique

88 % des patients sont satisfaits  
(prise en charge des inconforts liés à la dialyse, de la douleur, de son handicap et prise en charge diététique, psychologique et sociale)



## Education thérapeutique

54,3 % des patients ont connaissance du programme d'éducation thérapeutique et souhaitent y



## 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
- Mener des enquêtes ciblées (bienveillance, éducation thérapeutique, prise en charge de la douleur)
- Communiquer les résultats d'enquête aux instances

Merci aux patients pour leur participation.