

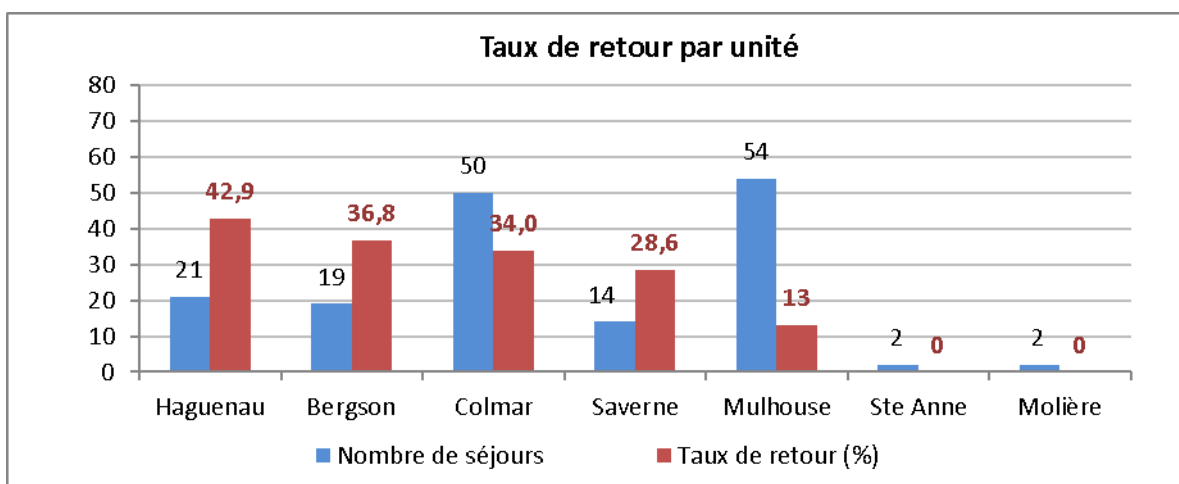
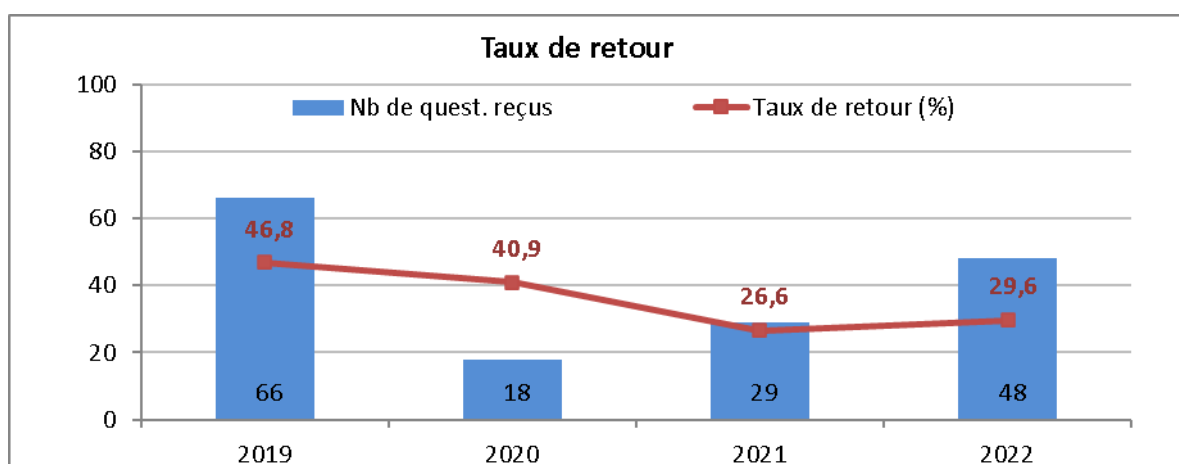
ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS VACANCIERS EN DIALYSE RESULTATS 2022

Un questionnaire de sortie est remis aux patients vacanciers lors de leur dernière séance de dialyse à AURAL. En 2022, **162 séjours de patients vacanciers ont été enregistrés** (contre 109 en 2021 et 44 en 2020).

1. Taux de retour

Taux de retour = nombre de questionnaires reçus/nombre de séjours de patients vacanciers.

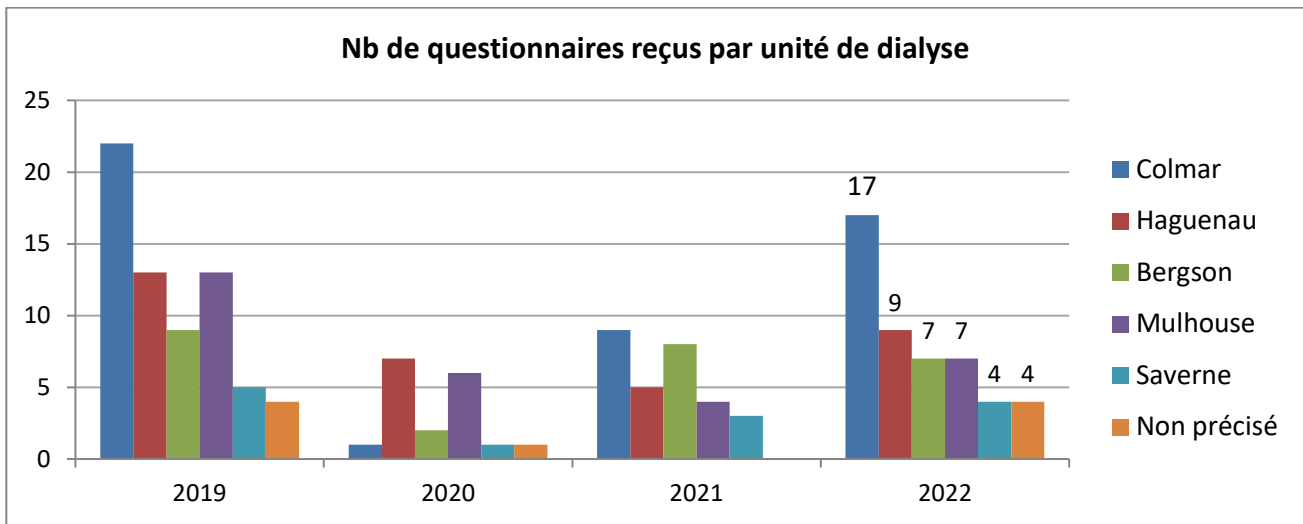
Le taux de retour est en hausse en 2022 et atteint 29,6% (+3 points). **48 questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés (162 séjours).**



Pour 4 questionnaires réceptionnés, l'unité de dialyse n'était pas précisée.

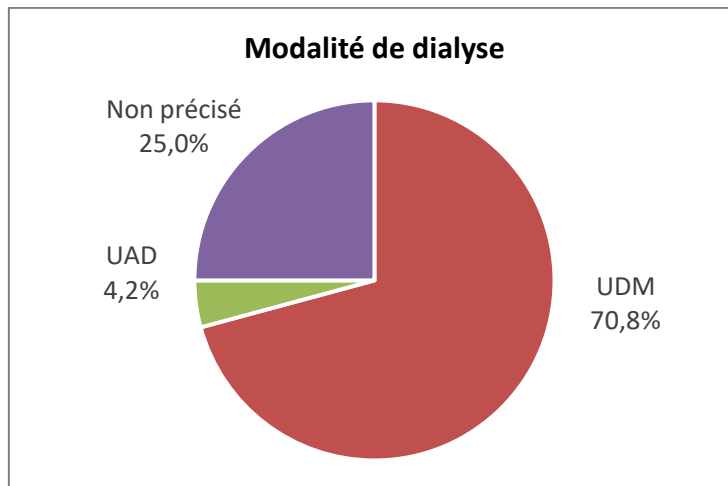
2. Unité de dialyse d'accueil

Aucun questionnaire des unités de dialyse de Sainte Anne et Molière n'a été reçu.

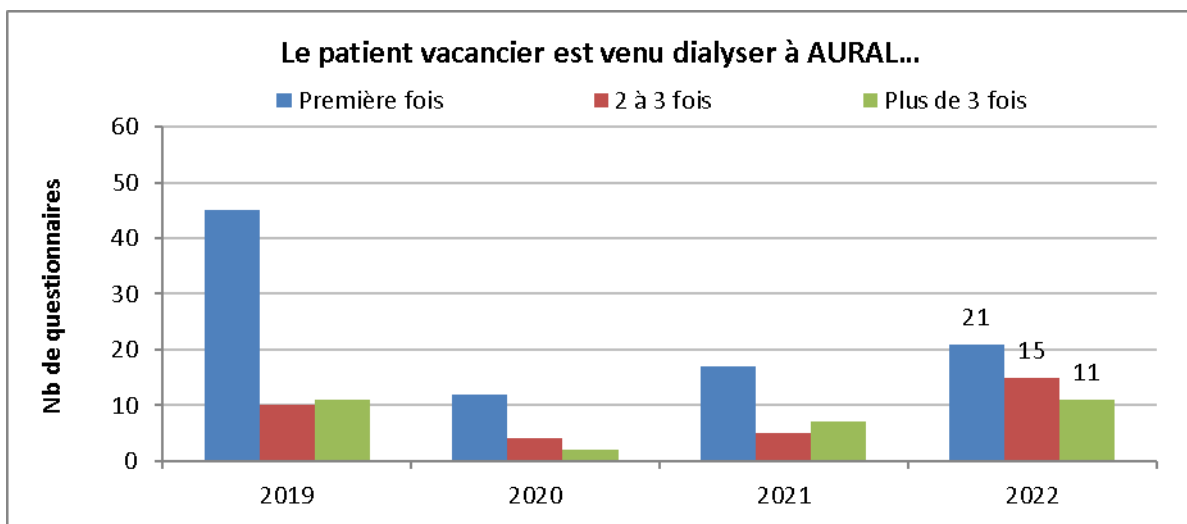


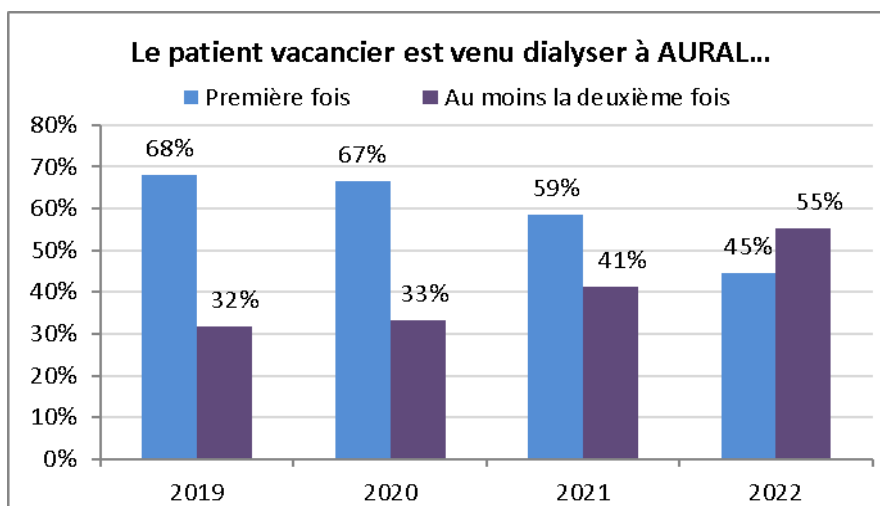
L'unité de Colmar a prise en charge plus d'un tiers des patients vacanciers (35,4%) ayant répondu à l'enquête de satisfaction

3. Modalité de dialyse



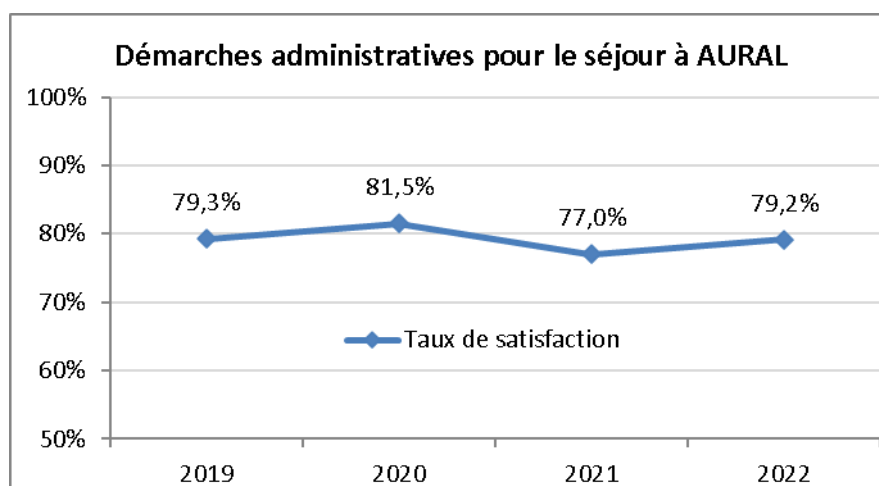
4. Fréquence





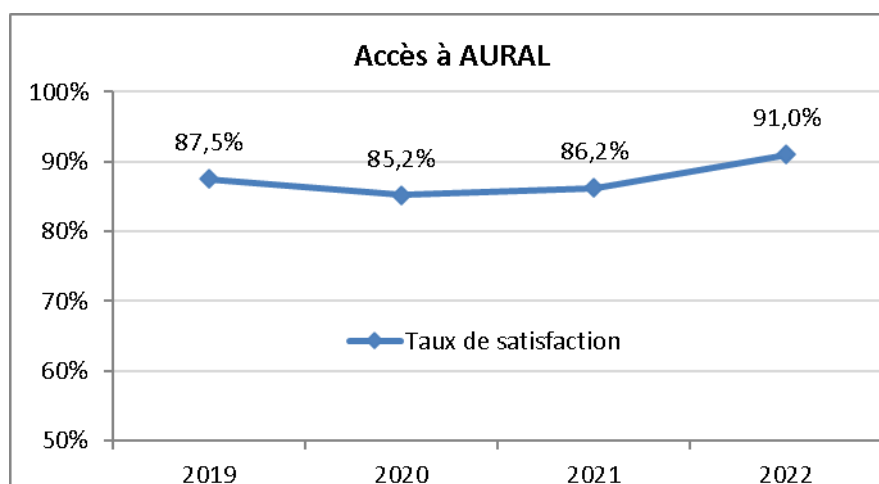
5. Démarches administratives pour le séjour à AURAL (de très difficiles à très faciles)

Taux de satisfaction : 0% = tous les patients ont répondu qu'elles étaient très difficiles
100% = tous les patients ont répondu qu'elles étaient très faciles



Le taux de satisfaction est en légère hausse de 2,2 points en 2022. Deux patients ont trouvé les démarches administratives pour venir à AURAL « difficiles » (Colmar et unité non indiquée), et un autre patient (Colmar) a indiqué qu'elles étaient « très difficiles ». 50,0% des patients les ont trouvées « très faciles » (34,5% en 2021).

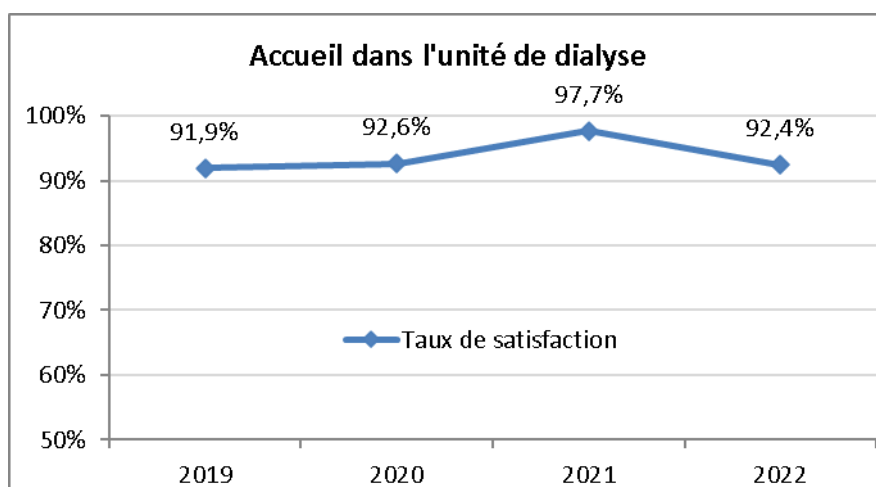
6. L'accès à AURAL pour le patient ou la personne qui le conduit (de très difficile à très facile)



Le taux de satisfaction est en hausse de 4,8 points en 2022.

77,1 % des patients ont trouvé l'accès à AURAL « très facile » (69% en 2021).

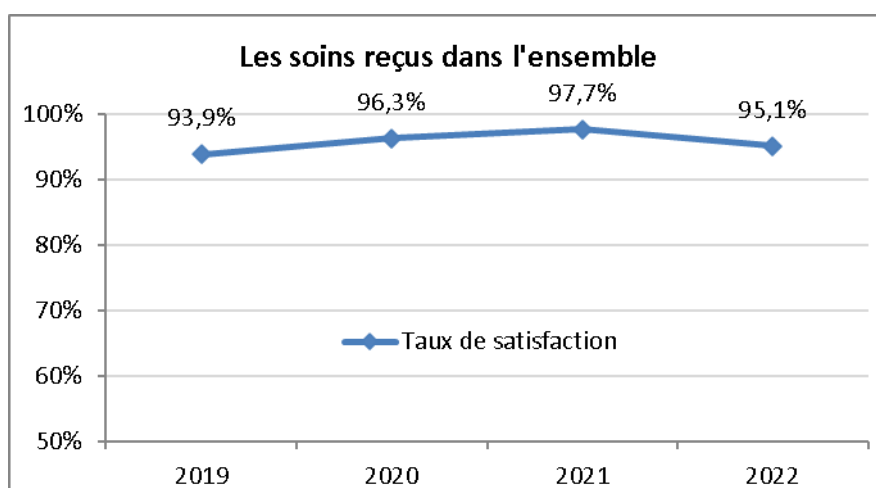
7. L'accueil reçu lors de l'arrivée dans l'unité AURAL (de pas du tout satisfaisant à très satisfaisant)



Le taux de satisfaction est en baisse de 5,3 points en 2022.

81,3% des patients ont trouvé l'accueil dans l'unité « très satisfaisant » (93,1% en 2021).

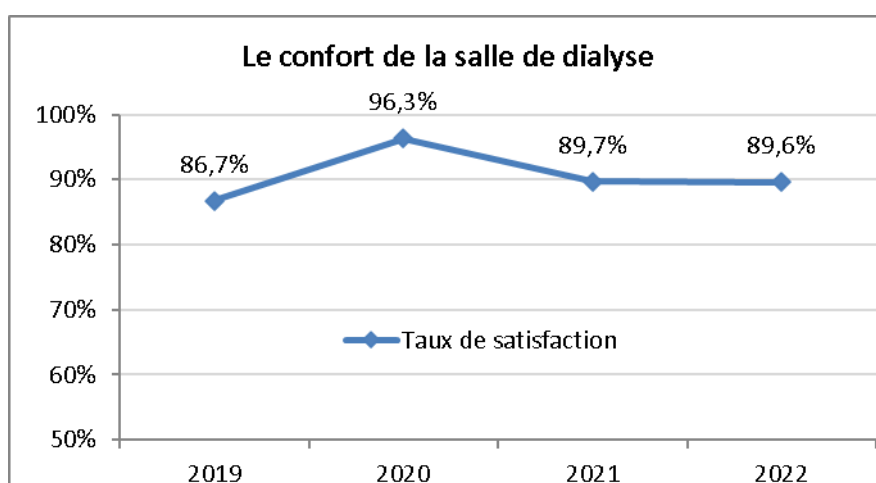
8. Les soins reçus, dans l'ensemble (de pas du tout satisfaisants à très satisfaisants)



Le taux de satisfaction est en baisse de 2,6 points en 2022.

89,6% des patients considèrent que les soins reçus étaient « très satisfaisants » (93,1% en 2021).

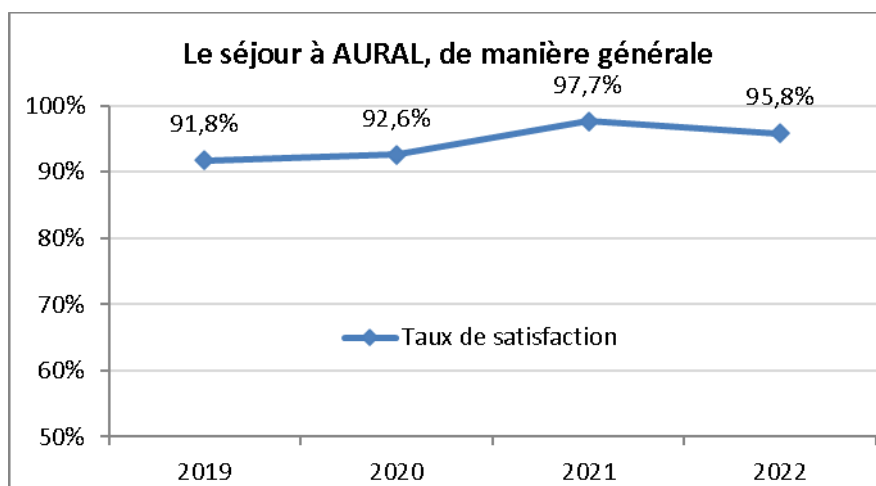
9. Le confort de la salle de dialyse (de pas du tout satisfaisant à très satisfaisant)



Le taux de satisfaction est stable en 2022.

72,9% des patients ont trouvé que le confort de la salle de dialyse était « très satisfaisant » (69 % en 2021).

10. Le séjour à AURAL, de manière générale (de pas du tout satisfaisant à très satisfaisant)

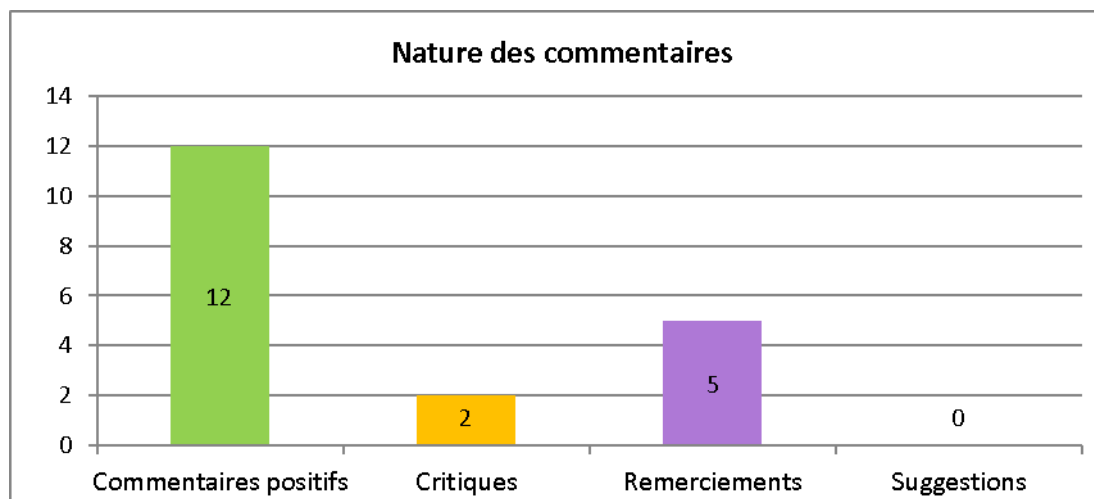


Le taux de satisfaction est en légère baisse de 1,9 points en 2022.

91,7% des patients ont jugé que leur séjour à AURAL a été « très satisfaisant » (93,1 % en 2021).

11. Remarques et suggestions des patients vacanciers

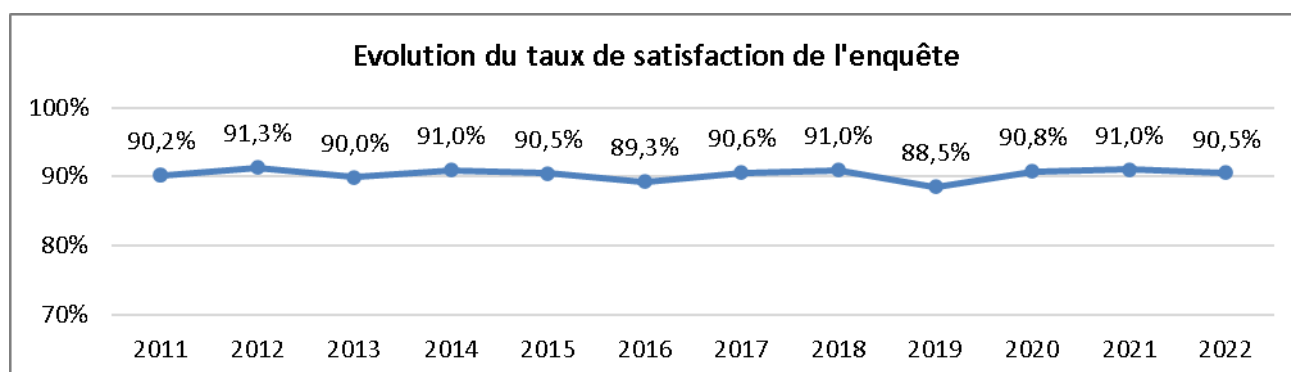
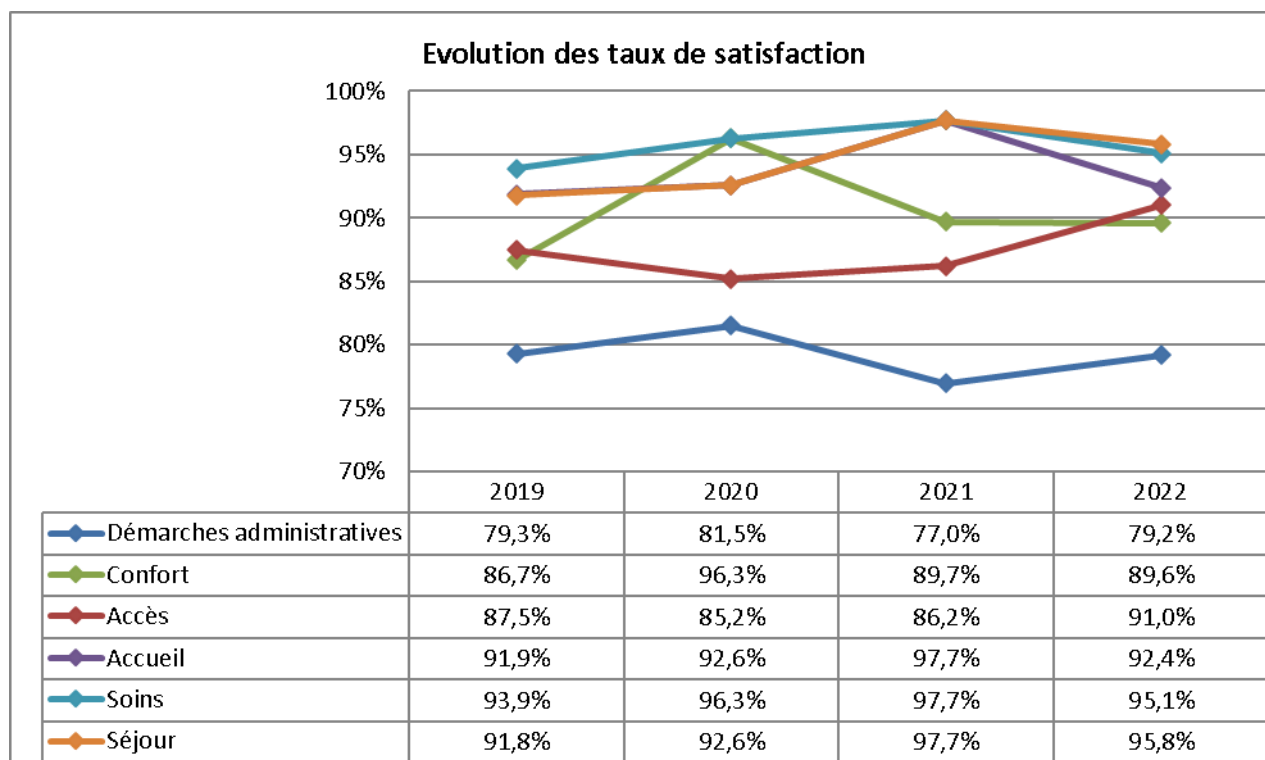
15 patients ont rédigé des commentaires en fin de questionnaire (31,3%) : un à plusieurs commentaires par patient.



Les commentaires positifs concernent le souhait des patients de revenir et le personnel d'AURAL.

Les critiques formulées concernent les démarches administratives trop complexes, une réponse tardive, les examens demandés, la température de la salle (froid à Colmar).

12. Evolution des taux de satisfaction



SYNTHESE

- ✓ 162 séjours de patients vacanciers ont été enregistrés en 2022 : ce chiffre est en hausse par rapport à l'année 2021 où seulement 109 séjours de patients vacanciers avaient été réalisés ; le niveau des années précédentes la crise sanitaire semble être retrouvé (environ 144 séjours annuels en moyenne entre 2017 et 2019, 44 séjours en 2020). 48 questionnaires de satisfaction ont été analysés en 2022.
- ✓ 35,4 % des questionnaires de satisfaction réceptionnés concernent l'unité de Colmar, 18,8% l'unité d'Haguenau, 14,6% l'unité de Mulhouse, tout comme l'unité de Bergson. Il y a 4 questionnaires dont l'unité de dialyse n'a pas été précisée.
- ✓ Le taux de retour est en hausse en 2022 (+3 points). Les unités de Molière et de Sainte-Anne n'ont retourné aucun questionnaire de satisfaction mais seulement 2 séjours réalisés pour chaque unité. Le taux de retour de l'unité de Mulhouse est relativement faible (13%).
- ✓ En 2022, 45% des patients vacanciers venaient à AURAL pour la première fois.
- ✓ Le taux de satisfaction global est stable et très satisfaisant : 90,5%.
- ✓ « L'accès », « l'accueil », « les soins reçus » et « le séjour à AURAL » présentent des taux de satisfaction supérieurs à 90%.

- ✓ Le taux de satisfaction relatif aux « démarches administratives » reste le plus faible par rapport aux autres thématiques, comme pour les années précédentes. Il est en légère hausse de 2,2 points en 2022.
- ✓ Le taux de satisfaction relatif à « l'accueil dans l'unité de dialyse » diminue de 5,3 points en 2022 tandis que le taux de satisfaction relatif à « l'accès à l'unité de dialyse » augmente de 4,8 points.

AXE D'AMELIORATION :

- ✓ Améliorer le taux retour, notamment à Mulhouse, Molière et Sainte-Anne.
- ✓ Améliorer le taux de satisfaction relatif aux démarches administratives.