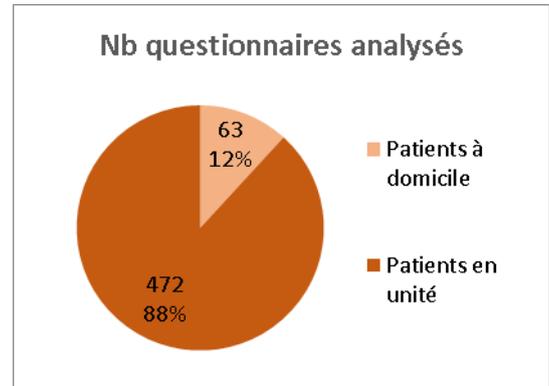
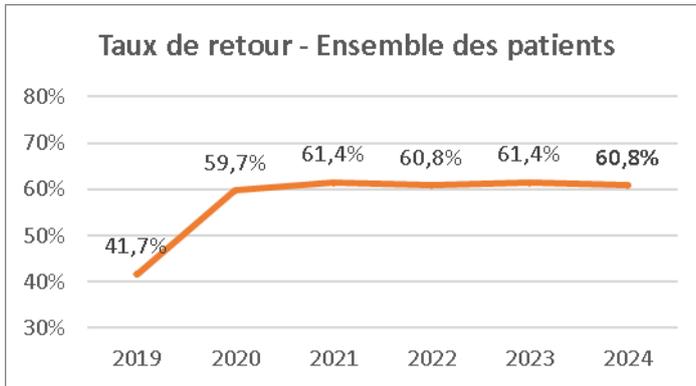
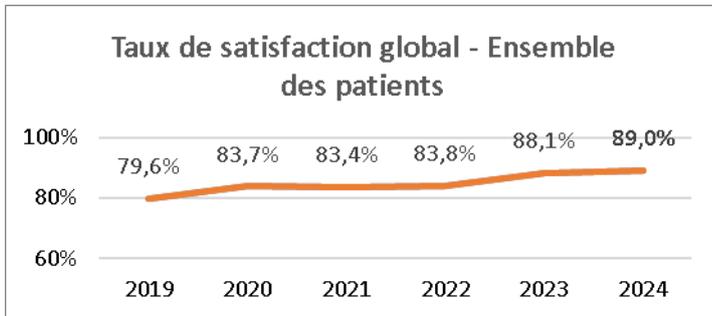


MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS DIALYSES Enquête 2024

- ✓ Le taux de retour global de l'enquête 2024 est de **60,8%** (stable par rapport à l'enquête 2023 : -0,6 point) : **535** questionnaires analysés/**800** questionnaires distribués. 68 questionnaires n'ont pu être remis aux patients en unité de dialyse à cause de la barrière de la langue, de troubles cognitifs ou parce qu'ils étaient absents lors de la distribution des questionnaires. 15 patients en unité ont refusé de répondre au questionnaire, ils sont comptabilisés dans le taux de retour.



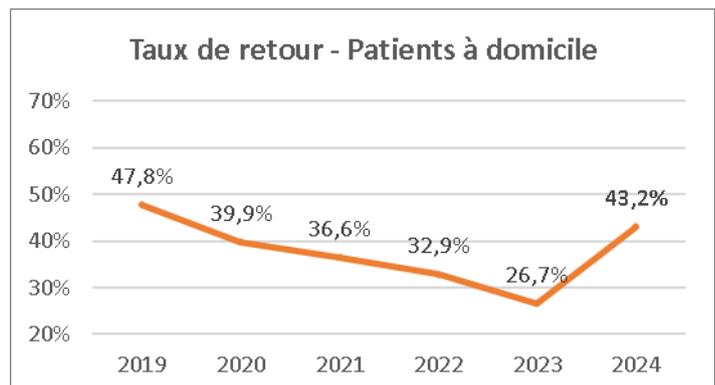
- ✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2024 est de 89,0%** (+0,9 point par rapport à l'enquête 2023).



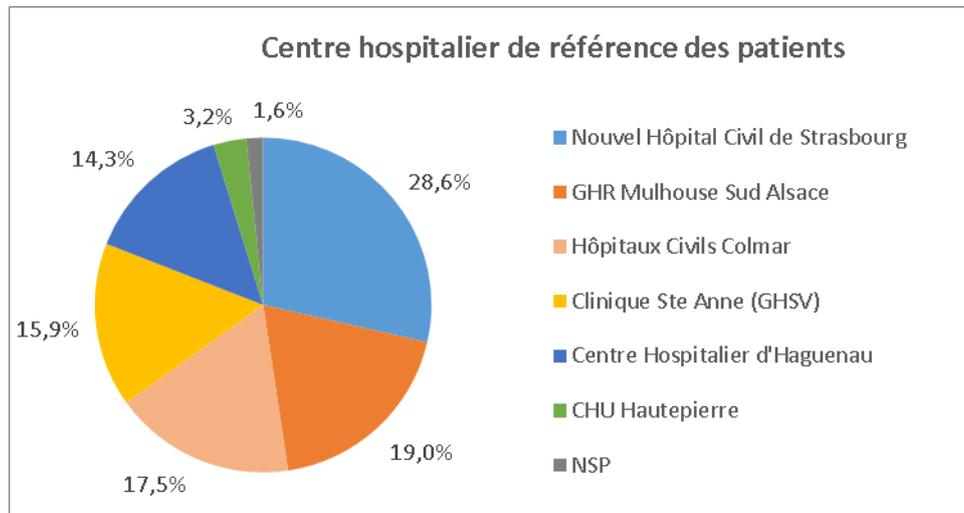
L'enquête 2019 avait été réalisée auprès des nouveaux patients uniquement (admis depuis moins d'un an).

I. PATIENTS EN DIALYSE A DOMICILE

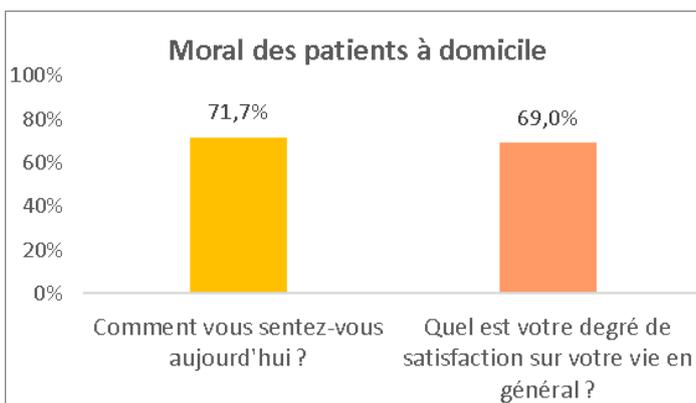
- ✓ Le taux de retour de l'enquête de satisfaction des patients en dialyse à domicile est de **43,2%** (+16,5 points par rapport à l'enquête 2023). **63** questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés (148 envoyés, 2 retournés avec une erreur d'adresse).



- ✓ 28,6% des patients ayant répondu à l'enquête ont comme centre hospitalier de référence le Nouvel Hôpital Civil de Strasbourg.



- ✓ Les deux questions sur le moral des patients ne sont pas prises en compte dans le calcul du taux de satisfaction global.



En 2024, le moral des patients est stable (-0,8 point), et présente un taux de satisfaction moyen de 70,4%.

A. RESULTATS

Un **taux de satisfaction (TS)** est calculé pour chaque question :

0% = Tous les patients sont très insatisfaits → **100%** = Tous les patients sont très satisfaits



Evolution 2023 → 2024 favorable
(augmentation du TS ≥ 5 points)



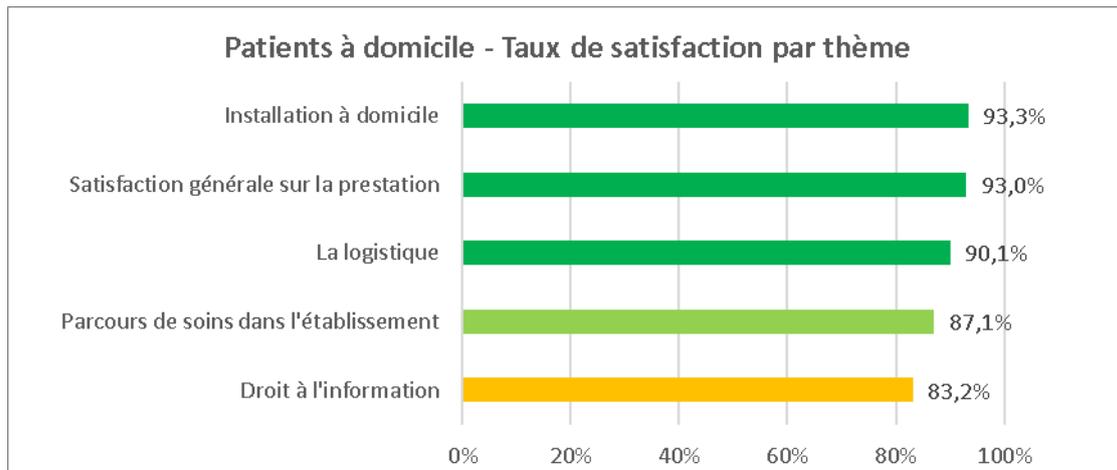
Evolution 2023 → 2024 défavorable
(diminution du TS ≥ 5 points)



Stabilité des résultats

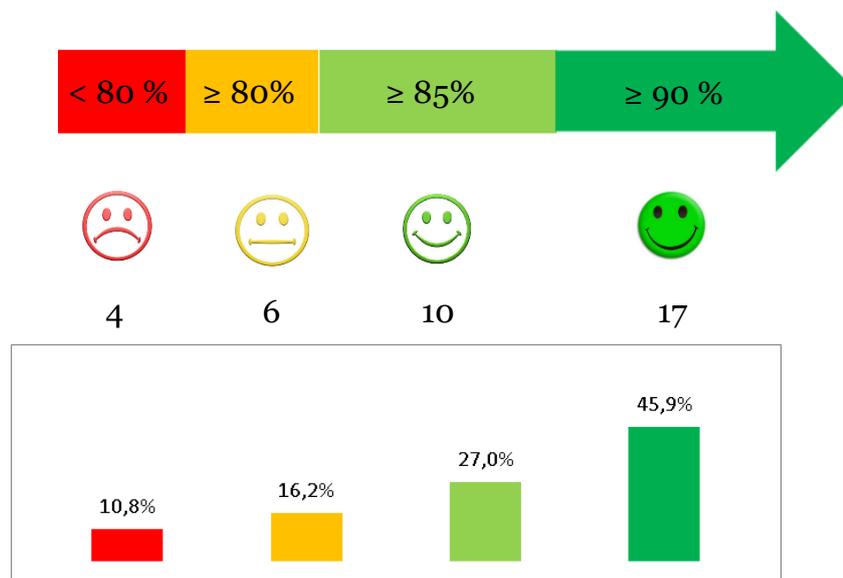
- ✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2024 des patients en dialyse à domicile est de 87,5 % (+2,6 points par rapport à l'enquête 2023).**

1. RESULTATS PAR THEME



- ✓ Aucun taux de satisfaction n'est inférieur à 80%.
- ✓ Le taux de satisfaction relatif au « droit à l'information » (qui regroupe 10 questions) était déjà le thème ayant le taux de satisfaction le moins élevé lors des enquêtes précédentes. Cependant, il est en augmentation de 3,5 points en 2024.
- ✓ Aucun taux de satisfaction par thème ne présente de variation significative en 2024 (+/- 5 points au moins). Cependant, une hausse du taux est constatée pour la « satisfaction générale sur la prestation » (+4,8 points), le « parcours de soins dans l'établissement » (+3,8 points).
- ✓ Comme lors des précédentes enquêtes, le taux de satisfaction le plus élevé est « l'installation à domicile » (5 questions). Ce taux a cependant diminué de 3 points en 2024.

2. RESULTATS PAR QUESTION



	TS 2024	2024	Evolution 2023/2024
INSTALLATION A DOMICILE :	93,3 %		
La préparation de l'installation à domicile	93,4 %		
Les explications fournies pour l'installation	90,9 %		
Le respect et la date de l'installation prévue	95,2 %		
La qualité de l'installation à domicile	92,5 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	94,3 %		

	TS 2024	2024	Evolution 2023/2024
PARCOURS DE SOINS DANS L'ETABLISSEMENT :	87,1 %		
L'organisation des éventuels replis à l'hôpital / en centre de dialyse	92,0%		
Le soulagement de la douleur physique	87,2 %		
Le soulagement de la souffrance morale	81,8 %		
L'écoute	91,8 %		
Le suivi médical	94,5 %		
L'implication du patient dans son projet de soins	89,3 %		
Les relations avec les médecins	95,4 %		
La consultation avec la diététicienne / le suivi diététique (90,3 % des patients répondent avoir déjà rencontré la diététicienne)	83,7 %		
Le rendez-vous avec l'assistance sociale / le suivi social (45,2 % des patients répondent avoir déjà rencontré l'assistance sociale)	81,7 %		

La consultation avec la psychologue/ le suivi psychologique <i>(17,7 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)</i>	68,2 %		
La maintenance de votre matériel et le suivi technique	91,5 %		
Les relations avec les techniciens	91,9 %		
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes / établissements	89,4 %		
La possibilité de participer à des ateliers d'éducatons thérapeutique	80,0 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	88,4%		

	TS 2024	2024	Evolution 2023/2024
DROIT A L'INFORMATION :	83,2 %		
La communication des numéros d'urgence	88,8 %		
Les informations sur l'entretien et la mise à jour du matériel	77,0 %		
Les informations sur les médicaments	85,1 %		
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	92,5 %		
Les informations sur votre état de santé	87,5 %		
Les informations sur la greffe	84,3 %		
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission des Usagers (CDU)	60,0%		
L'information sur la personne de confiance	89,4 %		
L'information sur les Directives Anticipées	81,8 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	85,8 %		

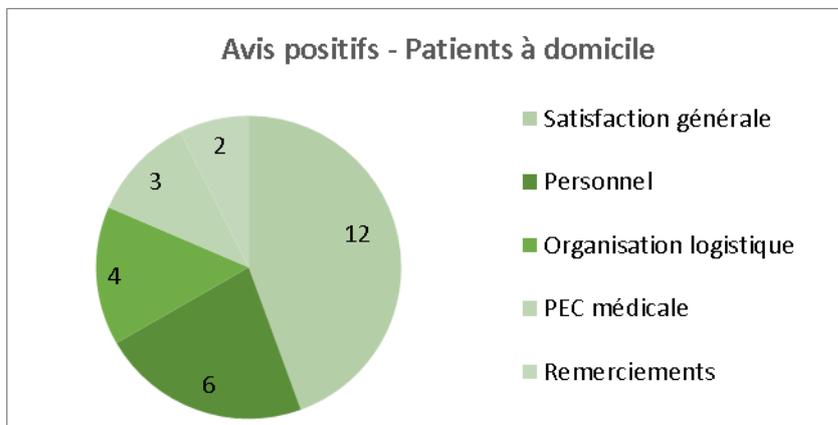
	TS 2024	2024	Evolution 2023/2024
LA LOGISTIQUE :	90,1 %		
L'accueil téléphonique et la disponibilité de la pharmacie	95,0 %		
Le respect des délais et horaires de livraison	92,1 %		
Les conditions de livraison (manutention / stockage)	92,3 %		
Les relations avec le livreur	94,6 %		
La gestion des déchets	76,9 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	89,8 %		

	TS 2024	2024	Evolution 2023/2024
SATISFACTION GENERALE SUR LA PRESTATION :	93,0 %		

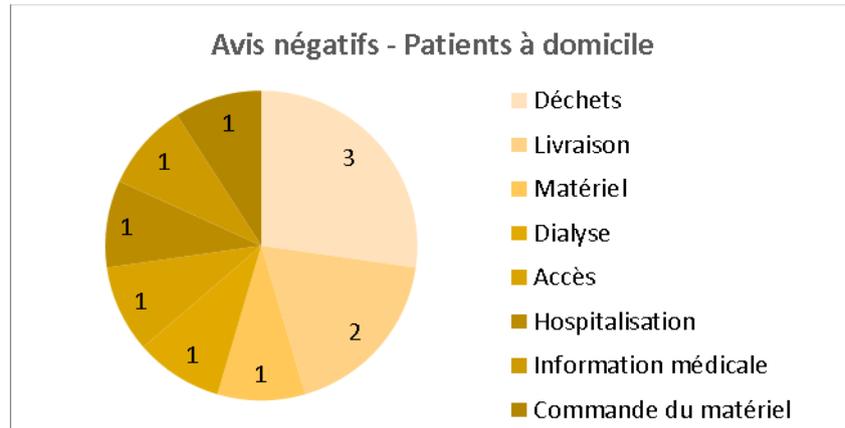
B. COMMENTAIRES DES PATIENTS

Les patients avaient la possibilité de s'exprimer librement à la fin du questionnaire.

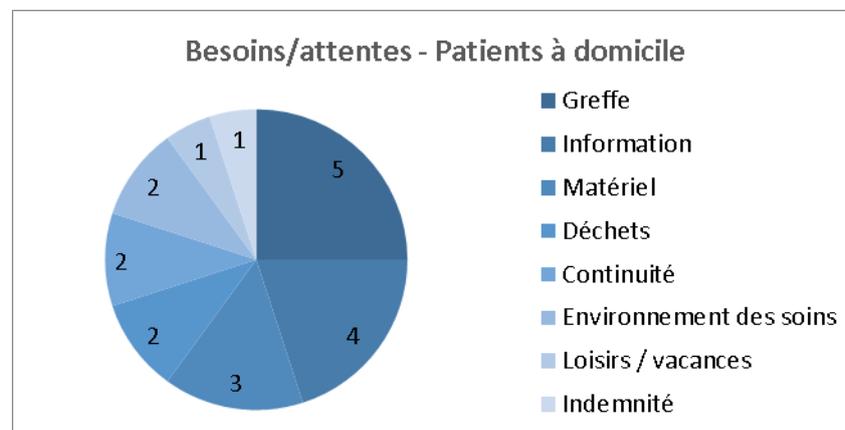
✓ 39,7 % des patients ont rédigé un commentaire positif :



- ✓ 15,9 % des patients ont rédigé un commentaire négatif :

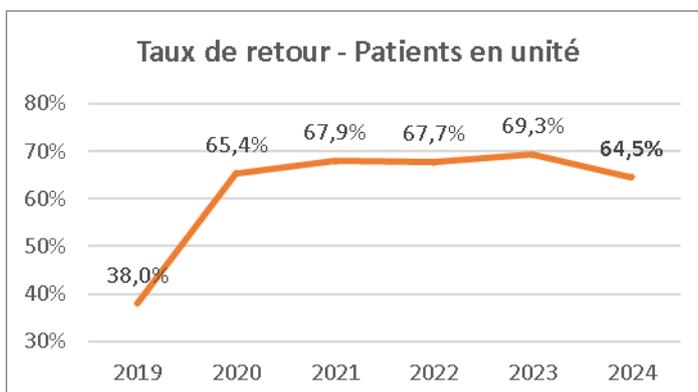


- ✓ 30,2 % des patients se sont exprimés sur leurs besoins et attentes en fin de questionnaire :

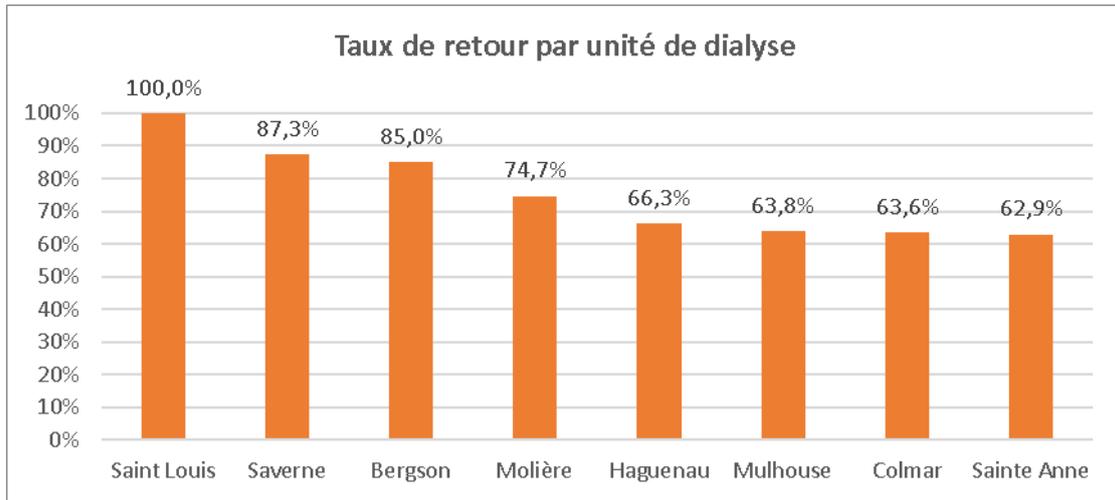


II. PATIENTS EN UNITE DE DIALYSE

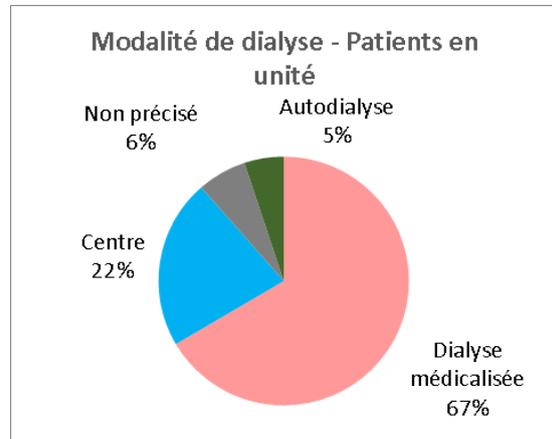
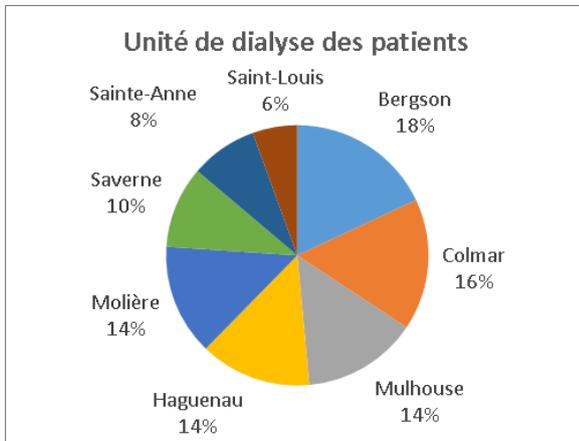
- ✓ Le taux de retour de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des patients en dialyse en unité est de **64,5%** (-4,8 point par rapport à 2023). **472** questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés, sur les 654 questionnaires distribués dans les unités de dialyse. La plupart des unités de dialyse ont précisé quel était le nombre de patients qui n'ont pu participer à l'enquête de satisfaction (barrière de la langue, troubles cognitifs, absences...), ce qui a permis de les exclure du taux de retour.



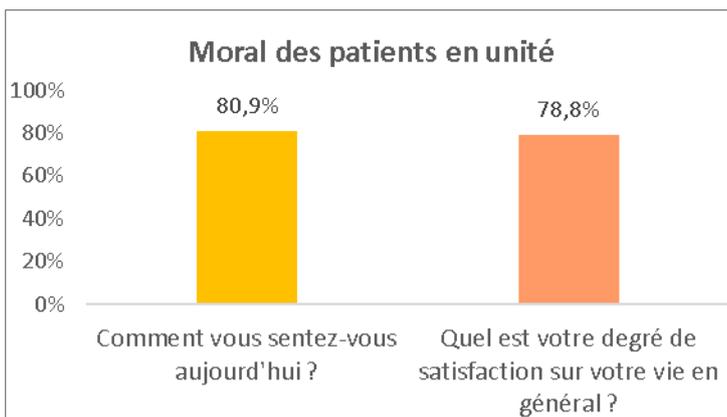
L'enquête 2019 avait été réalisée auprès des nouveaux patients uniquement (admis depuis moins d'un an). Les questionnaires avaient été envoyés au domicile des patients avec une enveloppe retour mais le taux de retour avait chuté.



✓ Répartition des patients ayant participé à l'enquête par unité et par modalité de dialyse :



✓ Les deux questions sur le moral des patients ne sont pas prises en compte dans le calcul du taux de satisfaction global.



En 2024, le moral des patients est stable (-1,9 point), et présente un taux de satisfaction moyen de 79,9 %.

A. RESULTATS

Un **taux de satisfaction (TS)** est calculé pour chaque question :

0% = Tous les patients sont très insatisfaits → **100%** = Tous les patients sont très satisfaits



Evolution 2023 → 2024 favorable
(augmentation du TS ≥ 5 points)



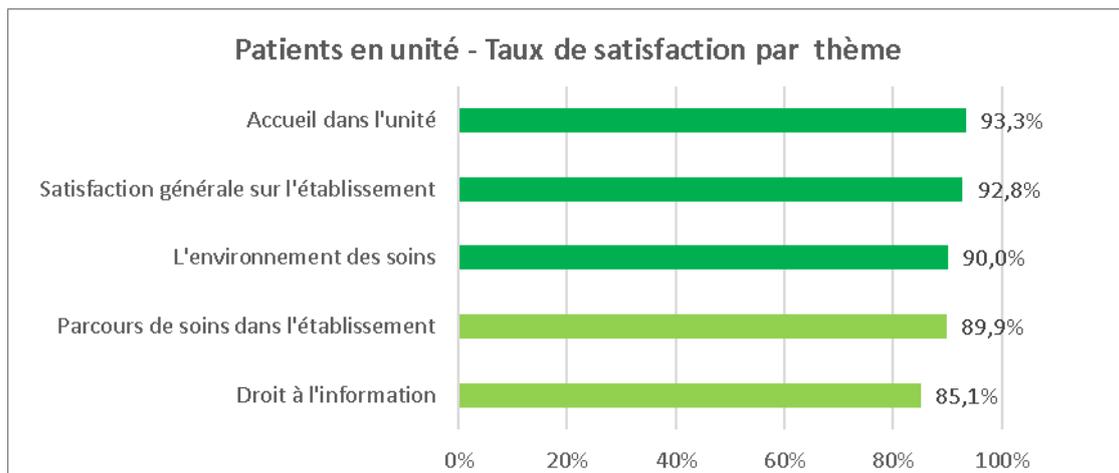
Evolution 2023 → 2024 défavorable
diminution du TS ≥ 5 points)



Stabilité des résultats

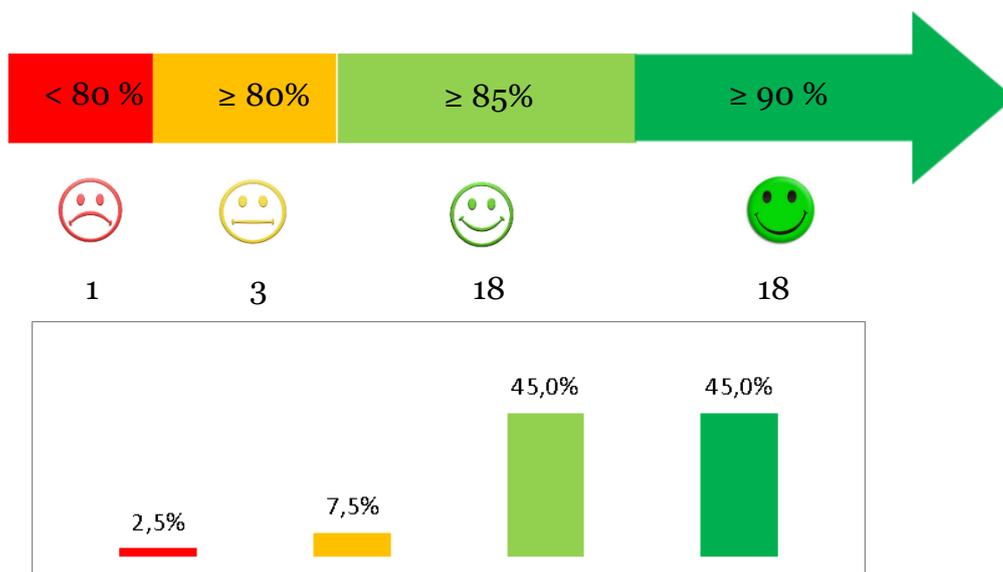
- ✓ **Le taux de satisfaction global de l'enquête 2024 auprès des patients en unité de dialyse est de 89,2 % (+0,9 point par rapport à l'enquête 2023).**

1. RESULTATS PAR THEME



- ✓ Aucun taux de satisfaction par thème n'est inférieur à 85%.
- ✓ Le taux de satisfaction du thème « Droit à l'information » présente le taux de satisfaction le moins élevé. Il s'agit du thème ayant le taux de satisfaction le moins élevé lors des enquêtes précédentes.
- ✓ Comme lors des précédentes enquêtes, le taux de satisfaction par thème le plus élevé concerne « l'accueil dans l'unité » (3 questions).

2. RESULTATS PAR QUESTION



	TS 2024	2024	Evolution 2023/2024
ACCUEIL DANS L'UNITE :	93,3 %		
Les démarches administratives lors de l'entrée dans l'unité	93,3 %		
L'accompagnement lors des premières dialyses	93,2 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	93,5 %		

	TS 2024	2024	Evolution 2023/2024
PARCOURS DE SOINS DANS L'ETABLISSEMENT :	89,9 %		
L'accueil en séance	94,3 %		
Les jours et horaires de dialyse	93,9 %		
Le soulagement de la douleur physique	85,9 %		
Le soulagement de la souffrance morale	84,9 %		
L'écoute	92,7 %		
Le suivi médical	92,5 %		
L'implication du patient dans son projet de soins	89,3 %		
Les relations avec les médecins	91,0 %		
Les relations avec le personnel soignant (infirmiers(ères))	95,2 %		
La consultation avec la diététicienne / le suivi diététique (87,9 % des patients répondent avoir déjà rencontré la diététicienne)	85,6 %		
Le rendez-vous avec l'assistance sociale / le suivi social (76,8 % des patients répondent avoir déjà rencontré l'assistance sociale)	88,0 %		

La consultation avec la psychologue/ le suivi psychologique <i>(58,8 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)</i>	87,1 %		
La consultation/le suivi avec le sophrologue <i>(50,1 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)</i>	89,0 %		
Le rendez-vous/ le suivi avec la coach APA <i>(59,6 % des patients répondent avoir déjà rencontré la psychologue)</i>	88,9 %		
Les relations avec le personnel administratif (secrétaire médicale, accueil)	93,3 %		
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes / établissements	89,0 %		
Le respect de l'intimité et de la dignité	91,7 %		
Le respect de la confidentialité des informations vous concernant	92,1%		
La distance entre l'unité de dialyse et le lieu de vie	88,5 %		
L'organisation du transport	89,8%		
La possibilité de participer à des ateliers d'éducatons thérapeutique	85,3 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	90,5 %		

	TS 2024	2024	Evolution 2023/2024
DROIT A L'INFORMATION :	85,1 %		
La communication des numéros d'urgence	86,0 %		
Les informations sur les médicaments	86,5 %		
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	88,8 %		
Les informations sur votre état de santé	88,1 %		
Les informations sur la greffe	83,6 %		

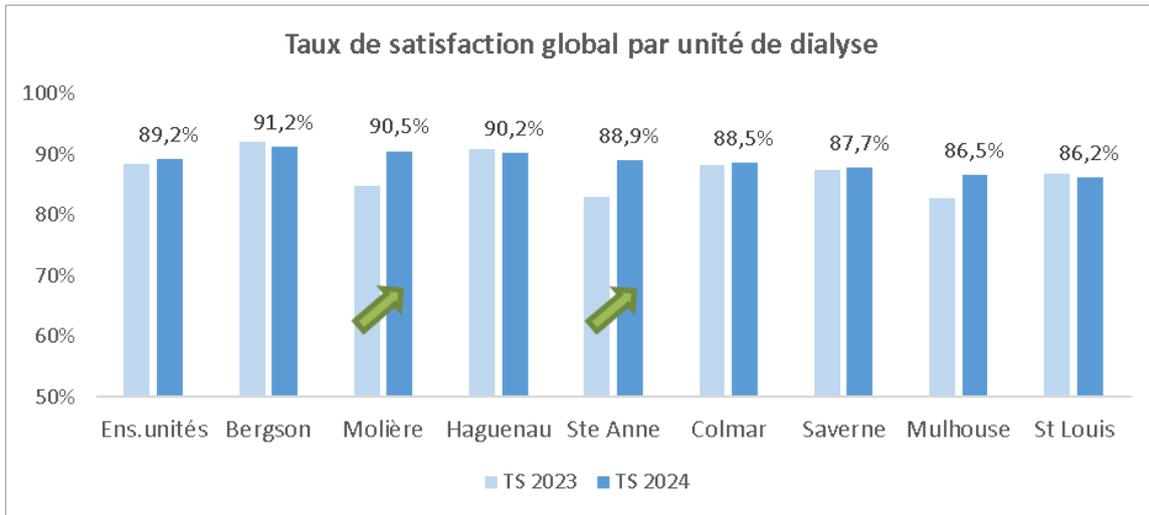
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission des Usagers (CDU)	71,4 %		
L'information sur la personne de confiance	90,5 %		
L'information sur les Directives Anticipées	85,8 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	85,5 %		

	TS 2024	2024	Evolution 2023/2024
L'ENVIRONNEMENT DES SOINS :	90,0 %		
Le confort du lit / fauteuil / méridienne	83,4 %		
La qualité des repas/ collations	91,2 %		
La propreté et l'hygiène des locaux	95,0 %		
Le matériel audiovisuel	89,6 %		
Satisfaction générale sur cette thématique	90,8 %		

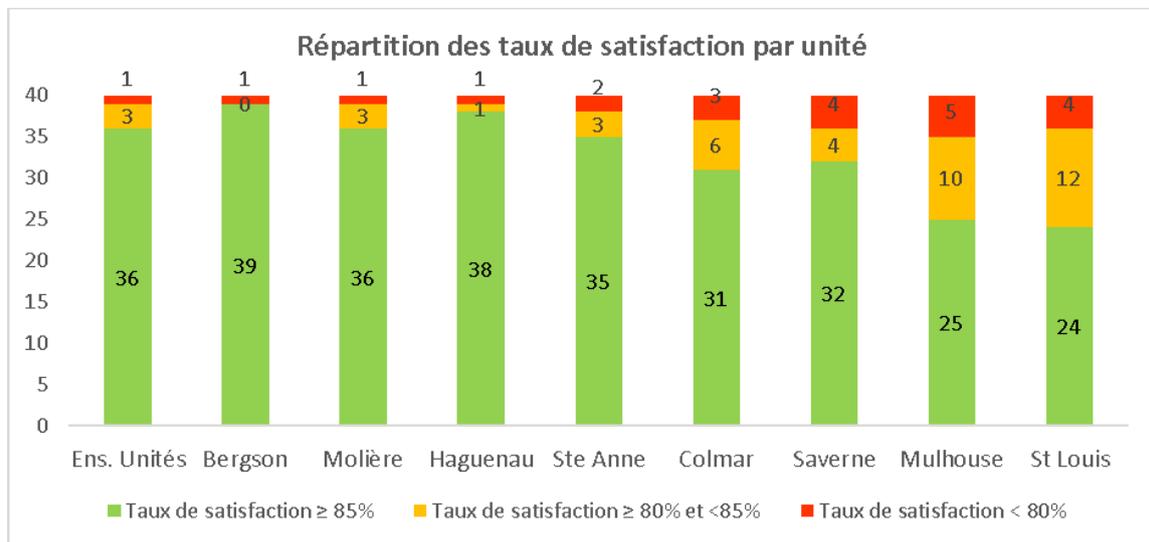
	TS 2024	2024	Evolution 2023/2024
SATISFACTION GENERALE SUR L'ETABLISSEMENT :	92,8 %		

3. RESULTATS PAR UNITE DE DIALYSE

- ✓ Le détail des résultats par unité de dialyse est annexé à ce rapport.



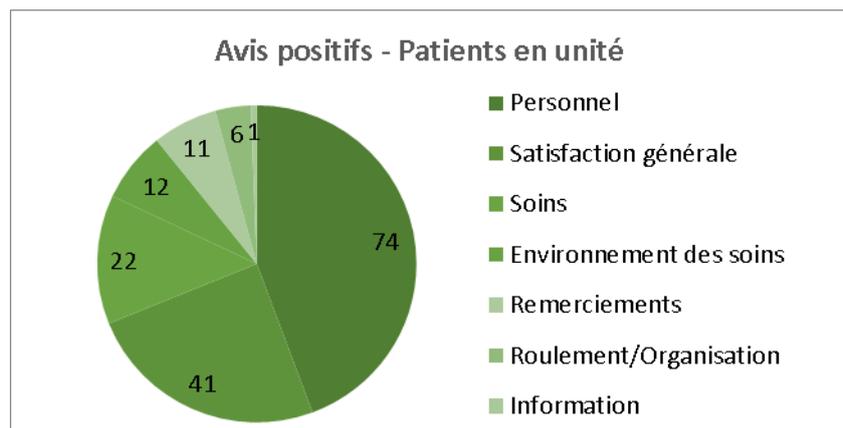
En 2024, le taux de satisfaction global augmente de 5,9 points à Sainte-Anne et de 5,7 points à Molière. Il est relativement stable dans les autres unités de dialyse.



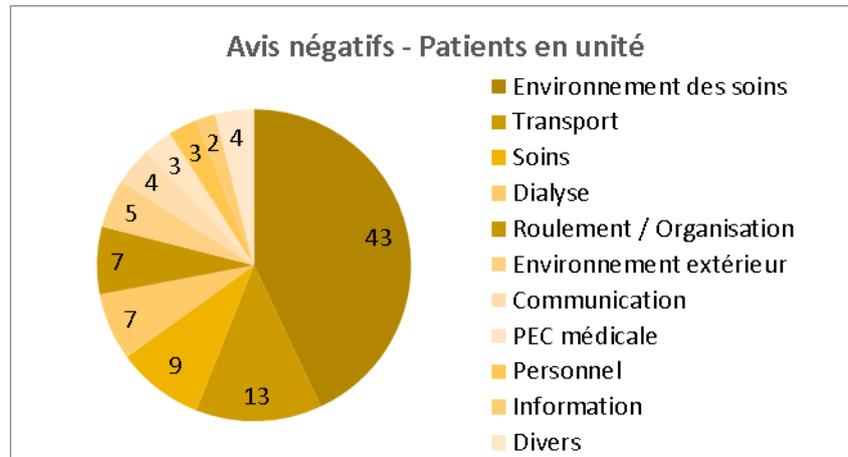
B. COMMENTAIRES DES PATIENTS

Les patients avaient la possibilité de s'exprimer librement à la fin du questionnaire.

- ✓ 30,3 % des patients ont rédigé des commentaires positifs concernant :

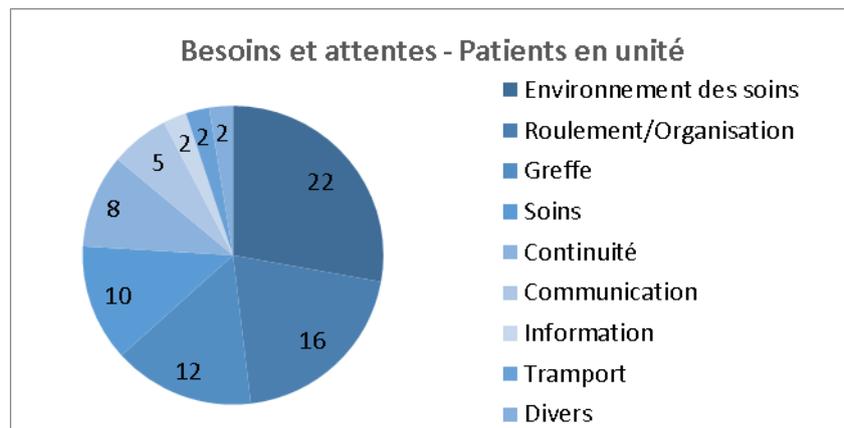


- ✓ 19,1 % des patients ont précisé quels étaient les points négatifs de l'établissement :



Les avis négatifs sur l'environnement des soins concernent principalement des problématique de télévision, de manque de confort du fauteuil/lit et de température des locaux non satisfaisante.

- ✓ Et 15,0 % des patients ont précisé leurs besoins et attentes. Les principales remarques concernent :



III. AXES D'AMELIORATION A DEFINIR

Ils concernent les taux de satisfaction inférieurs à 80%.

- ✓ Les patients sont globalement peu satisfaits **des informations qu'ils reçoivent** concernant :
 - L'existence et le rôle de la **Commission des Usagers** (patients en unités et patient en dialyse à domicile),
 - Les **directives anticipées** pour les patients des unités de dialyse de Saverne et de Sainte-Anne,
 - La **greffe** pour les patients de l'unité de Saverne,
 - Les informations sur **l'entretien et la mise à jour du matériel** pour les patients à domicile (le taux de satisfaction est en baisse de près de 10 points).

- ✓ S'agissant du **parcours de soins**, le taux de satisfaction concernant certaines thématiques est à améliorer :
 - La **prise en charge de la souffrance morale** dans l'unité de Colmar,
 - Les **relations avec le médecin** dans l'unité de Saverne,
 - Le **suivi diététique** dans l'unité de Saint-Louis,
 - Le **suivi psychologique** dans l'unité Saint-Louis et les patients à domicile,
 - L'**Activité Physique Adaptée** dans l'unité de Mulhouse,
 - Les patients de Mulhouse ne sont pas suffisamment satisfaits de la possibilité qui leur est donnée de **participer à des ateliers d'éducation thérapeutique**.
- ✓ Concernant l'**environnement des soins**, les patients sont peu satisfaits des points suivants :
 - Le manque de **confort du lit/fauteuil de dialyse** pour les patients des unités de Saint-Louis, Mulhouse et Colmar,
 - Le **matériel audiovisuel** dans l'unité de Mulhouse.
- ✓ Quant aux patients à domicile, ils ne sont pas satisfaits de **la gestion de leurs déchets**.

Taux de satisfaction dans l'unité ≥ 5 points au dessus de la moyenne
Taux de satisfaction dans l'unité ≤ 5 points en dessous de la moyenne

Annexe 1

	DOMICILE	ENS. unités	Bergson	Colmar	Haguenu	Molière	Mulhouse	Ste Anne	St Louis	Saverne
1-Taux de retour :	43,2%	64,5%	85,0%	63,6%	66,3%	74,7%	63,8%	62,9%	100,0%	87,3%
Nombre de questionnaires reçus	63	472	85	77	65	65	67	39	26	48
2-Avant l'entrée en dialyse :										
Les consultations médicales										
Les informations sur la maladie										
L'informations sur les modes de traitement										
L'information sur le rôle de la dialyse										
Les informations sur la greffe										
Satisfaction générale sur cette thématique										
3A-Accueil dans l'unité :										
Les démarches administratives lors de votre entrée		93,3%	96,2%	92,5%	91,9%	93,1%	96,1%	93,9%	90,6%	88,2%
L'accompagnement lors des premières dialyses		93,2%	96,2%	91,4%	93,8%	95,5%	94,2%	90,0%	92,0%	88,5%
Satisfaction générale sur cette thématique		93,5%	95,3%	92,9%	92,9%	91,5%	94,9%	95,2%	93,2%	90,1%
3B-Installation à domicile :										
La préparation de l'installation à domicile	93,4%									
Les explications fournies pour l'installation	90,9%									
Le respect de la date d'installation prévue	95,2%									
La qualité de l'installation à domicile	92,5%									
Satisfaction générale sur cette thématique	94,3%									
4-Parcours de soins dans l'établissement :										
L'accueil en séance		94,3%	94,6%	93,4%	94,1%	97,3%	94,7%	94,2%	89,4%	93,8%
Vos jours et horaires de dialyse		93,9%	95,2%	92,5%	95,2%	94,1%	91,4%	94,7%	93,8%	94,8%
L'organisation des événements replis à l'hôpital / en centre de dialyse	92,0%									
Le soulagement de la douleur physique	87,2%	85,9%	86,4%	83,5%	88,1%	89,1%	82,3%	86,8%	83,3%	86,9%
Le soulagement de la souffrance morale	81,8%	84,9%	87,2%	79,0%	86,7%	83,8%	81,6%	93,3%	81,7%	89,7%
L'écoute	91,8%	92,7%	93,4%	90,3%	94,2%	95,2%	91,2%	93,4%	91,0%	92,0%
Votre suivi médical	94,5%	92,5%	92,9%	93,0%	93,3%	93,0%	96,2%	92,1%	89,0%	86,7%
Votre implication dans votre projet de soins	89,3%	89,3%	90,8%	88,4%	87,9%	89,3%	89,2%	93,8%	81,8%	90,6%
Vos relations avec le médecin	95,4%	91,0%	92,1%	94,0%	91,3%	91,8%	93,9%	91,0%	95,0%	76,6%
Vos relations avec le personnel soignant (infirmiers(ères))		95,2%	95,2%	93,1%	96,1%	98,5%	93,2%	96,8%	93,8%	95,3%
Votre suivi diététique	83,7%	85,6%	88,4%	87,1%	88,0%	82,4%	84,4%	88,6%	76,9%	83,6%
Votre suivi social	81,7%	88,0%	88,6%	90,6%	91,7%	86,3%	86,2%	85,4%	80,2%	88,5%
Votre suivi psychologique	68,2%	87,1%	92,9%	85,0%	87,8%	88,6%	83,8%	93,2%	76,3%	83,3%
Votre RDV/suivi par le sophrologue	89,0%	89,5%	84,1%	87,5%	87,5%	93,5%	92,5%	88,3%	86,4%	89,0%
Votre RDV/suivi APA		88,9%	93,5%	86,8%	90,8%	88,6%	62,5%	86,9%	89,3%	89,9%
La maintenance de votre matériel et le suivi technique	91,5%									
Vos relations avec les techniciens	91,9%									
Vos relations avec le personnel administratif		93,3%	93,0%	96,0%	92,5%	96,4%	93,3%	87,1%	92,3%	91,1%
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes / établissements	89,4%	89,0%	91,4%	90,5%	92,0%	87,3%	86,6%	84,7%	86,4%	88,7%
Le respect de l'intimité et de la dignité	91,7%	91,4%	91,9%	91,9%	91,9%	96,1%	90,2%	92,1%	89,6%	88,8%
Le respect de la confidentialité des informations vous concernant	92,1%	92,9%	92,3%	90,2%	90,2%	94,8%	94,0%	93,6%	86,0%	89,7%
La distance entre votre unité de dialyse et votre lieu de vie	88,1%	88,7%	82,1%	88,5%	93,5%	87,5%	83,3%	92,3%	90,4%	90,4%
L'organisation de votre transport	89,8%	90,8%	90,1%	92,7%	88,5%	82,7%	92,1%	88,5%	93,6%	93,6%
La possibilité de participer à des ateliers d'éducation thérapeutique	80,0%	85,3%	89,9%	81,8%	87,8%	87,5%	74,3%	86,7%	81,6%	90,0%
Satisfaction générale sur cette thématique	88,4%	90,5%	91,5%	90,0%	90,5%	93,6%	87,7%	87,5%	87,0%	93,1%
5-Droit à l'information :										
La communication des numéros d'urgence	88,8%	86,0%	88,5%	84,8%	88,0%	85,2%	82,0%	92,0%	83,8%	85,0%
Les informations sur l'entretien et la mise à jour du matériel	77,0%									
Les informations sur les médicaments	85,1%	86,5%	90,9%	85,4%	87,1%	86,3%	84,6%	86,7%	82,3%	84,4%
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	92,5%	88,8%	92,8%	89,6%	88,8%	88,7%	84,6%	87,1%	84,8%	89,4%
Les informations sur votre insuffisance rénale										
Les informations sur votre état de santé	87,5%	88,1%	92,8%	89,9%	86,9%	90,2%	85,9%	89,0%	83,0%	81,8%
Les informations sur la greffe	84,3%	83,6%	90,1%	80,9%	86,0%	80,9%	80,2%	87,5%	85,3%	72,0%
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission Des Usagers (CDU)	60,0%	71,4%	79,0%	71,7%	74,4%	73,4%	66,4%	60,3%	76,6%	55,8%
L'information sur la personne de confiance	89,4%	90,5%	93,3%	91,0%	92,5%	89,8%	88,1%	90,0%	91,3%	85,9%
L'informations sur les Directives Anticipées	81,8%	85,8%	87,8%	85,7%	89,1%	87,7%	85,0%	79,5%	88,1%	78,2%
La clarté et la compréhension des informations reçues										
Satisfaction générale sur cette thématique	85,8%	85,5%	89,2%	85,2%	84,2%	87,3%	80,9%	84,3%	83,7%	86,5%
6A-L'environnement des soins :										
Le confort du lit / fauteuil		83,4%	86,9%	77,3%	88,7%	91,9%	73,1%	86,5%	63,5%	90,6%
La qualité des collations	91,2%	90,9%	94,9%	94,1%	89,8%	91,8%	85,3%	84,8%	89,9%	89,9%
La propreté et l'hygiène des locaux	95,0%	93,8%	95,3%	94,6%	98,1%	95,5%	94,9%	92,3%	94,1%	94,1%
Le matériel audiovisuel	89,6%	90,2%	92,1%	91,4%	89,8%	79,8%	91,0%	91,0%	93,8%	93,8%
Satisfaction générale sur cette thématique		90,8%	91,7%	91,8%	91,5%	94,6%	87,1%	89,0%	84,0%	92,7%
6B-La logistique :										
L'accueil téléphonique et la disponibilité de la pharmacie	95,0%									
Le respect des délais et horaires de livraison	92,1%									
Les conditions de livraison (manutention / stockage)	92,3%									
Vos relations avec le livreur	94,6%									
La gestion des déchets	76,9%									
Satisfaction générale sur cette thématique	89,8%									
7-Satisfaction générale sur la prestation / l'établissement :	93,0%	92,8%	92,8%	93,9%	94,1%	94,8%	91,7%	90,1%	87,5%	93,9%
8-Moral du patient :										
"Comment vous sentez-vous aujourd'hui ?"	71,7%	80,9%	86,1%	79,7%	79,4%	81,9%	76,9%	82,7%	75,0%	81,8%
"Quel est votre degré de satisfaction sur votre vie en général ?"	69,0%	78,8%	84,3%	78,0%	77,4%	79,4%	77,7%	82,1%	70,0%	75,5%
Taux de satisfaction globale de l'enquête 2024 (exclusion "Moral du patient)	87,5%	89,2%	91,20%	88,50%	90,20%	90,50%	86,50%	88,90%	86,20%	87,70%

Taux de satisfaction par thème :	DOMICILE	ENSEMBLE UNITES	Bergson	Colmar	Haguenu	Molière	Mulhouse	Ste Anne	St Louis	Saverne
2-Avant l'entrée en dialyse :										
3A-Accueil dans l'unité :		93,3%	95,9%	92,3%	92,4%	94,5%	95,2%	92,4%	91,4%	88,9%
3B- Installation à domicile :	93,3%									
4- Parcours de soins dans l'établissement :	87,1%	89,9%	91,4%	88,9%	90,9%	91,3%	87,2%	90,3%	86,9%	89,4%
5- Droit à l'information :	83,2%	85,1%	89,4%	84,9%	86,3%	85,5%	82,0%	84,0%	84,3%	79,9%
6A- L'environnement des soins :		90,0%	90,7%	90,3%	92,1%	92,8%	85,5%	89,3%	83,1%	92,2%
6B- La logistique :	90,1%									
7 - Satisfaction générale sur l'établissement / la prestation :	93,0%	92,8%	92,8%	93,9%	94,1%	94,8%	91,7%	90,1%	87,5%	93,9%
9 - Moral du patient :	70,4%	79,9%	85,2%	78,9%	78,4%	80,7%	77,3%	82,4%	72,5%	78,7%