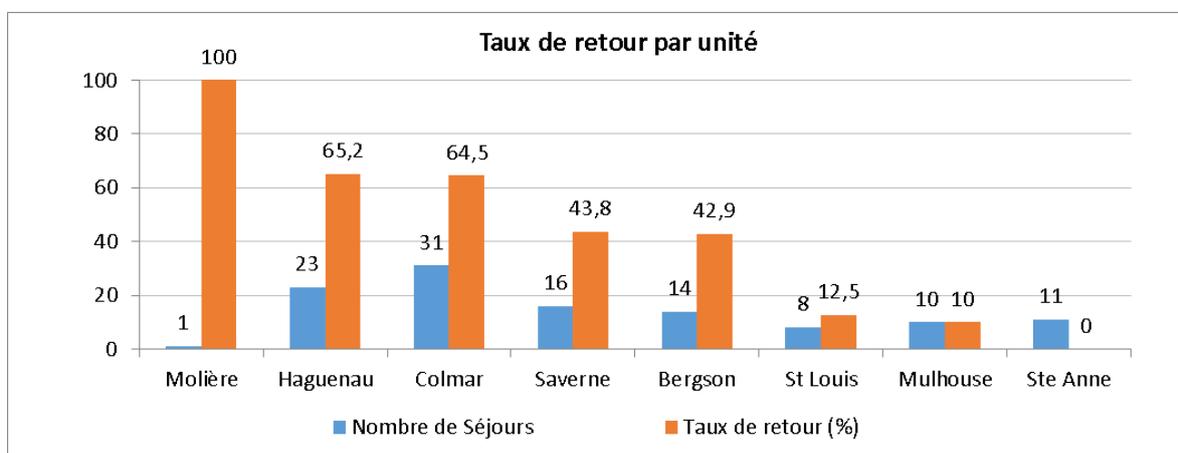
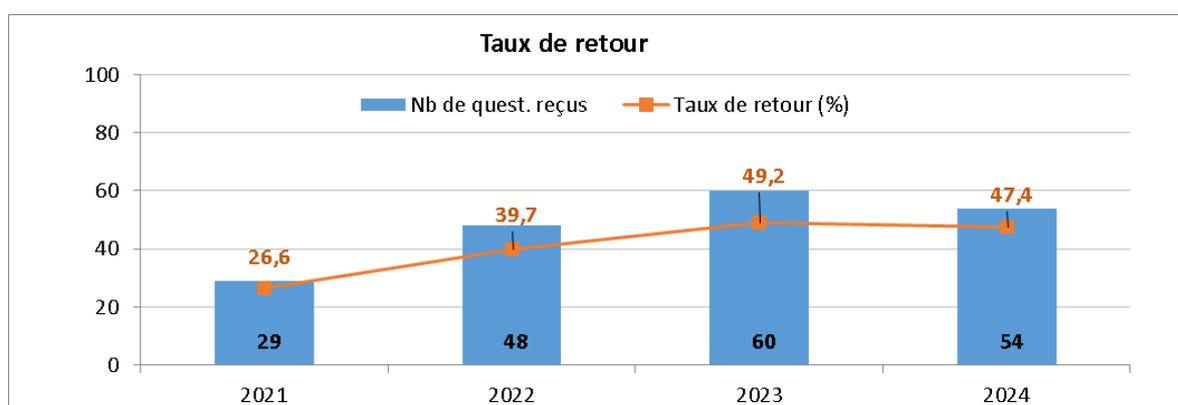


ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS VACANCIERS EN DIALYSE RESULTATS 2024

Un questionnaire de sortie est remis aux patients vacanciers lors de la dernière séance de dialyse à AURAL. En 2024, **114 séjours de patients vacanciers ont été enregistrés** (contre 122 en 2023 et 121 en 2022).

1. Taux de retour

Taux de retour = nombre de questionnaires reçus/nombre de séjours de patients vacanciers.
Le taux de retour est en légère baisse en 2024 et atteint 47,4% (-1,8 points). **54 questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés.**

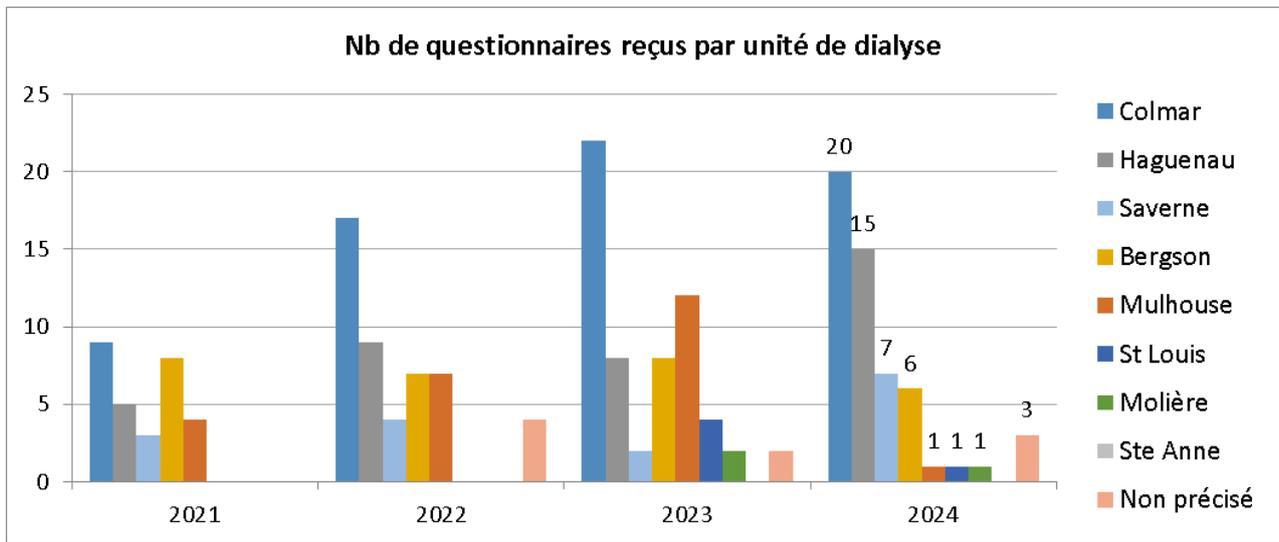


2. Unité de dialyse d'accueil

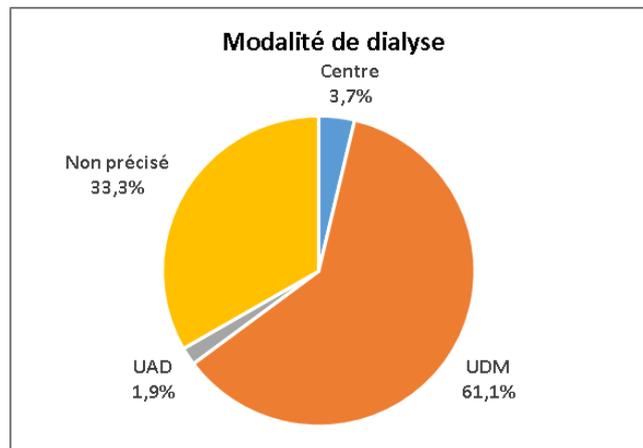
Pour 3 questionnaires réceptionnés, l'unité de dialyse n'est pas précisée.

Aucun questionnaire de l'unité de dialyse de Sainte-Anne n'a été réceptionné (11 séjours vacanciers enregistrés).

L'unité de Colmar a pris en charge 27,2% des patients vacanciers en 2024 (donnée transmise par la Direction des Affaires Financières). Ces patients représentent 37,0% des patients ayant répondu à l'enquête de satisfaction.

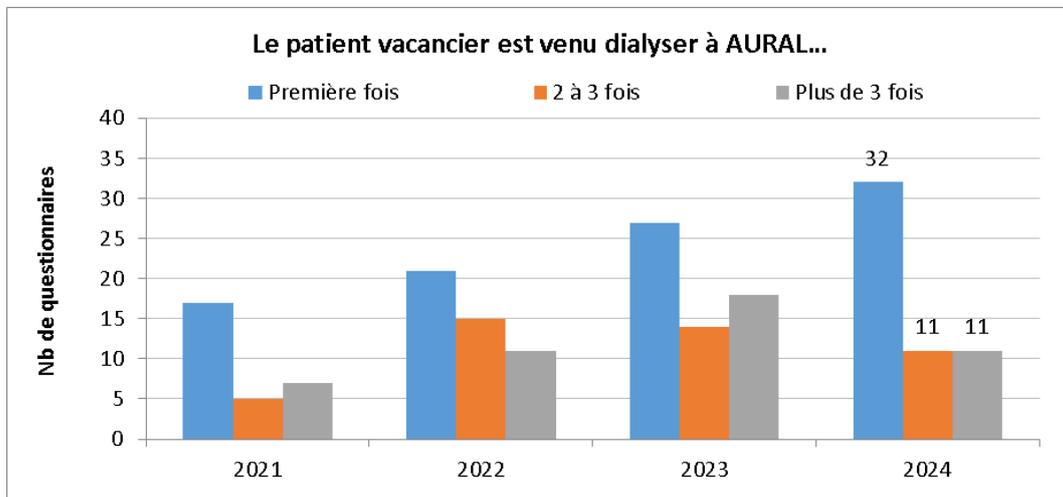


3. Modalité de dialyse

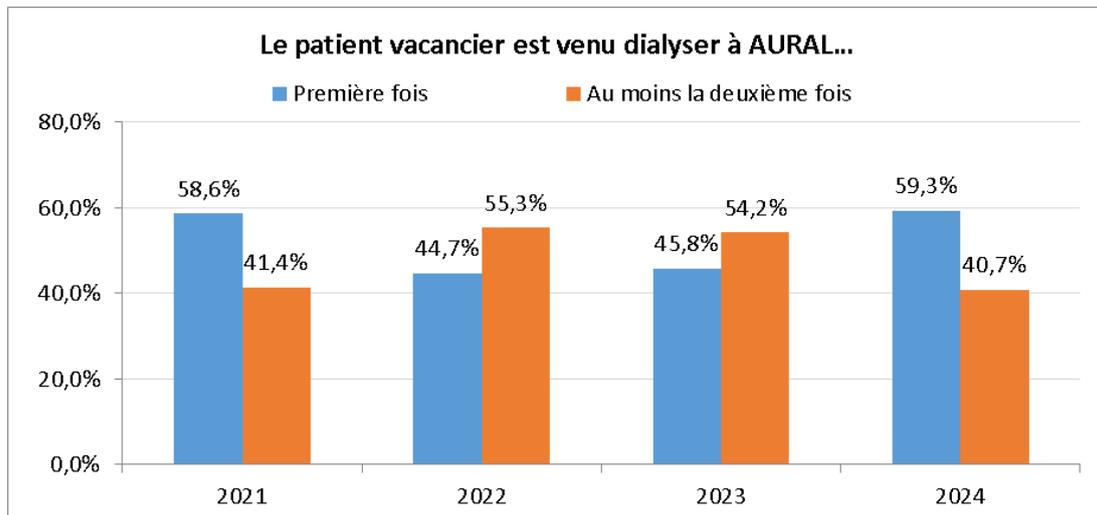


Pour un tiers des retours, la modalité de dialyse n'était pas précisée. Cependant, les données transmises par la Direction des Affaires Financières précisent qu'en 2024, 94,9% des séances de dialyse des patients vacanciers facturées relèvent de l'UDM, et 5,1% de Centre.

4. Fréquence

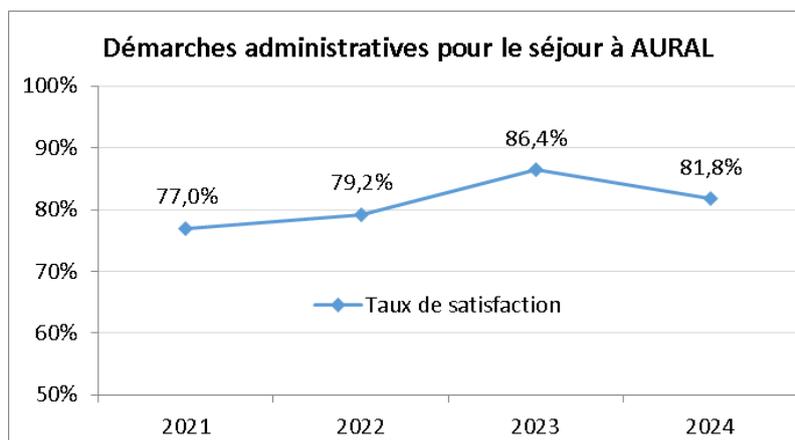


59,3% des patients ayant répondu à l'enquête venaient pour la 1^{ère} fois à AURAL.



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 baisse de 4,6 points en 2024.

5 patients ont trouvé les démarches administratives pour venir à AURAL « difficiles » (Colmar x 3, Saverne et Haguenau), mais aucun patient n'a indiqué qu'elles étaient « très difficiles ». 53,7 % des patients les ont trouvées « très faciles » (61,7% en 2023).

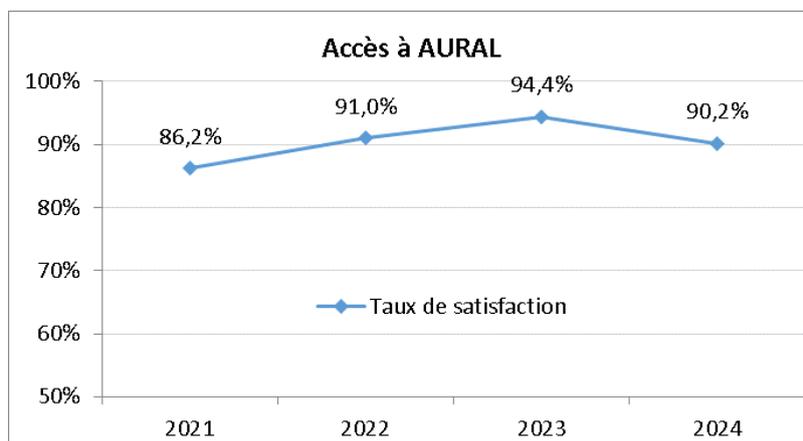
7 patients ont précisé qu'il y avait beaucoup d'exams à réaliser et /ou beaucoup de documents à transmettre.

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

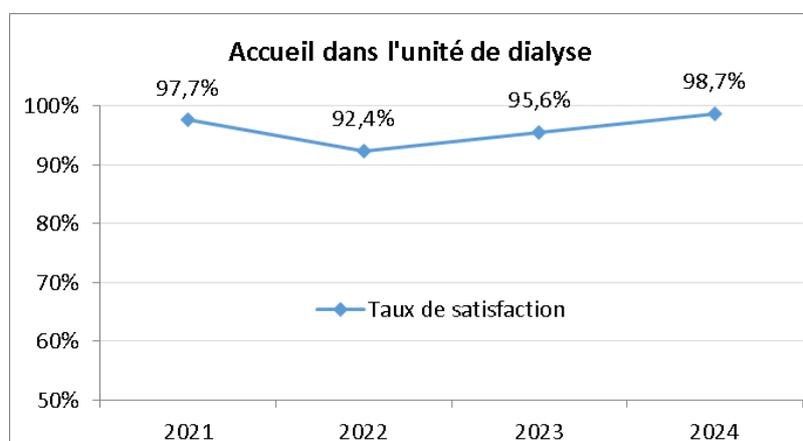
Le taux de satisfaction est en baisse de 4,2 points en 2024.

72,2 % des patients ont trouvé l'accès à AURAL « très facile » (81,7 % en 2023).

5,6% des patients ont trouvé l'accès à AURAL « difficile » (pour les unités de Mulhouse, Bergson et Haguenau)

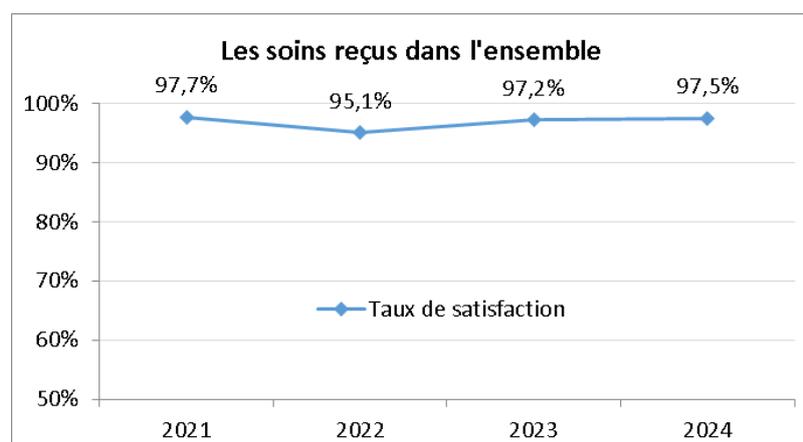


7. L'accueil reçu lors de l'arrivée dans l'unité AURAL (de pas du tout satisfaisant à très satisfaisant)



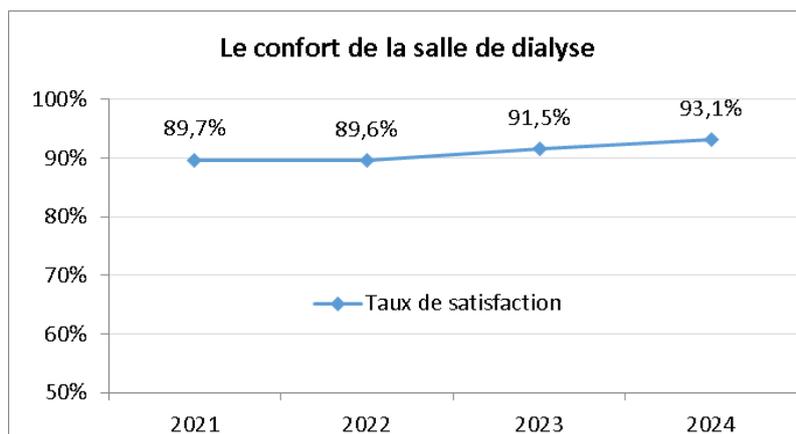
Le taux de satisfaction est en hausse de 3,1 points en 2024.
94,4 % des patients ont trouvé l'accueil dans l'unité « très satisfaisant » (86,7 % en 2023).

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



Le taux de satisfaction est stable (+0,3 points) en 2024.
90,7 % des patients considèrent que les soins reçus étaient « très satisfaisants » (91,7 % en 2023).

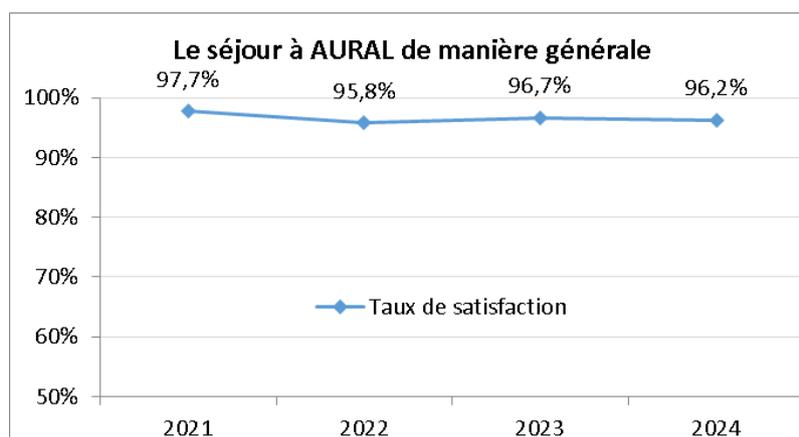
9. Le confort de la salle de dialyse (de pas du tout satisfaisant à très satisfaisant)



Le taux de satisfaction est stable (+1,6 points) en 2024.

79,6 % des patients ont trouvé que le confort de la salle de dialyse était « très satisfaisant » (73,3 % en 2023). Un seul patient à Colmar a trouvé que le confort de la salle de dialyse était « peu satisfaisant », sans toutefois apporter de précision.

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

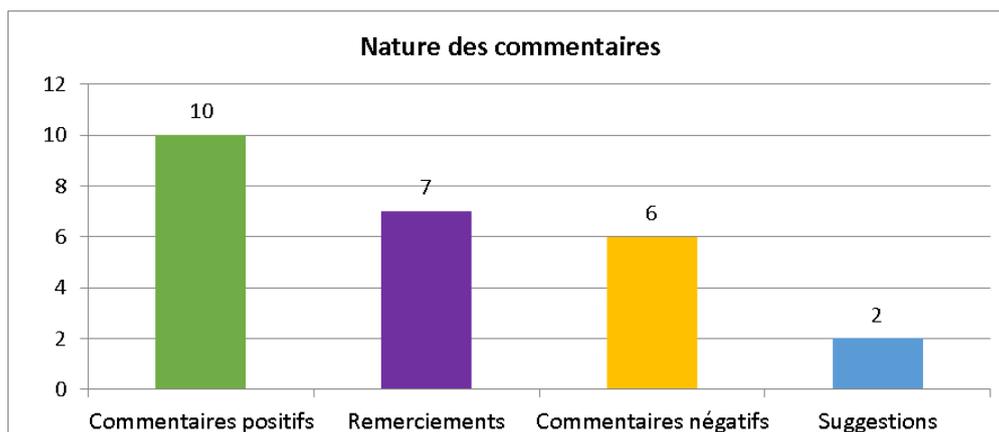


Le taux de satisfaction reste stable (- 0,5 points) en 2024.

87,0% des patients ont jugé que leur séjour à AURAL a été « très satisfaisant » (90,0 % en 2023).

11. Remarques et suggestions des patients vacanciers

25 patients ont rédigé un commentaire en fin de questionnaire.



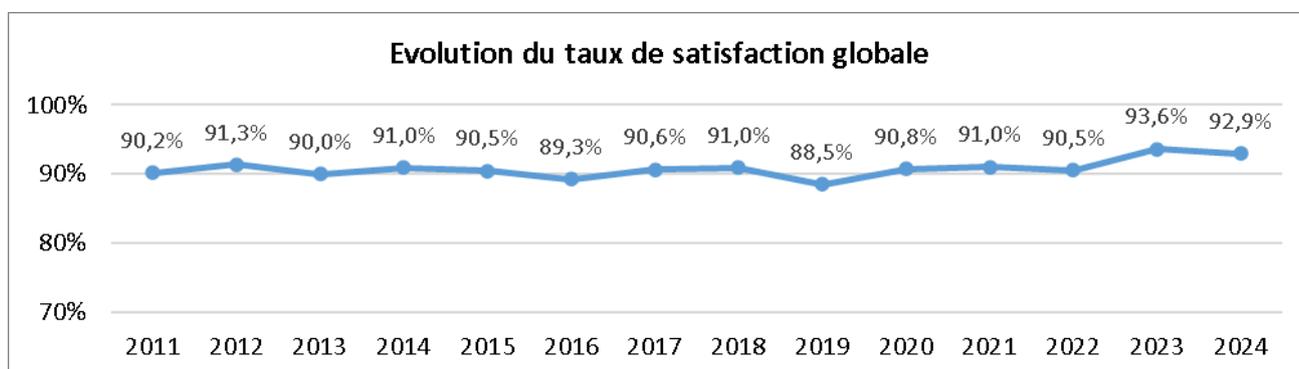
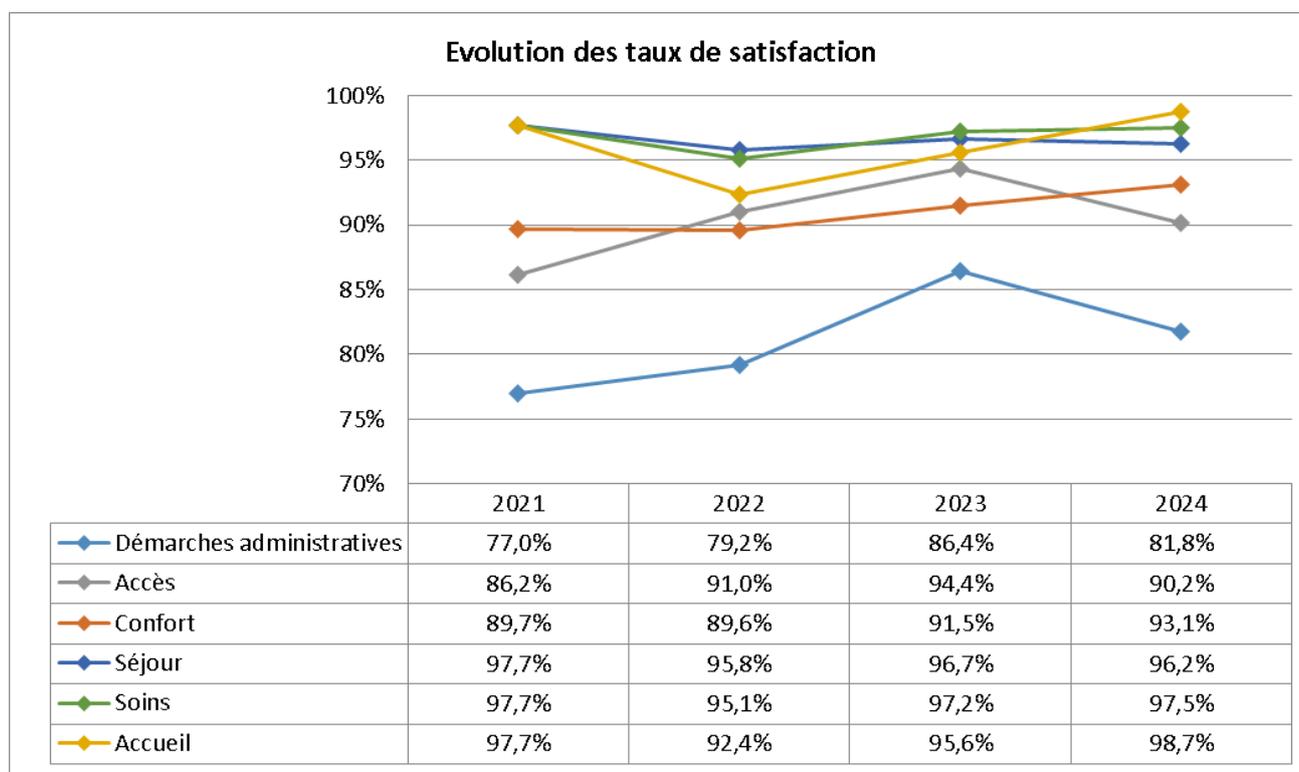
Les commentaires positifs concernent principalement la prise en charge de manière générale, le personnel d'AURAL, ainsi que le souhait de pouvoir revenir à AURAL.
7 patients précisent qu'ils remercient le personnel.

Deux suggestions d'amélioration ont été faites : l'une à Haguenau pour « limiter la demande de pièces médicales au strict nécessaire », et l'autre à Bergson pour « ne pas oublier de fournir la Prescription Médicale de Transport ».

Les commentaires négatifs portent sur le confort des salles de dialyse et l'organisation du séjour.

12. Evolution des taux de satisfaction

En 2024, le taux de satisfaction globale de l'enquête est relativement stable et s'établit à 92,9% (-0,7 point).



SYNTHESE

- ✓ 114 séjours de patients vacanciers ont été enregistrés en 2024 : ce chiffre est en baisse de 6,6 % par rapport à l'année 2023 (122 séjours de patients vacanciers avaient été recensés). 54 questionnaires de satisfaction ont été analysés en 2024.
- ✓ 37 % des questionnaires de satisfaction réceptionnés concernent l'unité de Colmar, 27,8% l'unité d'Haguenau, 13,0% l'unité de Saverne, et 11,1 % l'unité de Bergson. Il y a 3 questionnaires dont l'unité de dialyse n'a pas été précisée.
- ✓ Le taux de retour est en légère baisse en 2024 (-1,8 points). L'unité de Sainte-Anne n'a retourné aucun questionnaire de satisfaction pour les 8 séjours réalisés dans cette unité. Les taux de retour des unités de Mulhouse et Saint-Louis sont faibles (respectivement 10% et 12,5%).
- ✓ En 2024, 59,3% des patients vacanciers venaient à AURAL pour la première fois (45,8% en 2023).
- ✓ Le taux de satisfaction global est stable (-0,7 points) et reste très satisfaisant : 92,9 %.
- ✓ « L'accès », « le confort », « le séjour à AURAL », « les soins reçus » et « l'accueil » présentent des taux de satisfaction supérieurs à 90%.
- ✓ Le taux de satisfaction relatif aux « démarches administratives » reste le plus faible (81,8%) par rapport aux autres thématiques, comme pour les années précédentes. En 2024, cette thématique enregistre une baisse de 4,6 points. 7 patients ont précisé qu'il y avait beaucoup d'examens à réaliser et /ou beaucoup de documents à transmettre
- ✓ Pour les « démarches administratives » et « l'accès à AURAL », les taux de satisfaction ont baissé de plus de 4 points.
Le taux de satisfaction concernant « l'accueil dans l'unité de dialyse » augmente de plus de 3 points.
Les autres thématiques restent stables en 2024.

AXE D'AMELIORATION :

- ✓ Améliorer le taux retour, notamment à Sainte-Anne, Mulhouse et Saint-Louis. Pour cela, il convient de revoir les consignes de remise du questionnaire de sortie (FORM/373 : Check-list gestion du dossier vacancier).
- ✓ Analyser la baisse de la satisfaction des patients quant aux démarches administratives.
- ✓ Revoir les consignes d'accès aux unités de dialyse qui sont transmises aux patients avant leur venue dans l'unité.