





RESULTATS ENQUETES DE SATISFACTION Hémodialyse - Janvier/Février 2016

Le questionnaire a été revu et validé par les membres de la Commission des Relations avec les Usagers fin 2015.





L'enquête a été adressée en janvier 2016 aux patients dialysant depuis plus de 6 mois au sein de l'AURA Auvergne dans les unités suivantes : [Ambert](#), [Brioude](#), [Chamalières](#), [Decize](#), [Issoire](#), [Le Puy](#), [Le Mont-Dore](#), [Montluçon](#), [Moulins](#), [Nevers](#), [République](#), [Riom](#), [Saint-Flour](#), [Thiers](#), [Vichy](#), [Yssingaux](#).

Taux de retour : 209 questionnaires retournés sur les 374 envoyés, soit **56%** en 2014
239 questionnaires retournés sur les 406 envoyés, soit **59%** en 2016













Lecture des résultats :

-  Pourcentage de « Très satisfait » + « Satisfait » situé entre 90 et 100%
-  Pourcentage de « Très satisfait » + « Satisfait » situé entre 76 et 89%
-  Pourcentage de « Très satisfait » + « Satisfait » situé entre 50 et 75%
-  Pourcentage de « Très satisfait » + « Satisfait » inférieur à 50%



L'ACCUEIL

Accueil dans l'établissement (dont l'accueil téléphonique)	 98%	Les facilités pour vous rendre dans l'établissement (signalisation, accessibilité pour se garer...)	 91%
Identification des différents professionnels travaillant dans le service	 98%	Les facilités pour vous déplacer dans les locaux de l'établissement (signalisation, accès...)	 95%

L'INFORMATION




La clarté des informations contenues dans le livret d'accueil	 97%	La clarté des informations contenues sur le site internet	 91%
L'information donnée par les/votre néphrologue(s)	 87%	L'information donnée par l'équipe soignante	 95%
L'information donnée sur votre maladie	 88%	La clarté des réponses apportées à vos questions	 89%
L'information donnée sur les médicaments que vous devez prendre (dosages, horaires, effets indésirables...)	 89%	L'information donnée sur votre traitement de dialyse	 89%
L'information donnée sur abord vasculaire	 87%	Les conseils alimentaires donnés	 87%
L'information reçue sur les consentements à votre prise en charge	 90%	L'information donnée sur les associations de patients	 73%

LES SEANCES DE DIALYSE





Les horaires	 96%	La luminosité des salles	 96%
--------------	---	--------------------------	---

La température des salles	 82%	Le bruit	 93%
L'hygiène et la propreté	 97%	Le confort du lit ou du fauteuil	 80%
Le respect de vos horaires de convocation (à 30 minutes près)	 96%	Le respect de la confidentialité	 89%
Le respect de votre intimité	 94%	Le respect de la sécurité	 97%
La disponibilité du personnel	 96%	L'écoute des/du médecin(s)	 87%
L'écoute du personnel soignant de l'AURA	 99%	L'écoute du personnel administratif	 90%
La politesse et l'amabilité du personnel	 98%	Le délai de réponse à vos appels quand vous sollicitez des membres du personnel	 97%
La prise en charge de votre douleur physique	 93%	La prise en charge de votre douleur morale	 88%
La prise en charge globale de votre santé	 94%		



LA PRISE EN CHARGE SPECIFIQUE

La disponibilité de l'AURA Auvergne en cas d'urgence	 97%	L'information donnée sur les dommages liés aux soins	 85%
La qualité de l'organisation pour la transmission de votre dossier, en cas de demande de séances dans d'autres structures	 96%	<i>* 1 des patients non satisfaits de la disponibilité de l'AURA en cas d'urgence a appelé son généraliste.</i>	




SERVICE D'AIDE AUX PATIENTS

L'intervention de la psychologue	 78%	L'intervention de l'assistante sociale	 80%
L'intervention de la diététicienne	 85%	L'intervention de l'éducatrice sportive	 79%

LES COLLATIONS

La qualité gustative	 96%	La quantité	 96%
----------------------	---	-------------	---

APPRECIATION GLOBALE

L'environnement global en termes de bien-être	 98%	En y intégrant la dialyse, considérez-vous que votre qualité de vie est satisfaisante	 82%
Quelle est votre appréciation générale sur votre prise en charge par l'AURA Auvergne	 97%		