





## RESULTATS ENQUETES DE SATISFACTION Dialyse Péritonéale - 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 : [Chamalières](#), [Le Puy](#), [Montluçon](#), [Nevers](#), [Vichy](#).

**Taux de retour :** 58 questionnaires retournés sur les 99 envoyés, soit **59%** en 2014  
68 questionnaires retournés sur les 121 envoyés, soit **56%** 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...)	 88%
Identification des différents professionnels travaillant dans le service	 96%	Les facilités pour vous déplacer dans les locaux de l'établissement (signalisation, accès...)	 98%

### 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 l'équipe soignante	 98%	La clarté des réponses apportées à vos questions	 93%
L'information donnée par les/votre néphrologue(s)	 93%	L'information donnée sur votre traitement de dialyse	 95%
L'information donnée sur votre maladie	 93%	Les conseils alimentaires donnés	 95%
L'information donnée sur les médicaments que vous devez prendre	 88%	La formation à la DP que vous avez reçue	 98%
L'information donnée sur cathéter de DP	 96%	L'information reçue sur les consentements à votre prise en charge	 86%
L'information donnée sur les associations de patients	 76%		

### LA PRISE EN CHARGE EN DP - Equipe libérale




Sur 62 répondants à la question, 31 patients sont pris en charge par des IDE libérales

La qualité des soins par vos infirmières libérales	 100%	La coordination entre l'AURA Auvergne et vos infirmières libérales	 91%
Le respect et la confidentialité	 100%	Le respect de votre intimité	 100%
La disponibilité du personnel	 94%	L'écoute du néphrologue	 96%
L'écoute du personnel soignant de l'AURA	 95%	L'écoute du personnel administratif	 95%
La politesse et l'amabilité du personnel	 100%	La prise en charge de votre douleur physique	 93%
La prise en charge de votre douleur morale	 91%	La prise en charge globale de votre santé	 96%




### LIVRAISONS A DOMICILE

L'accueil téléphonique à la pharmacie	 98%	La disponibilité de la pharmacie	 98%
La fréquence des livraisons	 97%	La qualité des livraisons (stockage, délai, ponctualité...)	 92%




### LA PRISE EN CHARGE SPECIFIQUE

La disponibilité de l'AURA Auvergne en cas d'urgence	 100%	Si vous êtes parti en vacances, l'aide apportée dans vos démarches et l'organisation de vos dialyses	 89%
L'information donnée sur les dommages liés aux soins	 85%		

### SERVICE D'AIDE AUX PATIENTS

L'intervention de la psychologue	 81%	L'intervention de l'assistante sociale	 90%
L'intervention de la diététicienne	 88%		

### APPRECIATION GLOBALE

L'environnement global en termes de bien-être	 100%	En y intégrant la dialyse, considérez-vous que votre qualité de vie est satisfaisante	 79%
Quelle est votre appréciation générale sur votre prise en charge par l'AURA Auvergne	 97%		