



CDU

Juin 2021

Ghislaine Bauduin

RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENTS EN UNITÉ 2020_2021

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION PATIENT EN UNITÉ - 2020



AMIDIR SANTÉ

alurad



AURAL

AuraSanté

AVODD

Madame, Monsieur,
Vous êtes actuellement pris en charge dans l'une de nos unités de dialyse. Comme tous les ans, nous comptons sur votre participation. Ce questionnaire est l'occasion pour vous de vous exprimer sur votre parcours de soins. Vos réponses nous permettant d'améliorer la qualité de nos prestations.
Ce questionnaire est anonyme et ne vous demandera que quelques minutes pour être renseigné.

Date d'entrée à l'AGDUC :
☐ Centre Ambulatoire
☐ Éducation / Orientation

VOTRE UNITÉ DE DIALYSE :
☐ UAD (Unité d'AutoDialyse)
☐ UDM (Unité de Dialyse Médicalisée)

VOTRE MODALITÉ DE DIALYSE :
☐ UAD (Unité d'AutoDialyse)
☐ UDM (Unité de Dialyse Médicalisée)

VOTRE NOM (facultatif) :
VOTRE ADRESSE E-MAIL (facultatif) :

Pour chaque question nous vous demandons de noter votre degré de satisfaction sur une échelle de 5 (très satisfait) à 1 (très insatisfait) - la case NC correspondant à NON-CONCERNÉ

AVANT VOTRE ENTRÉE EN DIALYSE

	5	4	3	2	1	NC
Les consultations médicales	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les informations sur la maladie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur les modes de traitement	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur le rôle de la dialyse	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les informations sur la greffe	☐	☐	☐	☐	☐	☐

VOTRE ACCUEIL DANS L'UNITÉ

	5	4	3	2	1	NC
Les démarches administratives lors de votre entrée	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'accompagnement lors des premières dialyses	☐	☐	☐	☐	☐	☐

VOTRE PARCOURS DE SOINS DANS L'ÉTABLISSEMENT

	5	4	3	2	1	NC
L'accueil en séance	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vos jours et horaires de dialyse	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le soulagement de la douleur physique	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le soulagement de la souffrance morale	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'écoute	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Votre suivi médical	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vos relations avec les médecins	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vos relations avec le personnel soignant (infirmiers)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Avez-vous rencontré un diététicien ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Satisfaction sur la consultation et/ou le suivi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Avez-vous rencontré un assistant social ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Satisfaction sur le rendez-vous et/ou le suivi	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Suite du questionnaire au verso

Avez-vous rencontré un psychologue ?
Satisfaction sur la consultation et/ou le suivi
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes (secrétaire médicale, accueil)
Le respect de l'intimité et de la confidentialité
La distance entre votre unité de dialyse et votre lieu de vie
La possibilité de participer à des ateliers d'éducation thérapeutique

	5	4	3	2	1	NC
Avez-vous rencontré un psychologue ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Satisfaction sur la consultation et/ou le suivi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le suivi et la coordination avec les autres spécialistes (secrétaire médicale, accueil)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le respect de l'intimité et de la confidentialité	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La distance entre votre unité de dialyse et votre lieu de vie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La possibilité de participer à des ateliers d'éducation thérapeutique	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DROIT À L'INFORMATION

	5	4	3	2	1	NC
La communication des numéros d'urgence	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les informations sur le risque infectieux / l'hygiène	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les informations sur votre insuffisance rénale	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les informations sur la greffe	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur l'existence et le rôle de la Commission Des Usagers (CDU)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur les Directives Anticipées	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La clarté et la compréhension des informations reçues	☐	☐	☐	☐	☐	☐

L'ENVIRONNEMENT DES SOINS

	5	4	3	2	1	NC
Le confort du lit / fauteuil / méridienne	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La qualité des repas / collations	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La propreté et l'hygiène des locaux	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le matériel audiovisuel	☐	☐	☐	☐	☐	☐

VOTRE SATISFACTION GÉNÉRALE SUR NOTRE ÉTABLISSEMENT

	5	4	3	2	1	NC
Quel est votre degré de satisfaction sur votre vie en général ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

POUR FINIR, INFORMATIONS VOUS CONCERNANT...

	5	4	3	2	1	NC
Quel est votre degré de satisfaction sur votre vie en général ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comment vous sentez-vous aujourd'hui ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

VOS POINTS POSITIFS :

VOS POINTS NÉGATIFS :

VOS ATTENTES :

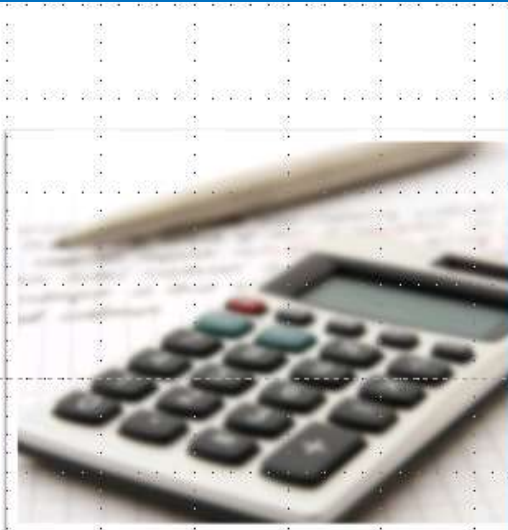
du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018. Vos données personnelles font l'objet d'un traitement personnel et automatisé. Ces données sont strictement réservées à la responsabilité de notre établissement et protégées par le secret médical.

RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020_21

► Méthode:

Période: de décembre 2020 à février 2021

Parcours: ATD, UDM et centre



MÉTHODE DE CALCUL

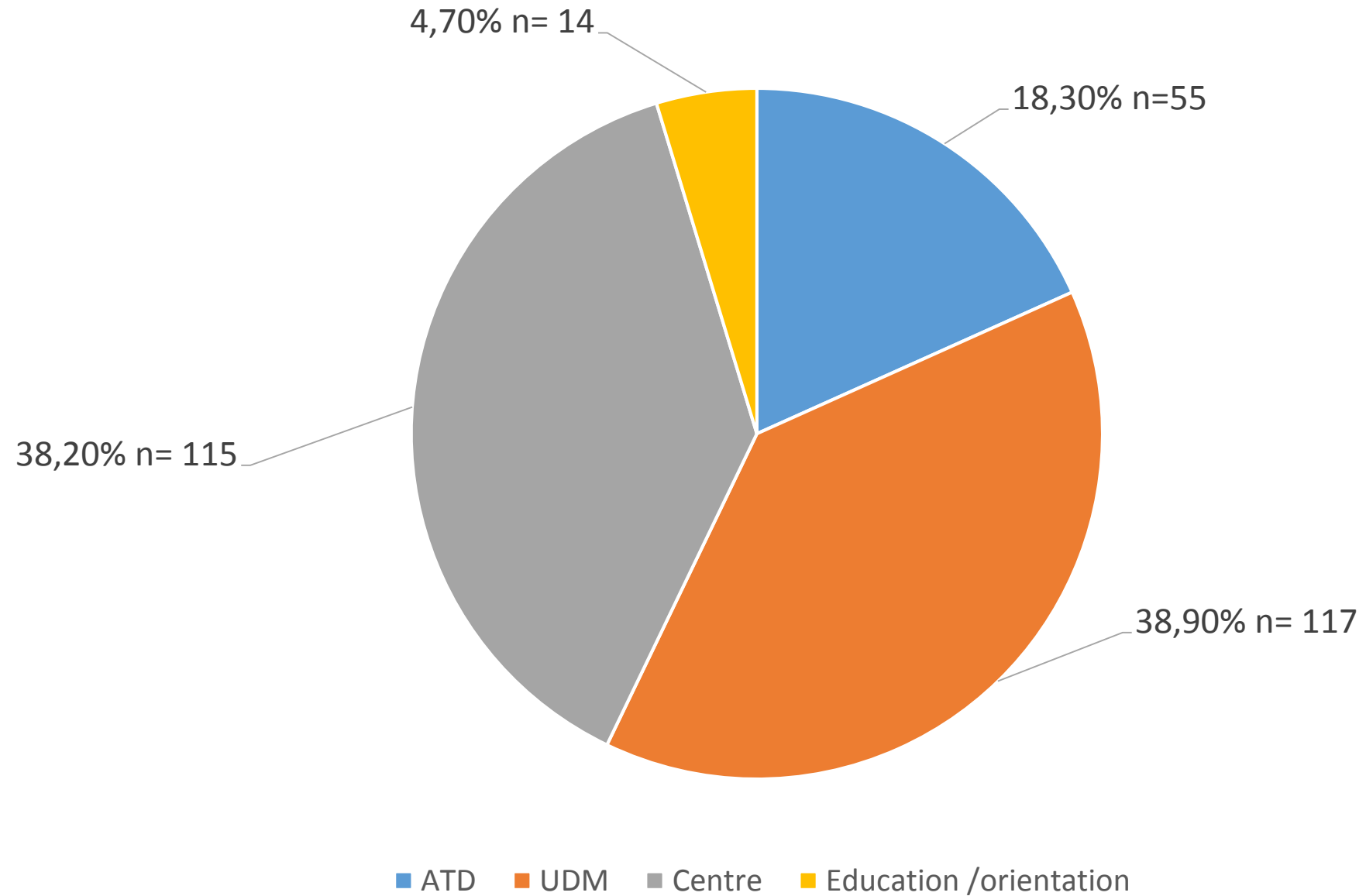
Moyenne des résultats pondérés pour chaque item

- 1 = 0 %
- 2 = 25 %
- 3 = 50 %
- 4 = 75 %
- 5 = 100 %



Répartition des patients par parcours

n= 322

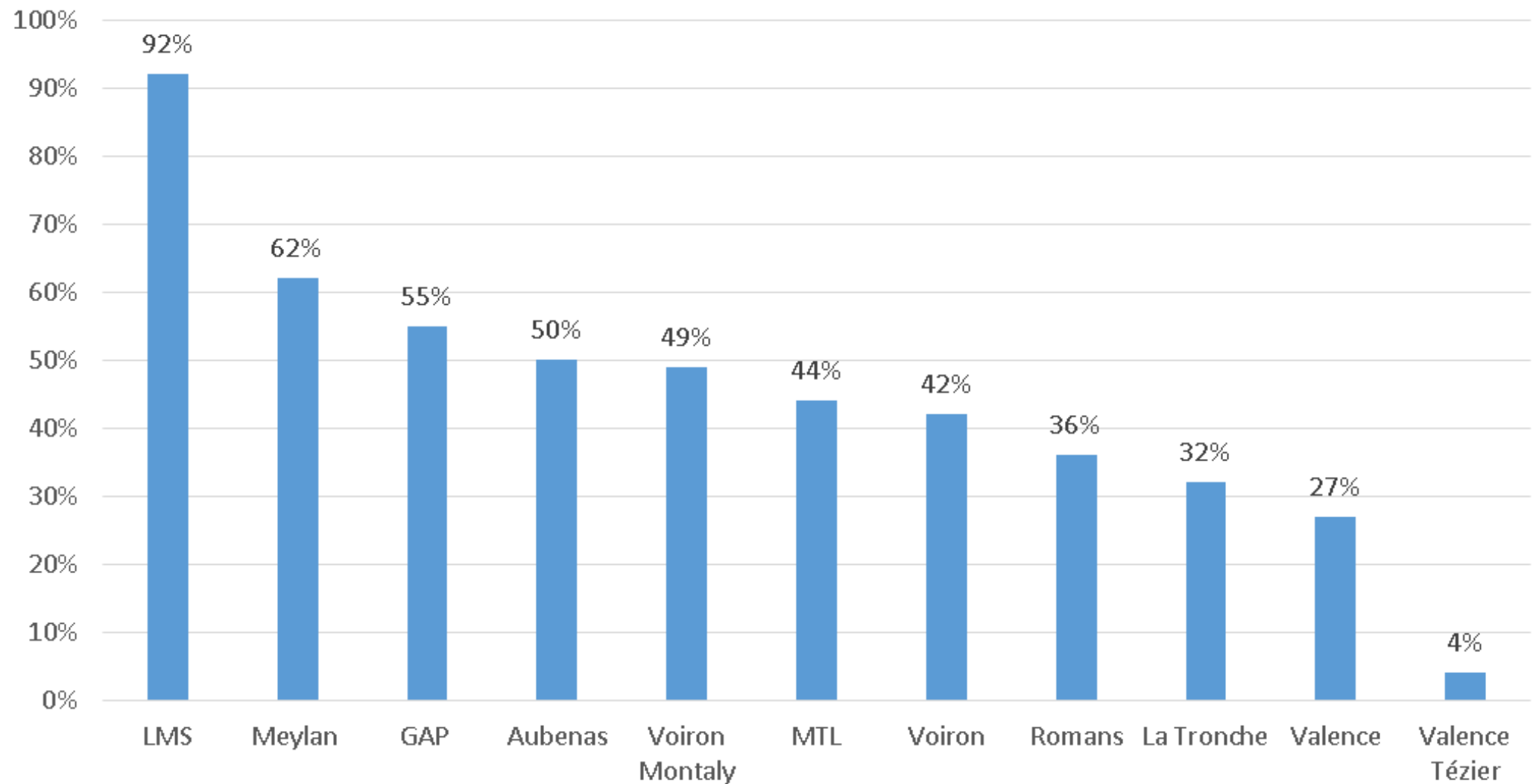




TAUX DE PARTICIPATION

- ▶ Taux de participation global :40%
- ▶ Nb de participants: 322

Répartition du taux de participation par site n=322

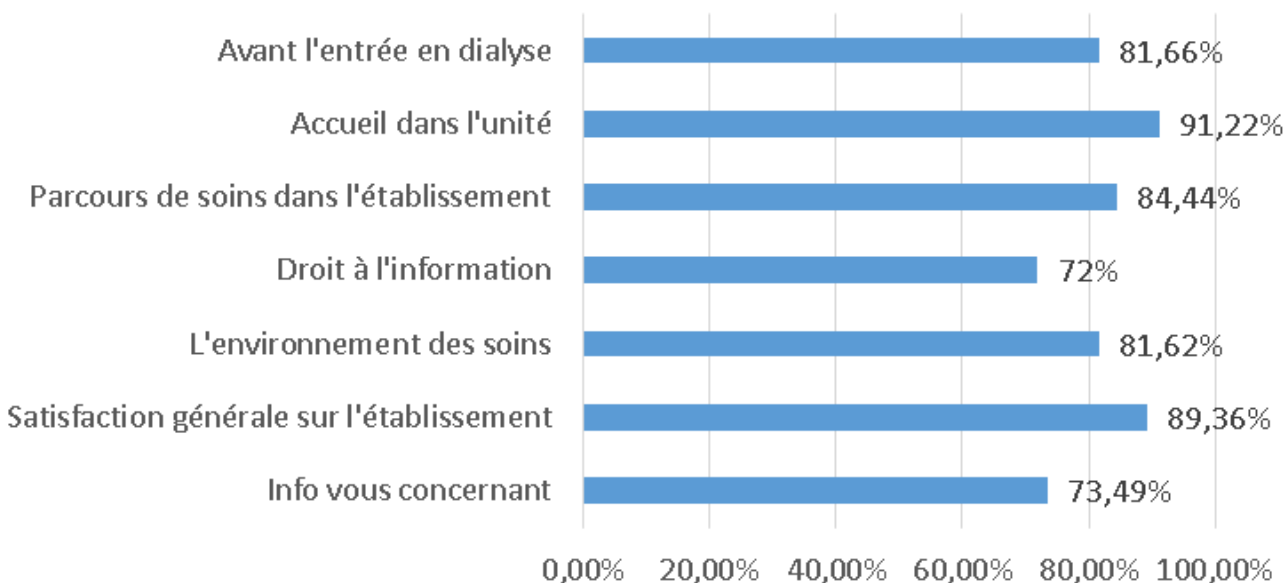




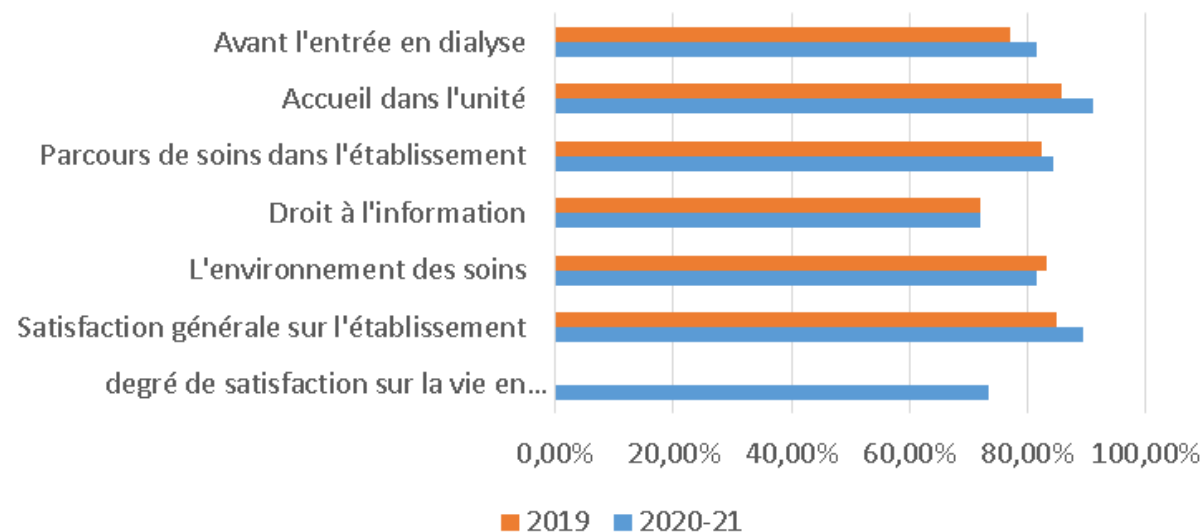
TAUX DE SATISFACTION AGDUC



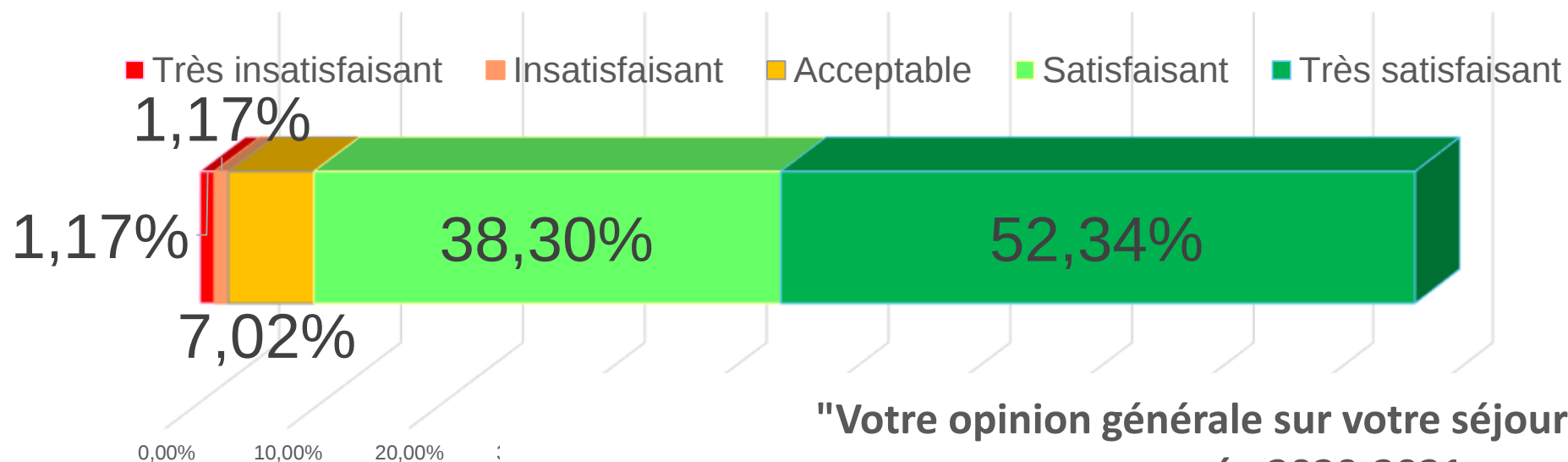
Taux de satisfaction patients en unité de dialyse 2020_2021



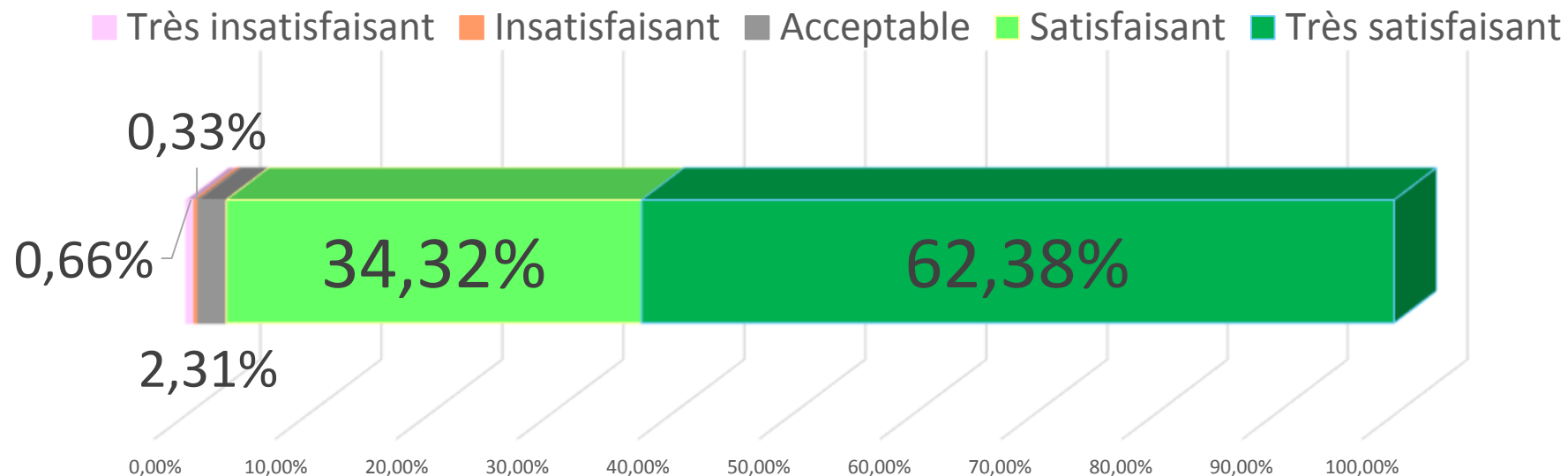
Taux de satisfaction patients en unité de dialyse Comparaison entre 2019 et 2020-21



"Votre opinion générale sur votre séjour à l'AGDUC« 2019



"Votre opinion générale sur votre séjour à AGDUC?" année 2020-2021

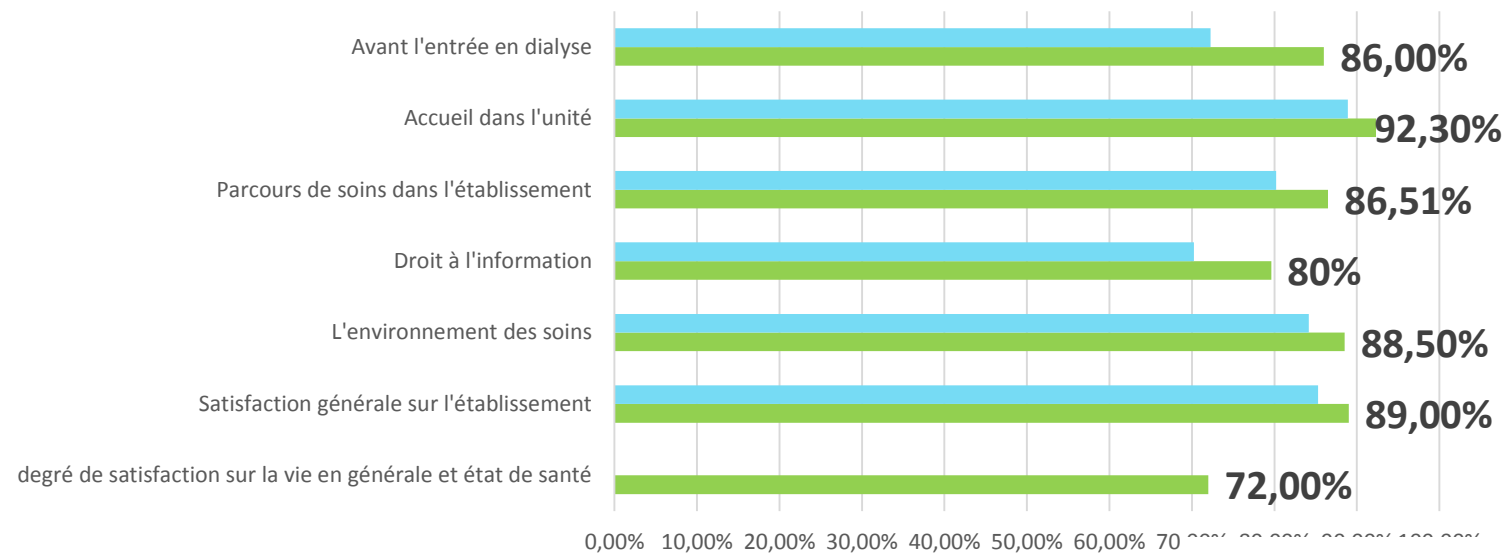




TAUX DE SATISFACTION PAR SITE AGDUC

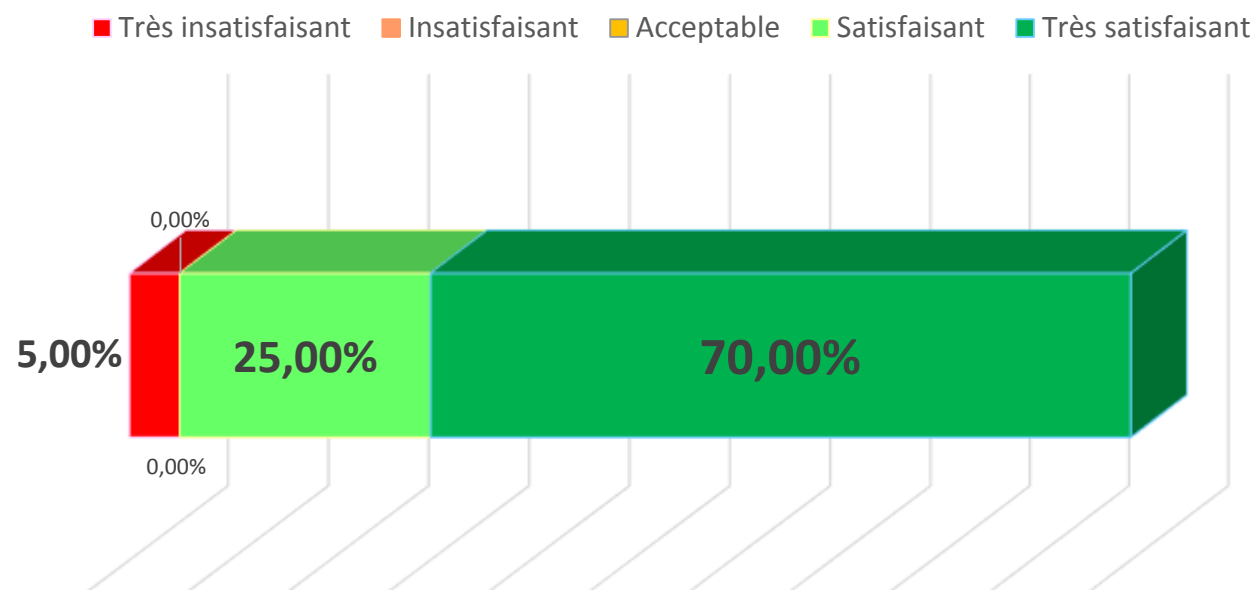


Taux de satisfaction patients site Aubenas n=21 en 2020-21 et n=24 en 2019

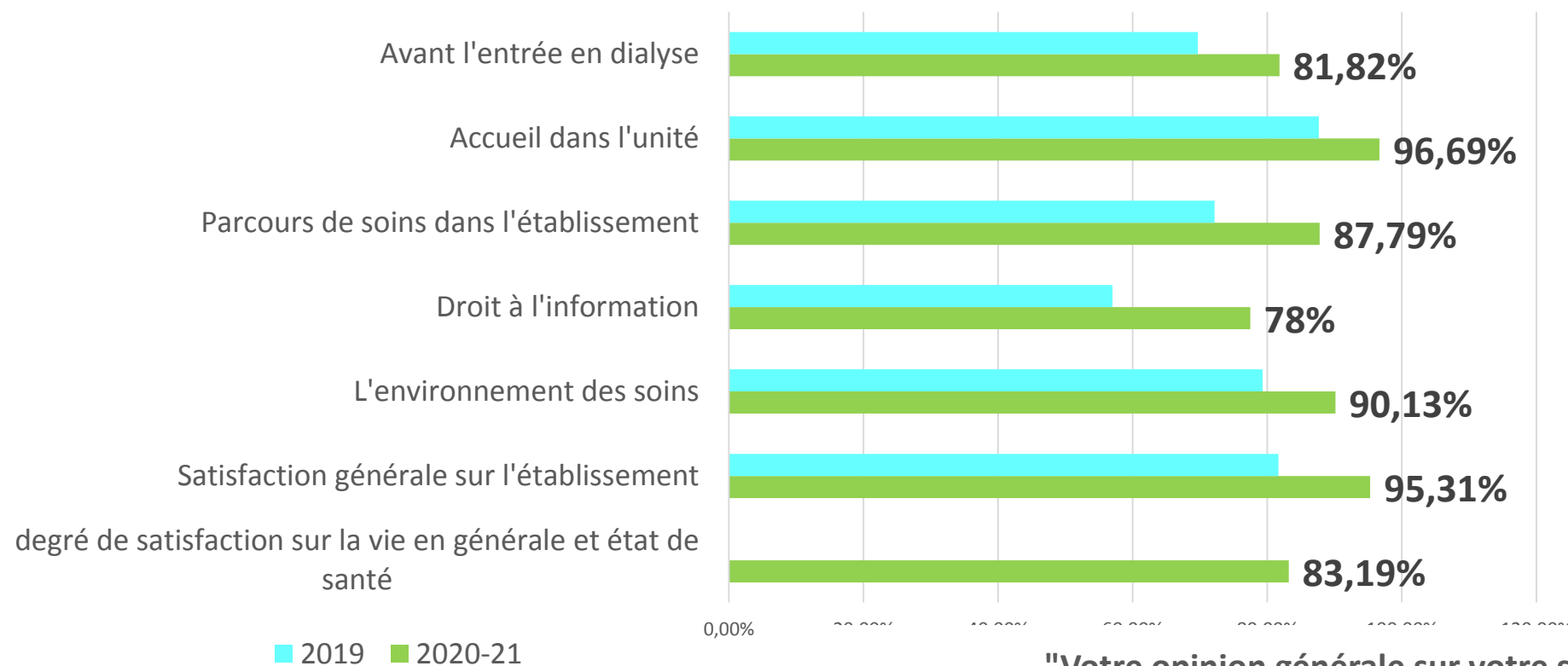


■ 2019 ■ 2020-21

"Votre opinion générale sur votre séjour à Aubenas?"

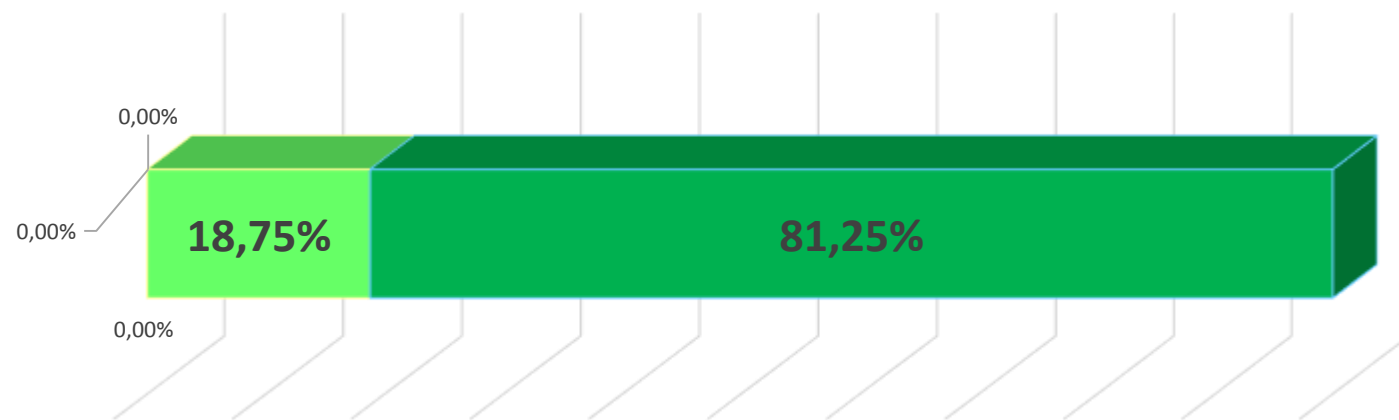


Taux de satisfaction patients site Gap n=16 en 2020-21 et 2019

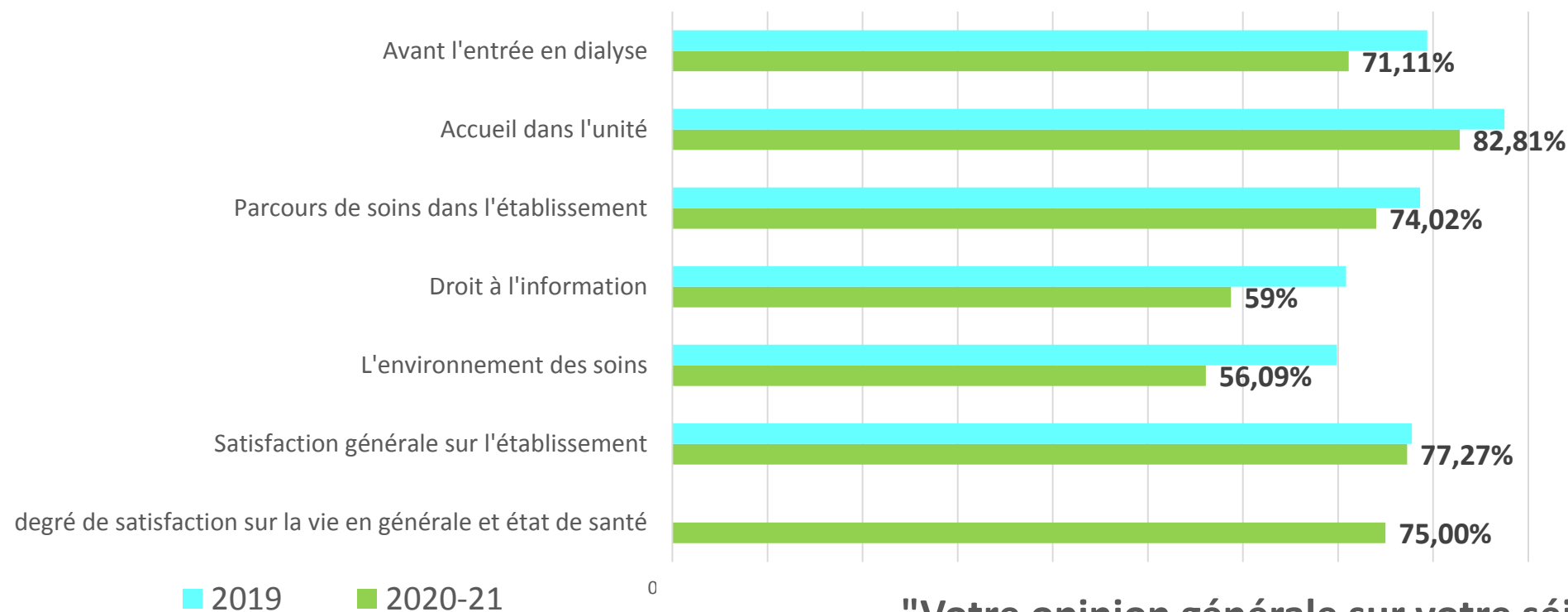


"Votre opinion générale sur votre séjour à l'AGDUC de GAP?"

■ Très insatisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Acceptable ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

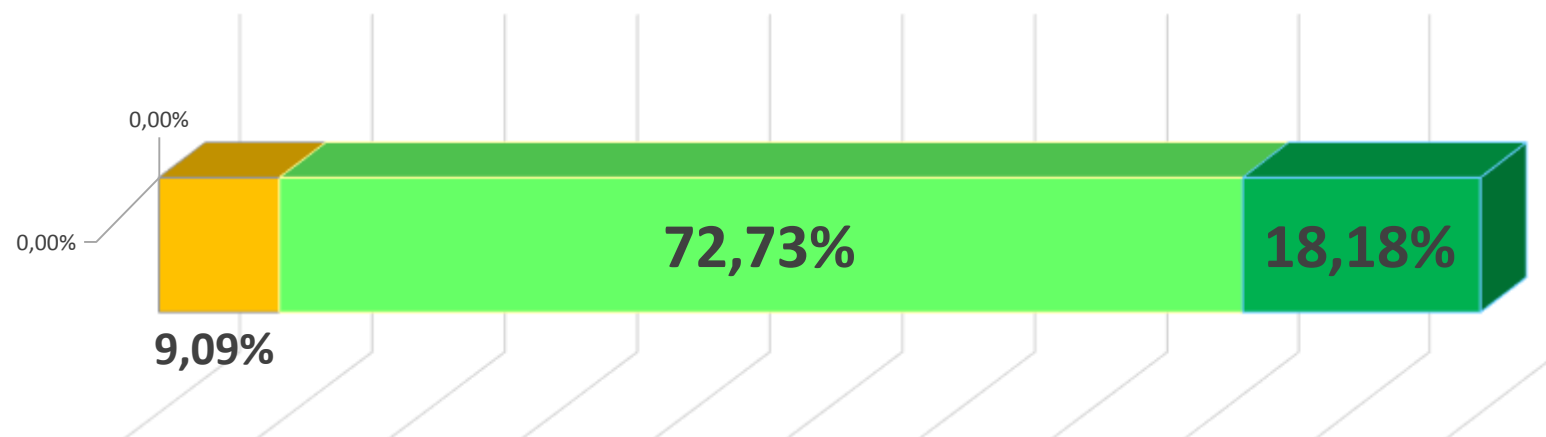


Taux de satisfaction patients site La Motte servolex n=12 en 2020- 21 et n=9 en 2019

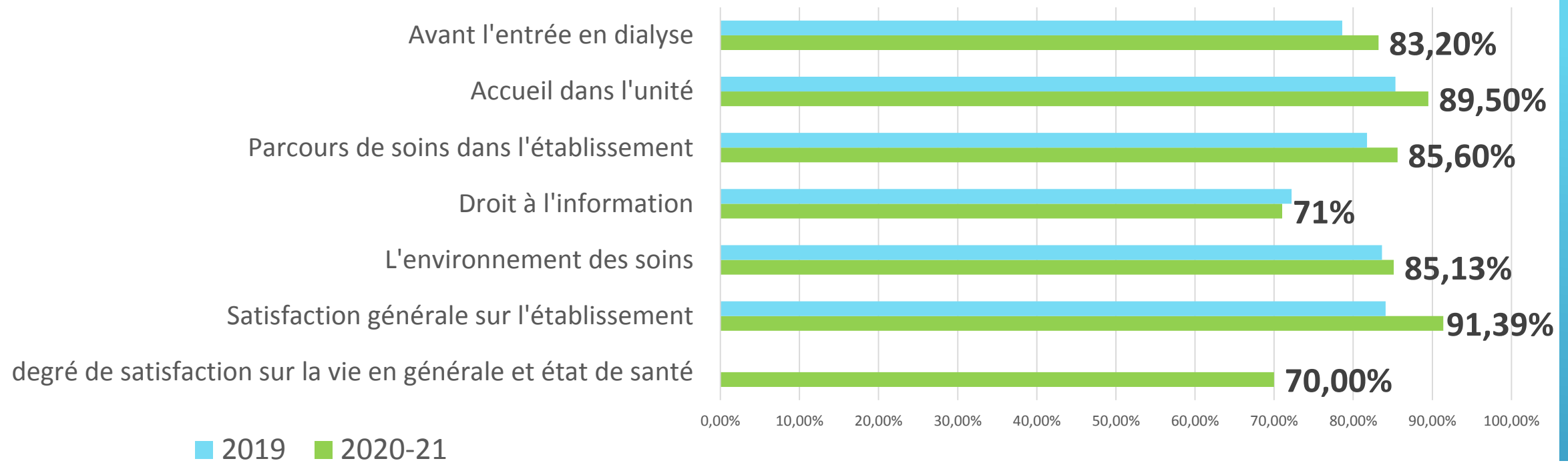


"Votre opinion générale sur votre séjour à l'AGDUC?"

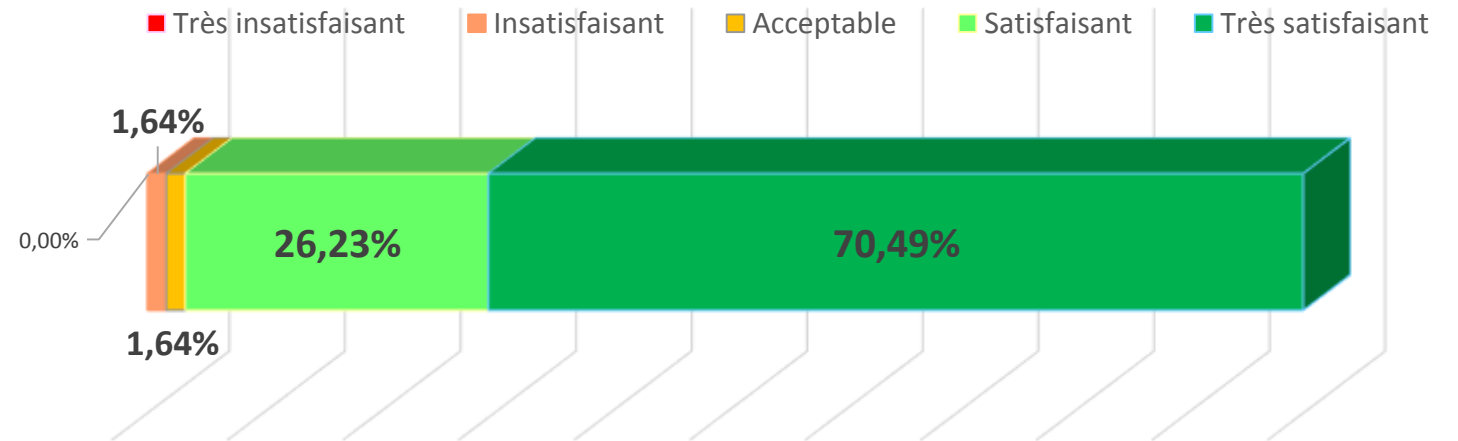
■ Très insatisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Acceptable ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant



Taux de satisfaction patients site de La Tronche n=67 en 2020-21 et n=80 en 2019

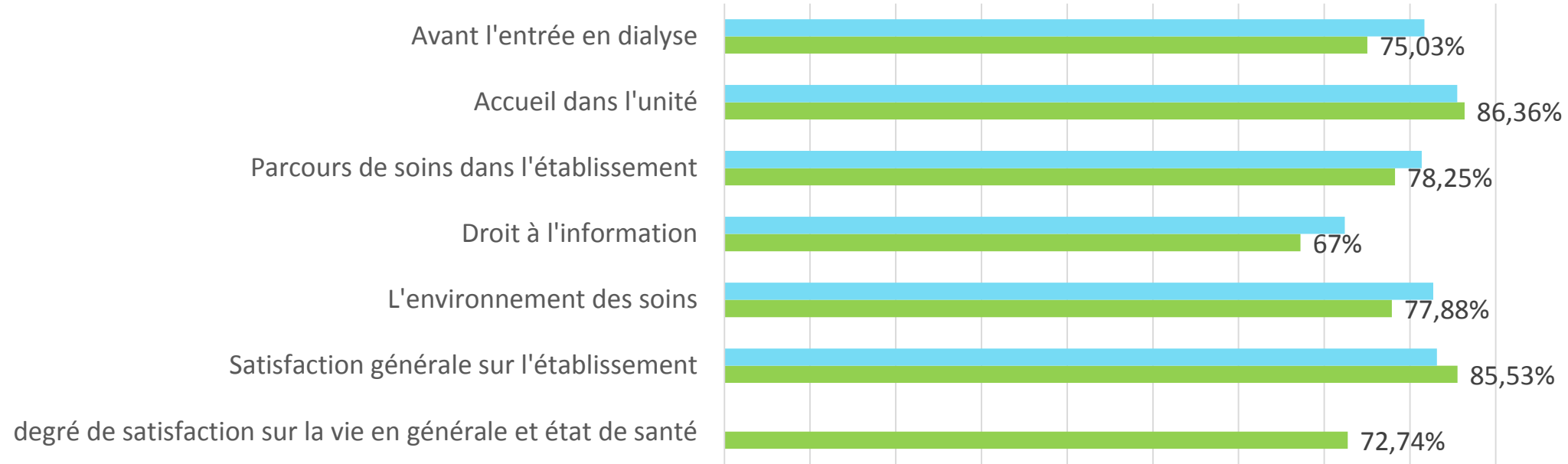


"Votre opinion générale sur votre séjour à l'AGDUC La Tronche?"



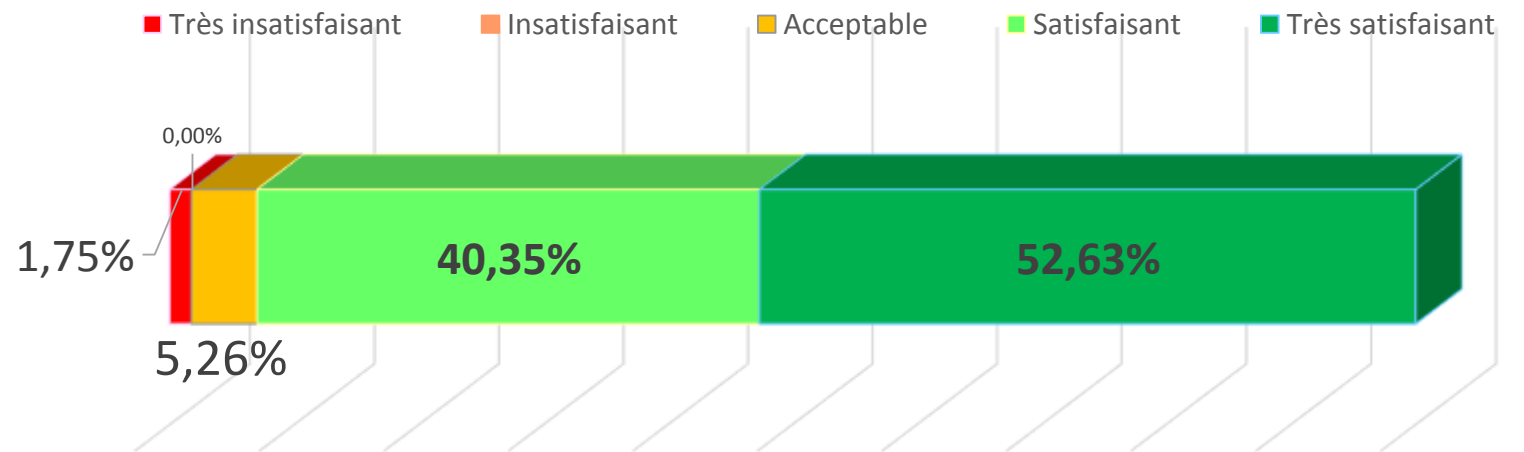
Taux de satisfaction patients site Meylan

n= 59 en 2020-21 n= 52 en 2019

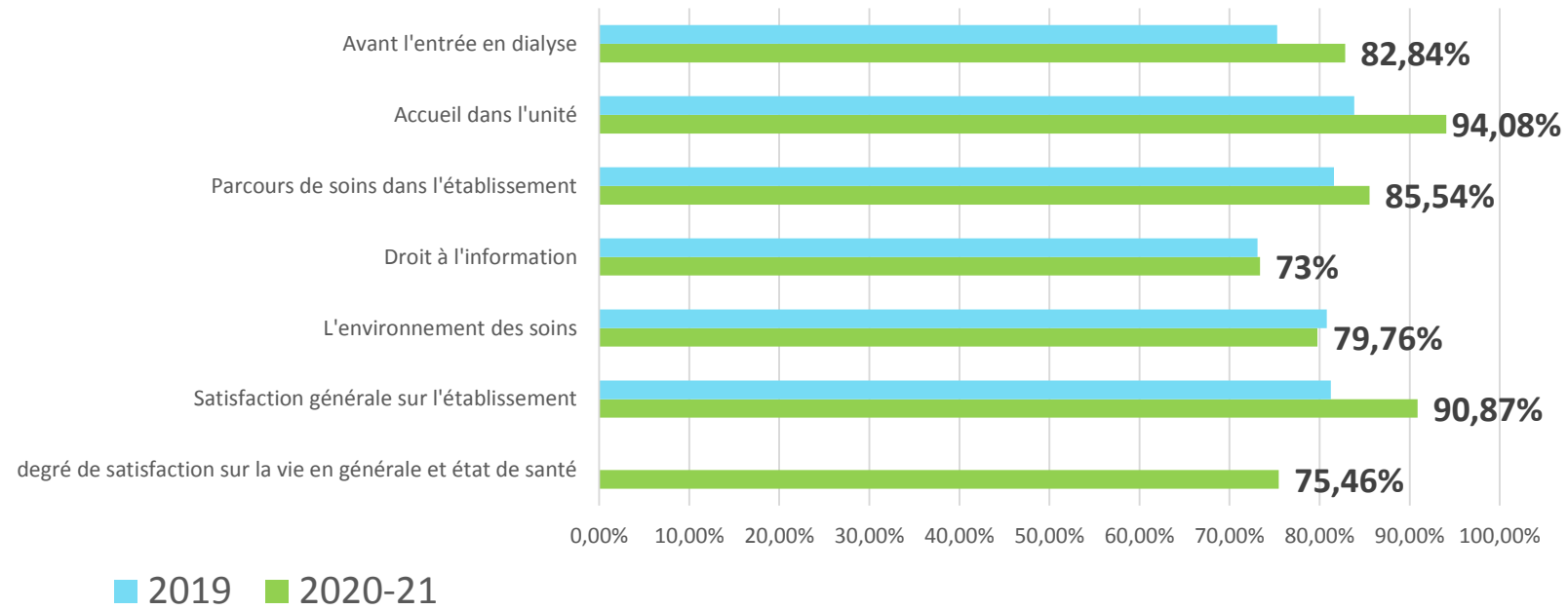


■ 2019 ■ 2020-21

"Votre opinion générale sur votre séjour à l'AGDUC de Meylan?"

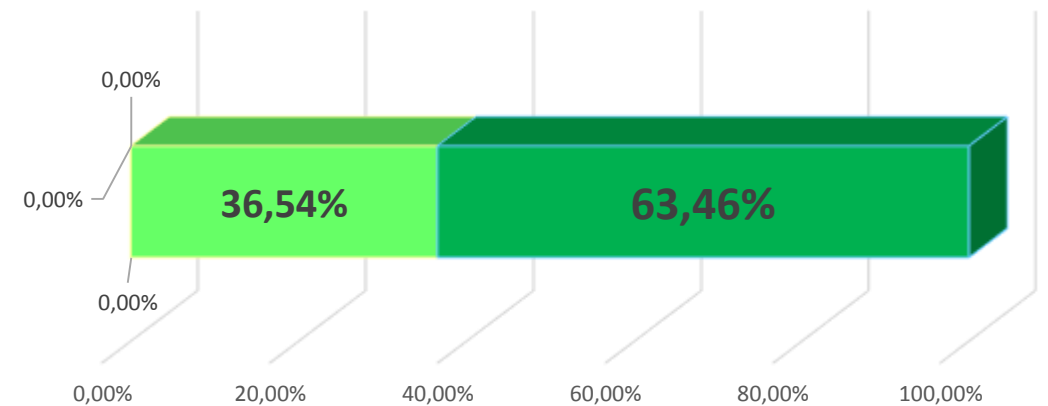


Taux de satisfaction des patients du site de Montélimar n=54 en 2020-21 et n= 53 en 2019



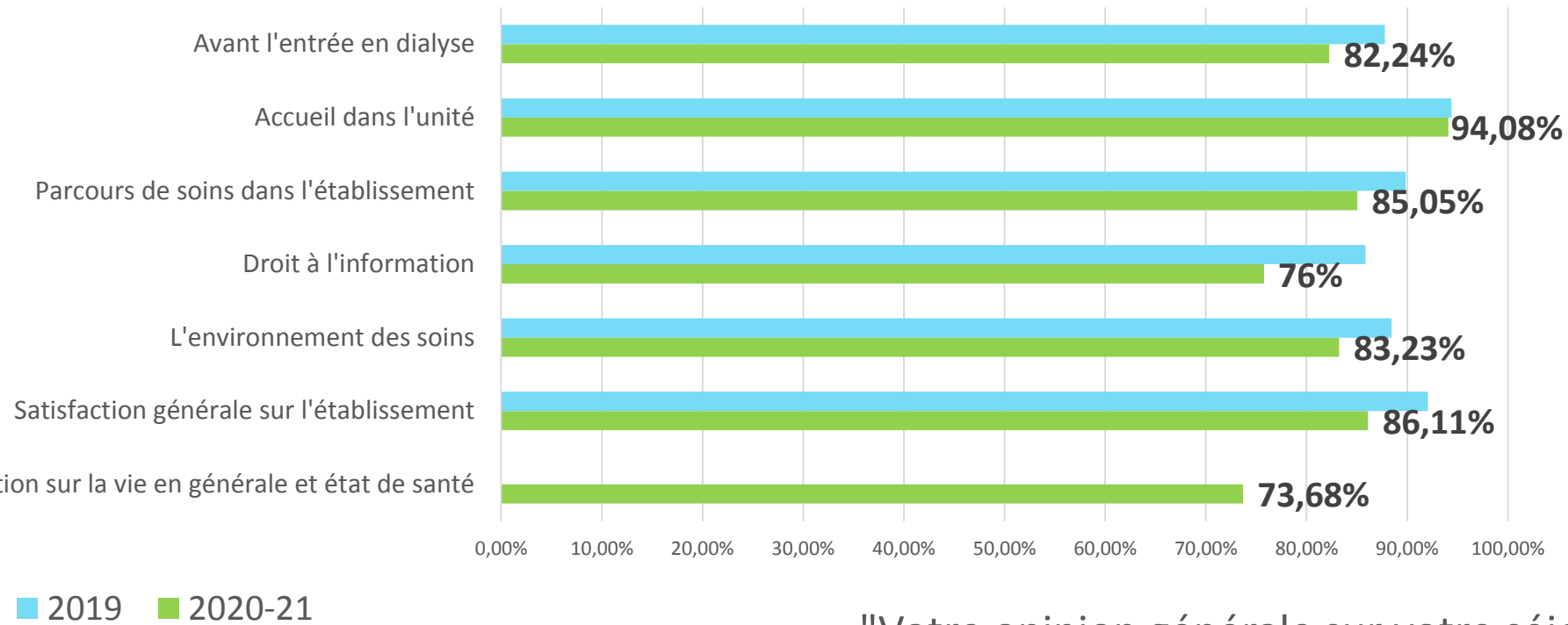
"Votre opinion générale sur votre séjour à l'AGDUC Montélimar?"

■ Très insatisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Acceptable ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

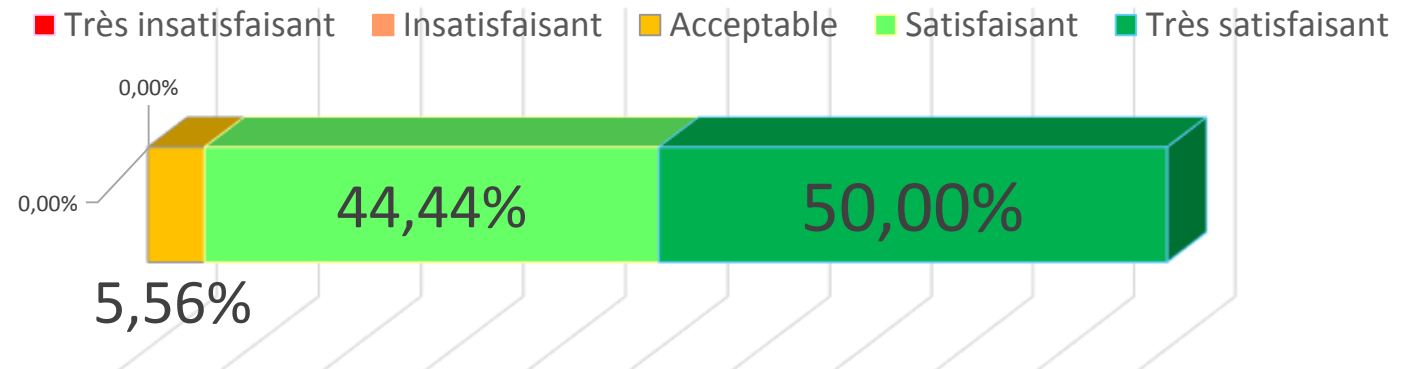


Taux de satisfaction des patients du site de Romans

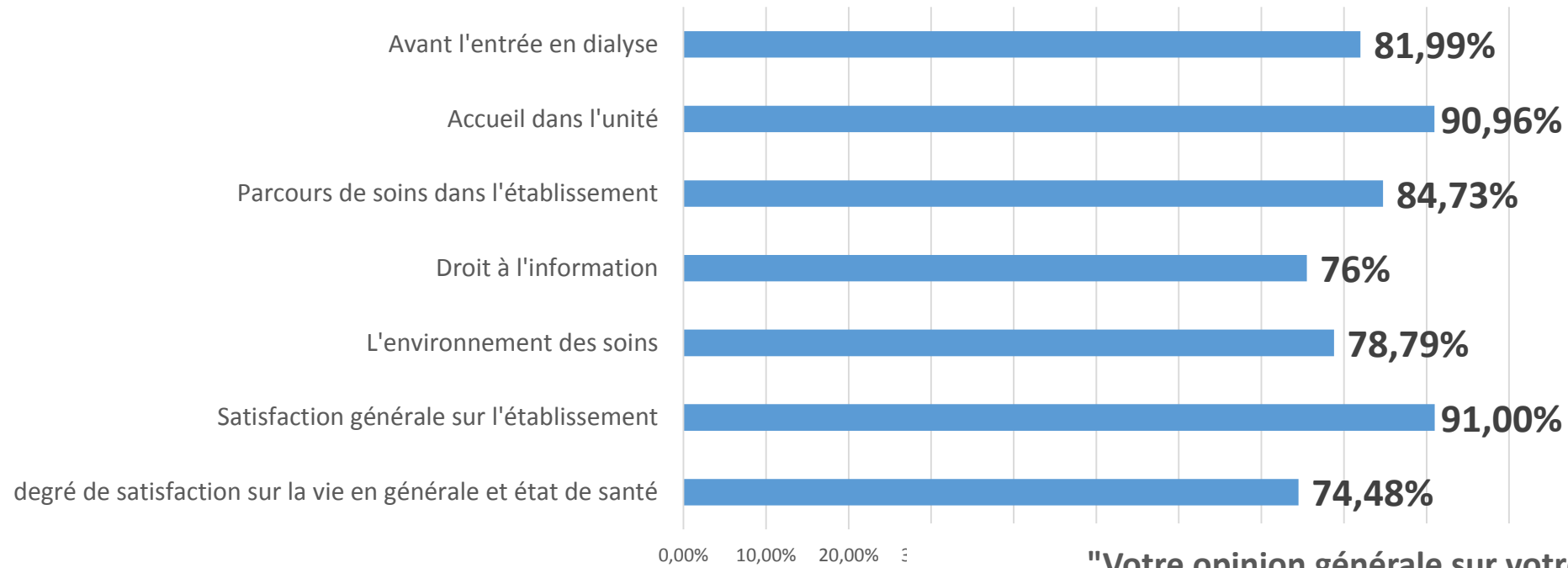
n= 20 en 2020-21 n=22 en 2019



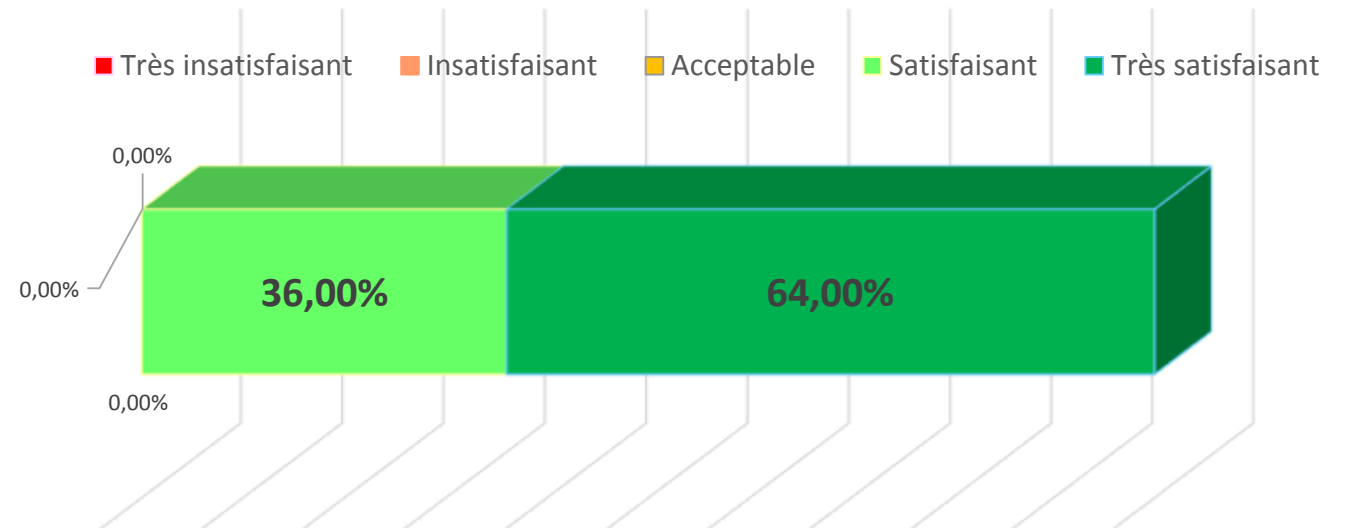
"Votre opinion générale sur votre séjour à l'AGDUC Romans?"



Taux de satisfaction des patients du site de Voiron Montaly n= 25 en 2020-21



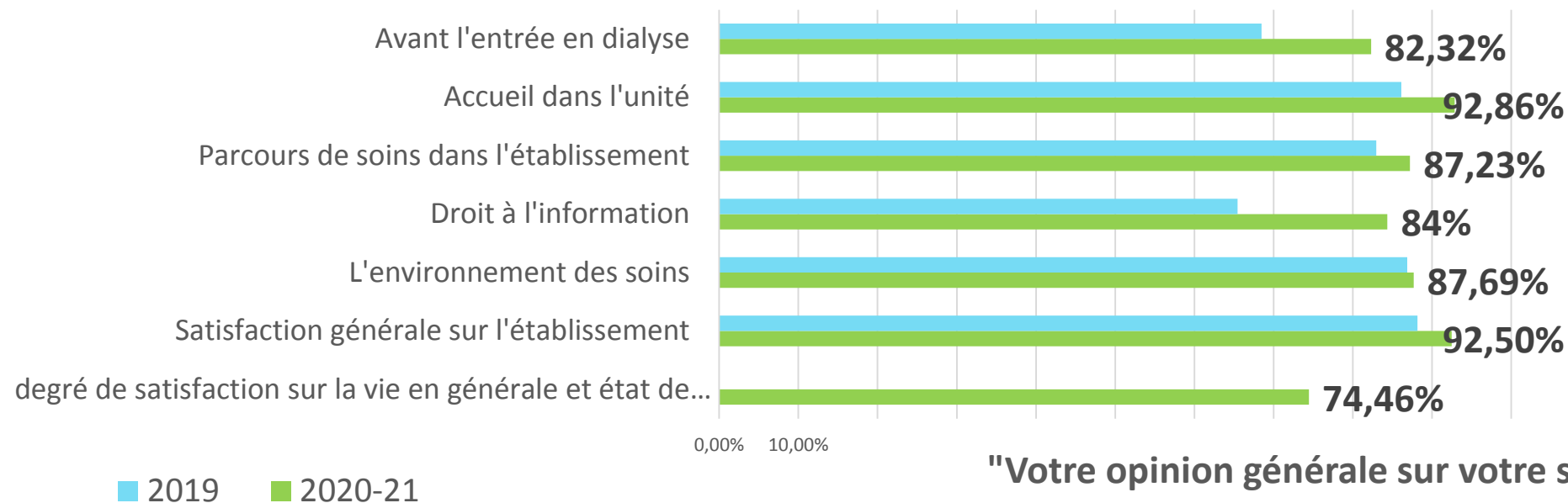
"Votre opinion générale sur votre séjour à l'AGDUC Voiron Montaly?"



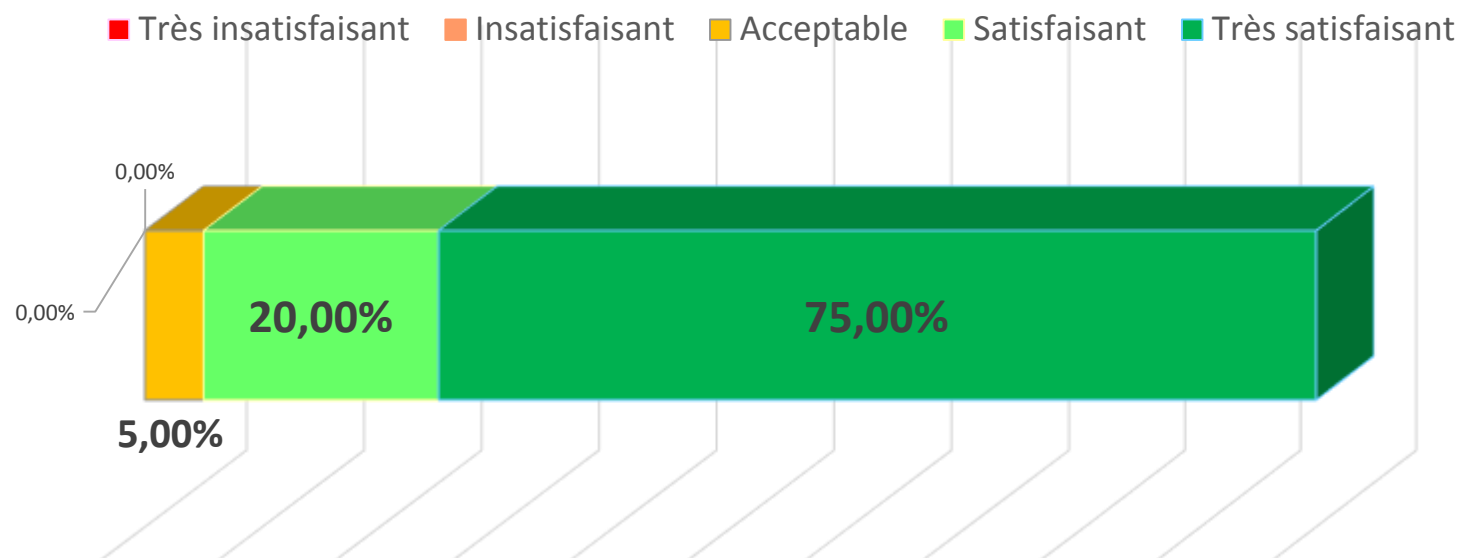
MONTALY



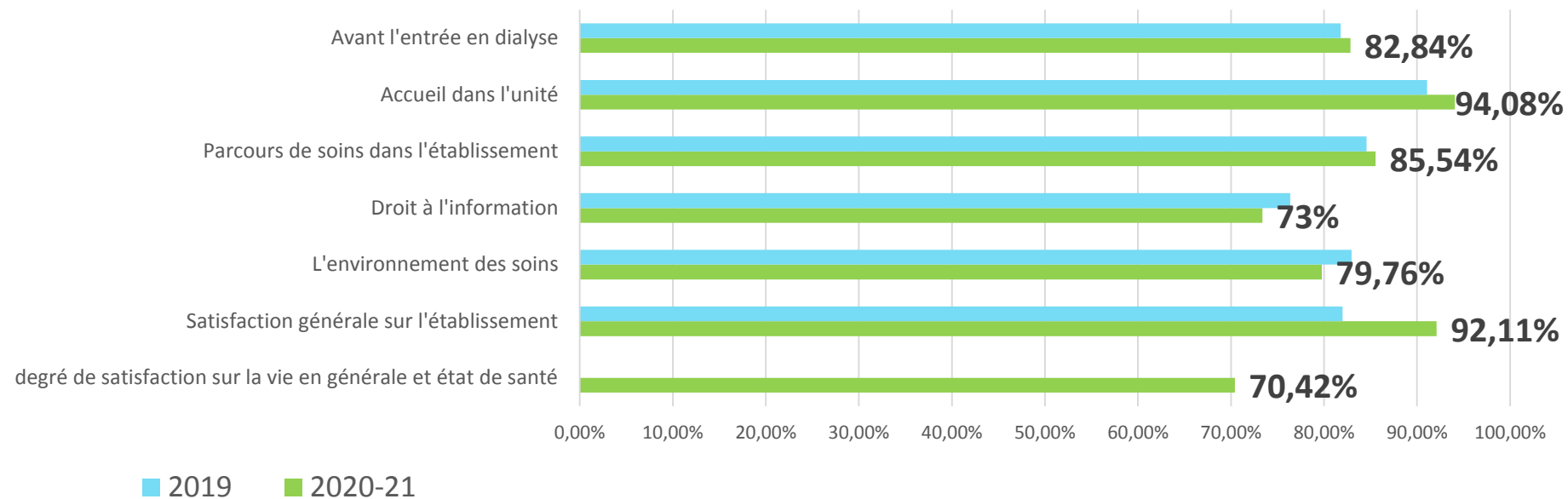
Taux de satisfaction de patients du site de Voiron n= 25 en 2020-21 et n=67 en 2019



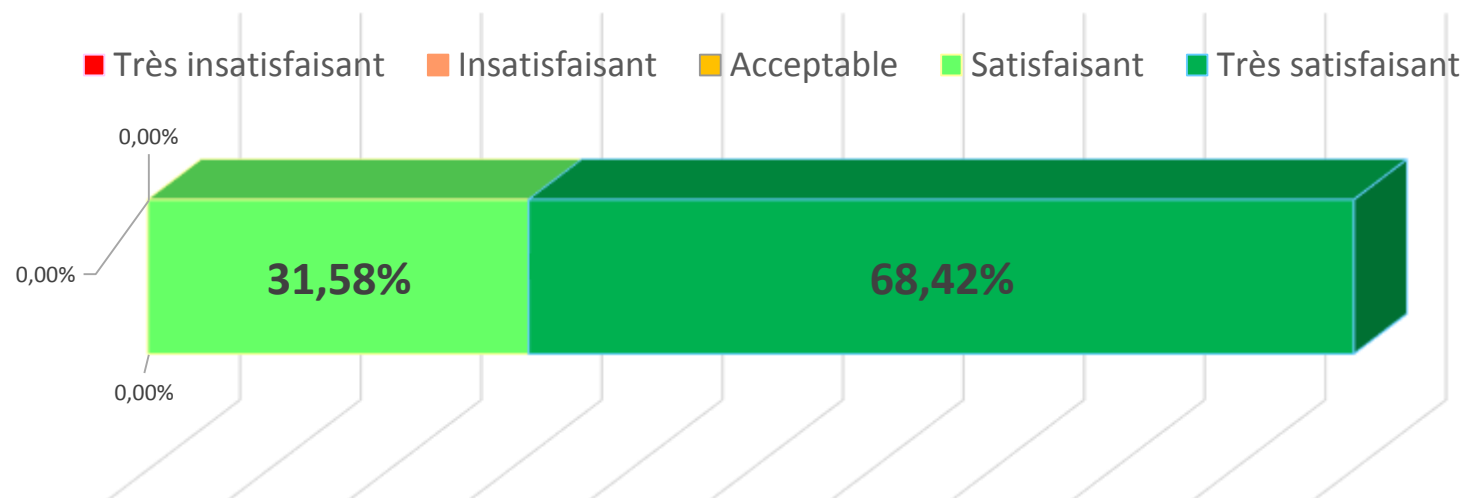
"Votre opinion générale sur votre séjour à l'AGDUC Voiron?"



Taux de satisfaction des patients du site de Valence n=21 en 2020-21 et n= 48 en 2019



"Votre opinion générale sur votre séjour à l'AGDUC Valence »

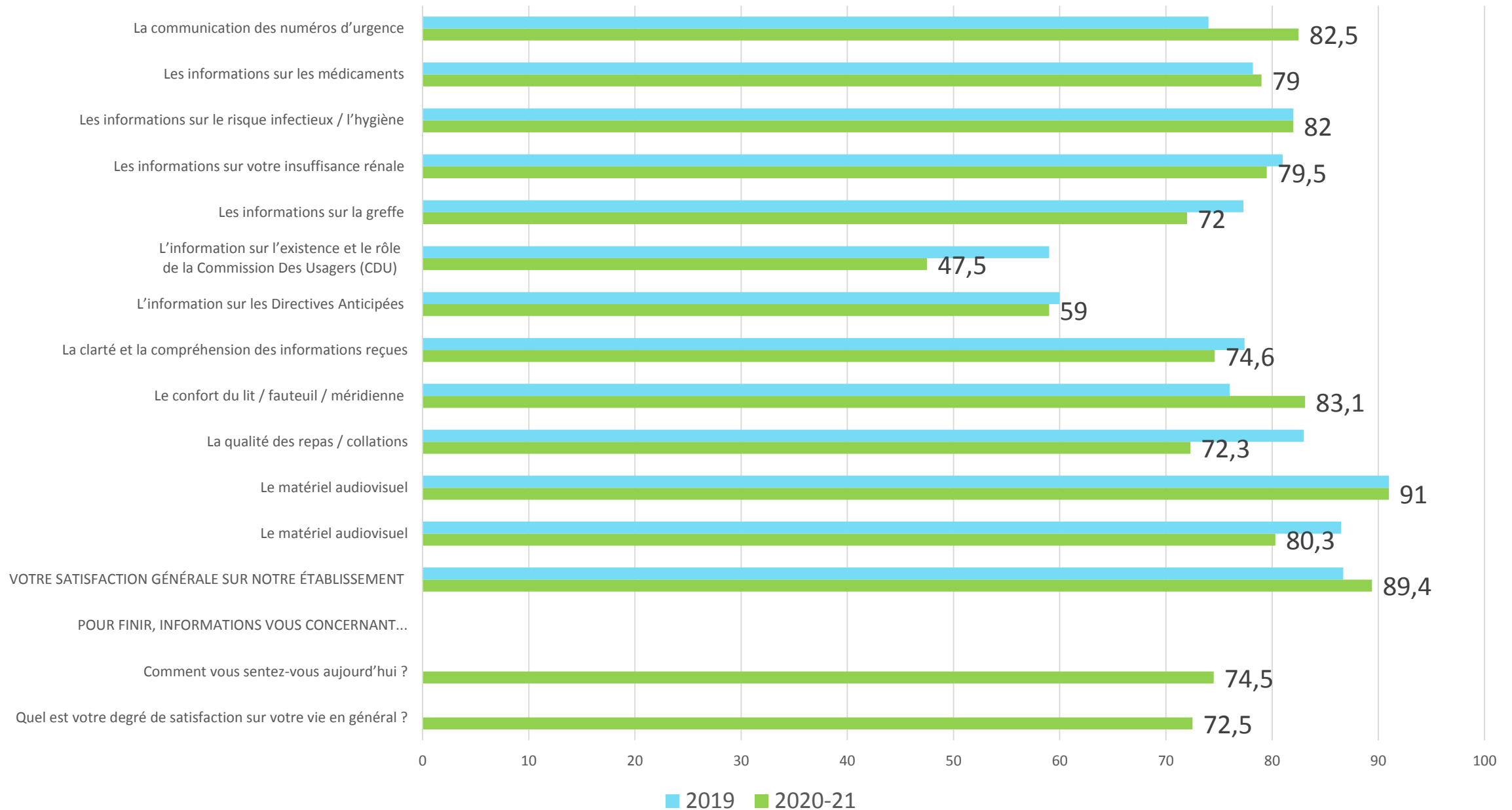


Taux de satisfaction

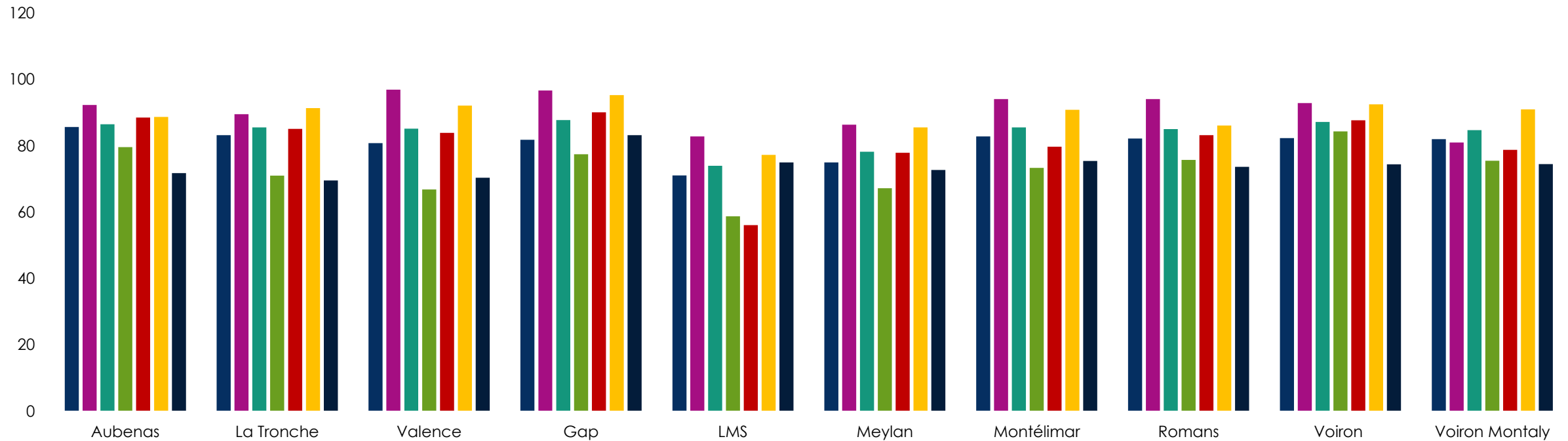
Comparaison entre 2020-21 et 2019



Taux de satisfaction comparaison entre 2020-21 et 2019



Résultats par thèmes/sites AGDUC 2020 -21



- Avant votre entrée en dialyse
- Votre accueil dans l'unité
- Votre parcours de soins dans l'établissement
- Droit à l'information
- L'environnement des soins
- Votre satisfaction générale
- Informations vous concernant

Points négatifs

Thèmes	
Collation	Les patients regrettent la suppression de la collation (13 patients)
Informations	Les patients souhaitent avoir plus d'information de la part des médecins, sur le changement de traitement, sur la pathologie, la transplantation (10 patients)
WIFI	5 patients ont signalé le manque de WIFI. Ils souhaitent connaître l'accès au Wifi
Nuisance sonore	7 patients se plaignent du bruit des aides soignantes en salle de dialyse sur le site de Montélimar.
Transport	Plus de ponctualité de la part des transporteurs

	Les points positifs
Les thèmes	
Accueil	L'accueil est parfait(16 patients)
Ecoute , communication	Les équipes soignantes et médicales sont remarquables. Bravo au personnel des secrétariats médicaux. Les secrétaires médicales réalisent un bon suivi. Bonne ambiance
PEC IDE	Avoir souvent les mêmes IDE qui les prennent en charge. Les IDE sont sympa, gentilles, disponibles, dévouées, vigilantes. Les IDE sont toujours à l'écoute L'extrême gentillesse des IDE (34 patients)
PEC médicale	Bon suivi médical, les patients se sentent bien soignés par les médecins, disponibilité des médecins La gentillesse du personnel médical (31 patients)

Les besoins et attentes

Les thèmes	
Stationnement	Les patients souhaiteraient des places de parking sur le site de GAP
Connexion internet télévisions	Les patients voudraient avoir une connexion internet Les patients n'apprécient pas la télévision pour 2 patients. Amélioration du fonctionnement de la télévision (les casques et télécommandes)
Collation	Les patients souhaitent la reprise des collations
PEC médicale	Plus d'informations sur la maladie et le traitement, être destinataire des résultats sanguins périodiques (les patients les réclament pour les avoir) Plus d'explication sur le suivi pré et post transplantation Les patients souhaitent un atelier « Greffes »
Transport	La ponctualité des taxis à Meylan Accompagnement jusqu'au domicile et pas seulement dans la rue

Remerciements pour le cadeau de Noel



- ▶ Recherche actions d'amélioration

► MERCI

