

# **Enquête de satisfaction patients vacanciers et temporaires**

**Resultats & Analyse 2022**



- 
- 
- 1 Contexte**
  - 2 Objectifs**
  - 3 Méthodologie**
  - 4 Résultats et Analyse**
  - 5 Conclusion et points d'amélioration**

# Contexte

Nos établissements accueillent tout au long de l'année les patients vacanciers ou en déplacement (séjours professionnels ou touristiques).

La continuité des soins de ces patients est effectuée en adéquation avec les programmes de dialyse suivis dans leur centre habituel.

En 2022, cette activité a représenté un peu plus de 13400 séances de dialyses\* (soit environ 3225 patients),

Il nous semble important de connaître le niveau de satisfaction de ces patients et de mieux comprendre leurs attentes afin d'améliorer la qualité de leur prise en charge.

\* Outcome 12/2022



# Objectifs

- ➔ Evaluer la satisfaction des patients quant à leur prise en charge dans nos établissements.
- ➔ Mettre en place si nécessaire des actions correctives pour améliorer la qualité des soins et la prise en charge.
- ➔ Pouvoir comparer notre qualité d'accueil et de prise en charge dans nos établissements NephroCare par rapport aux autres établissements de dialyse.



# Methodologie

Partant d'un questionnaire retravaillé au fil des années, les thématiques abordées sont les suivantes :

- Le service de dialyse (environnement).
- Les conditions de dialyse (qualité de la prise en charge).
- Une note générale sur l'établissement.

Une évaluation générale en comparaison avec le centre de soin habituel du patient.

Ce questionnaire a ensuite fait l'objet d'une traduction en anglais.

La collecte des informations s'est effectuée sur une version papier remplie par le patient puis renvoyée au service communication pour dépouillement et analyse.



Satisfaction des patients

**1 - Le service de dialyse**

	Je ne suis pas du tout d'accord	Je ne suis pas tout à fait d'accord	Je suis tout à fait d'accord
Lors de mon premier contact avec le centre de dialyse, un spécialiste de l'accompagnement a déterminé les objectifs à atteindre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'ai reçu les informations liées à l'organisation de mes séances de dialyse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'organisation concernant le centre est satisfaisante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je reçois l'accompagnement dans l'établissement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je reçois la salle d'attente confortablement agérée (si possible, je suis satisfait) de l'aménagement des pièces dans le service (pièce de réception, vestiaire, toilette et salle de dialyse).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mais quel est le service.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis satisfait (e) du nettoyage du service.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2 - Les conditions de dialyse**

	Je ne suis pas du tout d'accord	Je ne suis pas tout à fait d'accord	Je suis tout à fait d'accord
Ma dialyse se fait à un horaire qui me convient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les horaires de transport sont respectés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis satisfait(e) du nombre et de l'écoute avec le personnel soignant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis satisfait(e) des solutions mises pendant les dialyses.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2 - Les conditions de dialyse (suite)**

	Je ne suis pas du tout d'accord	Je ne suis pas tout à fait d'accord	Je suis tout à fait d'accord
Lors de mon premier contact avec le centre de dialyse, un spécialiste de l'accompagnement a déterminé les objectifs à atteindre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'ai reçu les informations liées à l'organisation de mes séances de dialyse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'organisation concernant le centre est satisfaisante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je reçois l'accompagnement dans l'établissement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je reçois la salle d'attente confortablement agérée (si possible, je suis satisfait) de l'aménagement des pièces dans le service (pièce de réception, vestiaire, toilette et salle de dialyse).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mais quel est le service.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis satisfait (e) du nettoyage du service.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3 - Note générale**

	Je ne suis pas du tout d'accord	Je suis tout à fait d'accord
Je suis satisfait(e) du personnel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis satisfait(e) du service de dialyse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Je recommanderais ce centre de dialyse (comme une suite) 1 étant la note la plus faible et 10 la plus forte

Comptez à votre centre de dialyse habituel, comment évaluiez-vous, de manière générale, votre prise en charge dans votre dialyse de dialyse habituelle ?

moins bien     identique     meilleur

# Résultats et analyse – Données générales

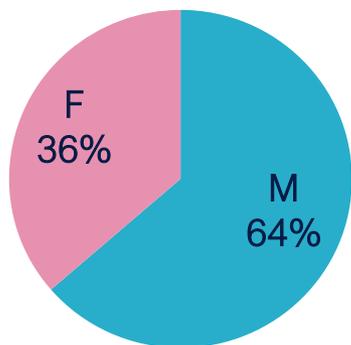
750 exemplaires versions française ont été livrés et 65 versions anglaise.

Au 31 décembre 2022, 79 questionnaires papier ont été renseignés et retournés.

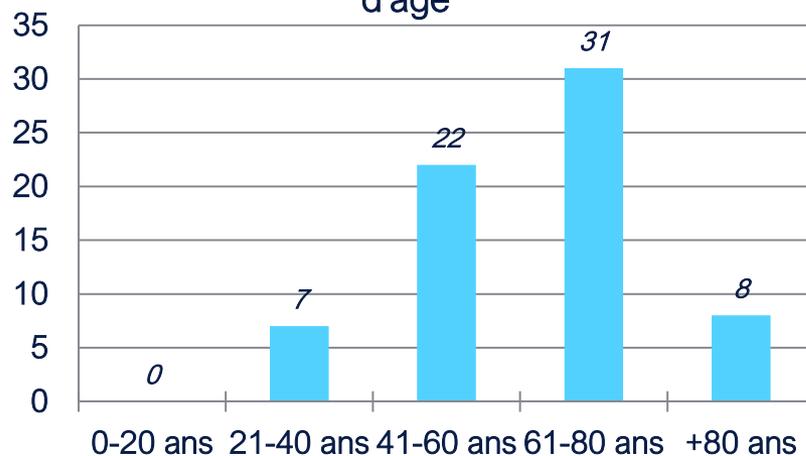
La saisie des informations et l'analyse ont été réalisées en interne, au service communication, avec l'aide du Business Intelligence Manager Fresenius Medical Care.

Le taux de participation est très faible (comparé au nombre d'exemplaires livrés mais nous n'avons pas eu d'information quant au nombre de questionnaires distribués).

Répartition des patients en fonction de leur sexe

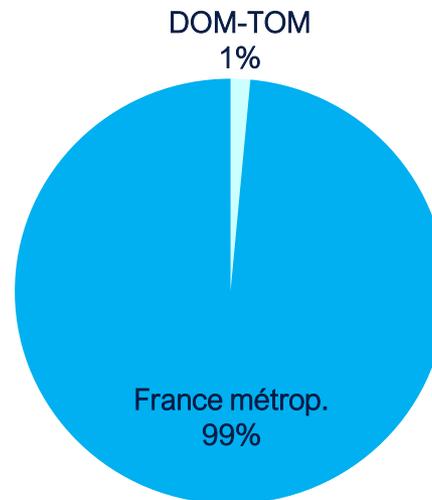


Répartition des patients par tranche d'âge



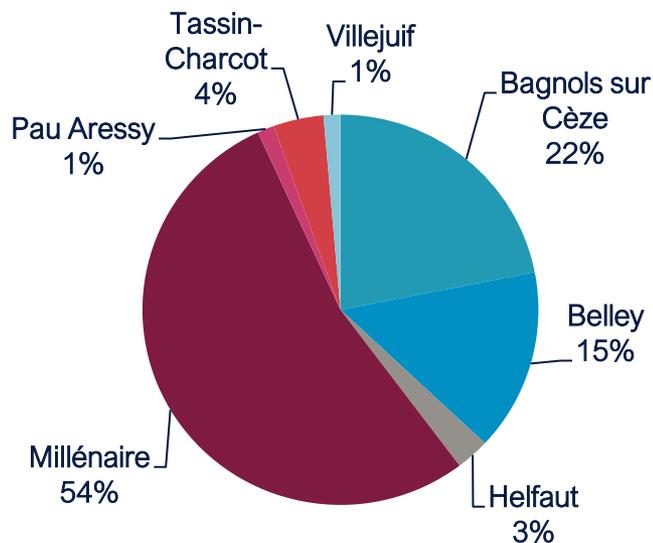
# Résultats et analyse – Données générales

Répartition des patients en fonction de leur lieu d'origine

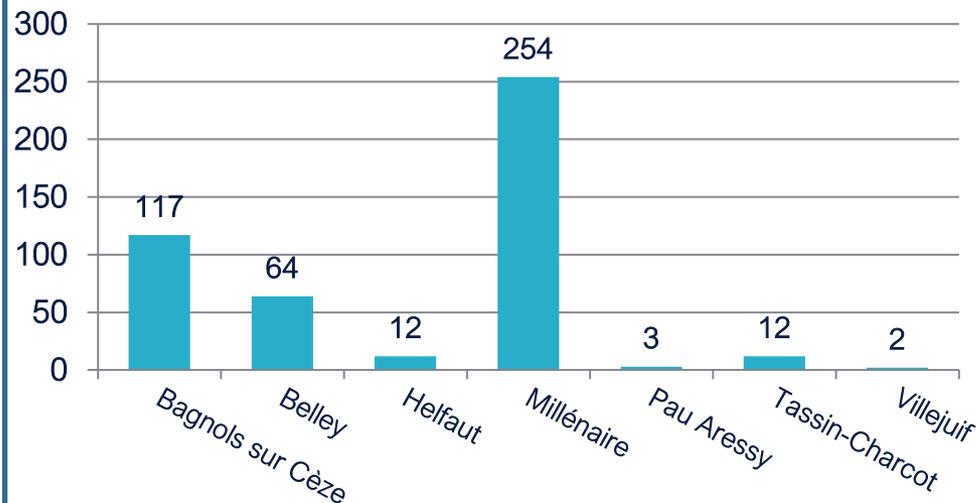


# Résultats et analyse – Données générales

Répartition des patients en fonction de leur centre d'accueil NC



Répartition des séances de dialyse par centre d'accueil NFC



Cette année, cinq régions ont fait la promotion de ce questionnaire (Rhône-Alpes, Montpellier, Haut de France, Ile de France et Béarn). 54% des questionnaires ont été générés par le centre NephroCare le Millénaire.

# Résultats et analyse – Analyses par thématiques

## 1. Le service de dialyse – Moyenne 8,67 = (2021 : 8,67)

Le niveau de satisfaction est globalement très positif concernant le service de dialyse avec la note la plus élevée pour le premier contact téléphonique suivi par, exæquo la qualité du nettoyage, les informations utiles à l'organisation des séances de dialyses et la préservation de l'intimité, puis par la facilité à se diriger dans l'établissement. 2 items sont notés légèrement en dessous de la moyenne\*.



### 1 - Le service de dialyse ( /10)

8,9	77 Lors de mon 1er contact avec le centre de dialyse, j'ai été satisfait(e) de l'accueil téléphonique.
8,5	77 La réservation des séances a été facile
8,8	76 J'ai reçu les informations utiles à l'organisation de mes séances de dialyse.
8,5	76 La signalisation extérieure du centre est satisfaisante
8,7	78 Je m'oriente facilement dans l'établissement.
8,6	76 Je trouve la salle d'attente confortable et agréable.
8,6	79 En général, je suis satisfait(e) de l'aménagement des pièces dans le service (...).
8,8	74 Mon intimité est respectée.
8,8	75 Je suis satisfait (e) du nettoyage du service.

# Résultats et analyse – Analyses par thématiques

## 2. Les conditions de dialyse – Moyenne : 8,53 ⚡ (2021 : 8,65)

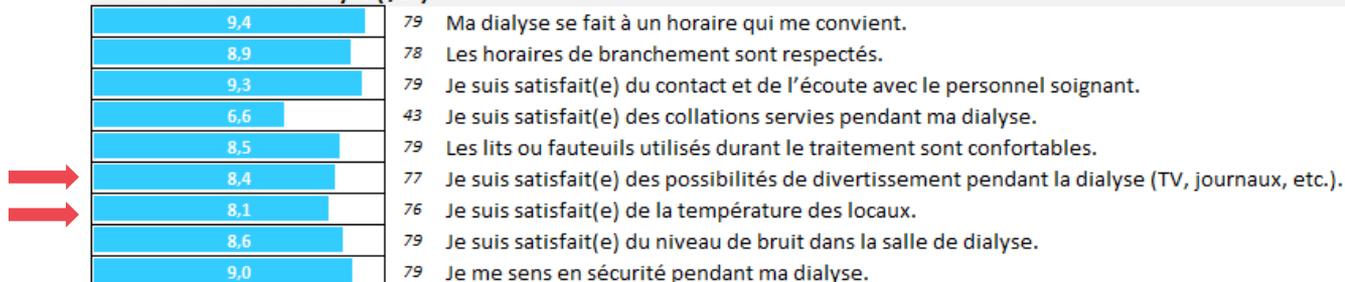
Très bon niveau de satisfaction .

Les patients sont plus particulièrement satisfaits de l'horaire de la séance de dialyse puis, de l'écoute du personnel soignant et enfin exprime leur sentiment de **sécurité** pendant la **séance de dialyse**.

A noter que la suppression des collations (conséquence de la pandémie de COVID19) à suscité un mécontentement exprimé à de nombreuses reprises. Le retour de celle-ci réjouira probablement un grand nombre de patients !

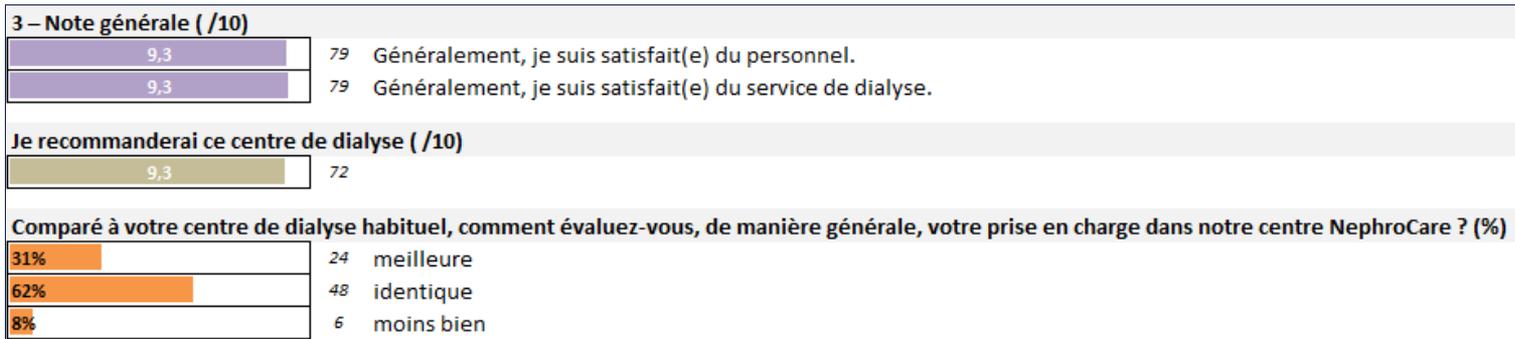


2 – Les conditions de dialyse (/10)



# Résultats et analyse – Satisfaction générale et taux de recommandation

- La satisfaction générale (personnel et service de dialyse) est excellente avec une note moyenne de 9,3 ↴ (9,6 : 2021)
- 93% des patients considère que leur prise en charge dans nos établissements est identique ou meilleure comparée à celle de leurs centre habituel.





Fresenius Medical Care France  
Parc Medicis – 47 avenue des Pépinières  
94260 Fresnes  
[www.nephrocare.fr](http://www.nephrocare.fr)

