

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Service Dialyse



### Enquête 2021 — VACANCIERS

(Enquête réalisée du 03 juin au 18 septembre 2021)

Dans le cadre de la Certification de l'ADIVA par la Haute Autorité de Santé, l'étude de la satisfaction des usagers et le dispositif qui vise leur écoute sont des éléments essentiels de tout système de management de la qualité.

L'analyse de la satisfaction des patients par l'intermédiaire des questionnaires de satisfaction permet d'évaluer la perception des patients en termes de gain de santé et de satisfaction attendue quant à la qualité et la sécurité des soins.

#### Quelques chiffres...

Remarque : Aucun patient vacancier à l'ADIVA TOULON sur la période de l'enquête

	LA SEYNE	GASSIN
* Pourcentage de patients de sexe masculin :	72%	69%
* Pourcentage de patients retraités :	56%	60%

#### Taux de satisfaction des patients par thème

	LA SEYNE	GASSIN
♦ La prise en charge du patient	99%	98%
♦ L'information du patient	98,7%	100%
♦ Les visites	100%	89,4%
♦ La douleur	100%	100%
♦ Le respect des droits du patient	100%	100%
♦ Le service de dialyse	97%	95,6%

**Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items du questionnaire) est de :**

LA SEYNE	⇒	98,7%
GASSIN	⇒	98%