

## - Restitution -

### I. Organisation et méthodologie

Distribution des questionnaires en novembre 2021 et d'une enveloppe affranchie à tous les patients en hémodialyse par le biais des équipes soignantes et envoi postal pour tous les patients à domicile.

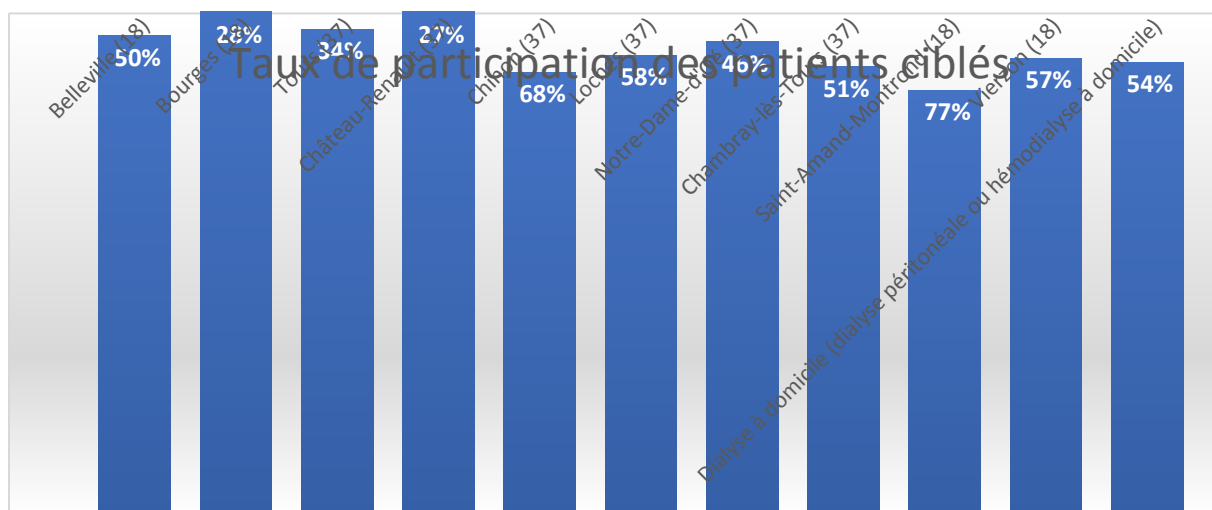
**148 retours sur les 294 patients ciblés soit 50% de participation.**

Le dépouillement des questionnaires s'est fait le 20/01/2022 en comité restreint pour cause de recrudescence de Covid-19 à cette période, en présence de Mme Wauquier (directrice), Mme Boislève (assistante de service social) et Mme Nowicki (infirmière responsable qualité).

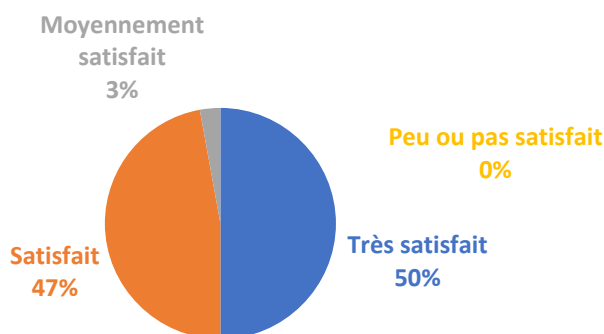
Une réunion d'exploitation des données a eu lieu le 12/05/2022 en présence de :

- Représentants des usagers : Mme Hanicotte et Mme Van Geyt
- Représentant des usagers par délégation : Mme Gouyou-Beauchamps
- Directrice : Mme Wauquier
- Néphrologue : Dr Golea
- Infirmière responsable qualité : Mme Nowicki

### II. Informations globales

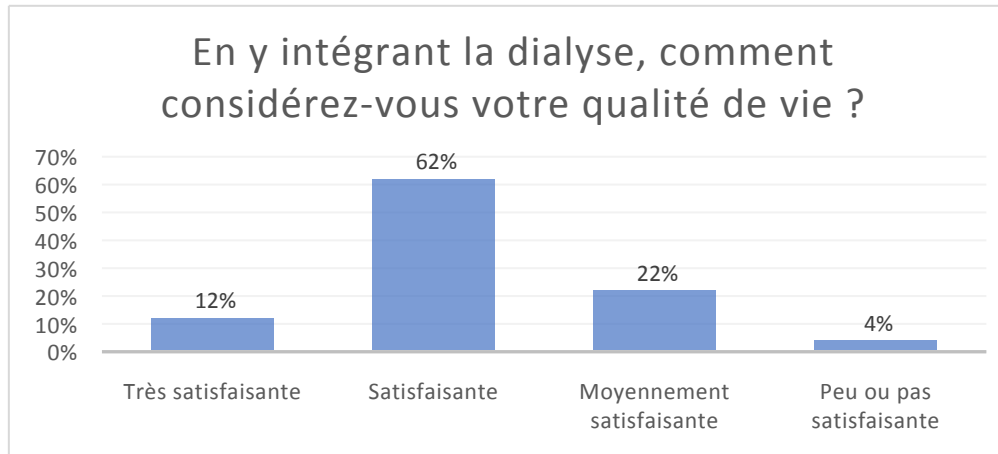


### SATISFACTION GLOBALE DES PATIENTS SUR LEUR PRISE EN CHARGE



La satisfaction globale sur l'ensemble de la prise en charge à l'Arauco est de **97% de patients très satisfaits ou satisfaits**, contre 3% de patients moyennement satisfaits (et aucun patient ne s'est déclaré peu ou pas satisfait).

*Note : pour comparaison, les données de la précédente enquête de satisfaction (2018) relevaient 85% de patients très satisfaits ou satisfaits*



### III. Exploitation des données

Détail chiffré accessible en copie dans les unités et sur le site internet [www.arauco.fr](http://www.arauco.fr)

#### Expression libre :

- **Points négatifs :**

- Sur le traitement :

- La dialyse est décrite comme une contrainte qui perturbe la vie quotidienne par environ 30% des patients (horaires, transport, répétition, commande et stockage de matériel, examens complémentaires, longueur, fatigue, ...)

→ L'ensemble du personnel de l'Arauco met tout en œuvre pour que votre qualité de vie soit le meilleur possible malgré la dialyse. Si vous ressentez une trop grande fatigue, une diminution de vos activités habituelles, ... parlez-en à votre néphrologue, des solutions peuvent être envisagées.

Les équipes d'éducation thérapeutique peuvent également vous apporter un soutien.

Pour toutes les autres idées qui pourraient améliorer vos conditions de dialyse, n'hésitez pas à en faire part aux équipes soignantes afin de réfléchir à ce qui peut être mis en place.

*Note : un centre de dialyse est en cours de création à Amboise (37) afin de pouvoir proposer des centres de dialyse au plus près du domicile des patients et de diminuer leur temps de route.*

- Besoin d'information sur les perspectives médicales, les avancées  
→ Les néphrologues s'informent sur les avancées afin de toujours vous proposer le meilleur traitement. C'est en consultation et au cas par cas qu'est abordée cette thématique.
- La prise en charge des crampes est compliquée pour certains patients

- L'amélioration de la prise en charge des crampes est inscrite dans les actions à mener dans l'établissement.
- Refus des équipes de débrancher plus tôt
  - En cas de besoin ponctuel, des arrangements peuvent être trouvés avec votre néphrologue pour décaler une séance de dialyse. Cependant, le temps de dialyse est une prescription médicale et les équipes infirmières ne peuvent pas débrancher les patients plus tôt. Si votre horaire de dialyse ne vous convient pas, vous pouvez en parler au personnel afin de trouver une solution dans la mesure du possible.
- Patient qui ne souhaite pas être pris en charge par les infirmiers en formation à la dialyse
  - Les patients sont bien sûr libres de s'exprimer sur ce point, et les situations difficiles seront à gérer au cas par cas.
- Difficile de contacter les médecins, demande de visite du médecin 1 fois par semaine dans les autodialyses
  - Si vous souhaitez prendre un rendez-vous avec votre néphrologue, vous pouvez contacter le secrétariat de votre département :  
02.48.23.34.50 pour le Cher  
02.47.36.44.00 pour l'Indre-et-Loire.
- Sur les examens complémentaires :
  - Respecter autonomie du patient (ne pas prendre tous les RDV, ...)
    - Si vous souhaitez prendre vos rendez-vous vous-même, cela est tout à fait possible. Cependant, il est parfois plus simple de prendre les rendez-vous directement par les secrétaires médicales, plutôt que de gérer tous les rappels, les oublis possibles, ... Moins d'examens complémentaires (radios, ...)
      - Les prises de rendez-vous se font au plus près du domicile dans la mesure du possible.
  - Le suivi médical et la réalisation des examens complémentaires demandés par votre néphrologue est nécessaire pour garantir votre prise en charge en toute sécurité en dialyse.
- Sur le confort :
  - Fauteuils jugés inconfortables par certains patients (*cf réponse à la question II.10.*)
    - les prochains tests de fauteuils avant achat se feront avec ceux d'autres fournisseurs que le fournisseur habituel de l'Arauco afin de chercher une amélioration.
  - La suppression des collations a été déplorée par 5 patients
    - En raison de l'assouplissement des contraintes sanitaires, le service des boissons est de nouveau effectif depuis le 13/05/2022 et celui des gâteaux depuis le 17/06/2022.
  - Manque d'activités durant la dialyse (mentionné 4 fois)
    - Un partenariat avec l'association « Siel bleu » est effectif pour l'Arauco du Cher jusqu'au 31/12/2022, et à venir dans l'Indre-et-Loire. Cette association intervient dans les unités pour faire pratiquer une activité physique aux patients durant la dialyse.
  - Manque socio-esthéticienne
    - La demande a été entendue par la direction qui fera ce qui est possible pour y répondre favorablement.

- Téléphone portable ne passe pas à Chinon  
→ Le wifi patient est fonctionnel et permet d'utiliser des applications pour passer un appel en wifi.
- Interdiction des visites  
→ Cette question a été débattue lors de la réunion de la Commission Médicale d'Établissement de juin 2022 qui a validé, compte tenu du contexte actuel, la reprise des visites depuis le 07/06/2022.
- Sur le personnel :
  - La prise en charge variable en fonction du personnel (manque d'écoute, manque d'empathie, arrogance, ...) → Si vous rencontrez des difficultés avec le personnel, vous pouvez en parler à la cadre du service, à vos représentants des usagers ([usagers@arauco.fr](mailto:usagers@arauco.fr)), ou encore à Gaëlle Nowicki, médiateur en charge des relations avec les usagers ([ethique@arauco.fr](mailto:ethique@arauco.fr)).
  - 2 patients de Chambray-Lès-Tours (37) soulignent qu'il y a trop de turn-over infirmier  
→ Le planning des infirmiers de l'Indre-et-Loire est réalisé de manière qu'ils aient un roulement fixe sur 4 mois sur une unité. Certains facteurs peuvent toutefois venir bouleverser ce roulement (congs, arrêts maladie, ...).
  - Avoir 2 infirmiers au lieu d'1 à Saint-Amand (18)  
→ Sera effectif dès que le personnel soignant sera en nombre suffisant, le nombre de postes de dialyse a été augmenté durant les travaux dans ce but.
  - Améliorer relation patients/techniciens  
→ 3 techniciens sont présents à l'Arauco : Romain Boitard, Jehamal Bouali, et Thierry Briant. Ils sont amenés à passer dans toutes les unités et sont disponibles si vous avez des questions.
- Sur l'écologie :
  - Les déchets DP/HDDQ ne sont pas recyclés  
→ Seuls les Déchets d'Activités de Soins à Risque Infectieux (DASRI) font l'objet d'un ramassage organisé par l'Arauco. Pour les papiers et cartons qui emballent le matériel de soins, leur élimination se fait en fonction des consignes de tri locales
- **Points positifs** :
  - Sur le traitement :
    - 3 patients précisent que la dialyse améliore leur état de santé
    - 25% des patients pris en charge à domicile écrivent être satisfaits de l'indépendance que cela leur procure
    - 1 patient explique que la réflexologie lui est bénéfique
  - Sur le confort :
    - 1 patient déclare que le cadre dans le lequel se passent ses dialyses est agréable (Belleville, 18)
  - Sur le personnel :
    - 1 patient remercie le personnel de l'Arauco
    - 57 qualificatifs, tous plus gentils les uns que les autres, ont été utilisés pour qualifier l'ensemble du personnel de l'Arauco (à l'écoute, compétent, chaleureux, empathique, rassurant, ...)  
→ **MERCI à vous**



Les données complètes de l'enquête de satisfaction sont disponibles sur le site internet : [www.arauco.fr](http://www.arauco.fr) et sur demande auprès des équipes soignantes