

>>> Zoom sur... Votre appréciation sur la qualité de la prise en charge

Le regard que vous portez sur la qualité de votre prise en charge permet d'évaluer de façon objective la démarche qualité dans les établissements de la Fondation.

LA Fondation, qui gère 24 établissements de santé, soutient et coordonne les démarches d'amélioration de la qualité des soins et des services rendus.

Le questionnaire annuel d'expression vous a été adressé en décembre 2006 avec le dernier numéro de Dia'Lignes.

Votre appréciation permet aux équipes hospitalo-fondation d'évaluer objectivement l'efficacité des actions qu'elles mettent en œuvre au quotidien. Les résultats sont restitués à la Commission de Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge, aux Conférences Médicales d'Etablissements, aux équipes soignantes et aux services communs de la Fondation. Ces résultats nous encouragent et permettent de mesurer les progrès faits depuis 3 ans et les sujets d'amélioration.

Que vous dialysiez dans les établissements de santé de la Fondation ou à domicile, les résultats du questionnaire sont joints à ce numéro.

Un taux de retour en augmentation

Le taux de retour des questionnaires varie entre 30 et 65% selon les antennes et pôles hospitalo-fondation. Sur 644 personnes sollicitées, 310 personnes ont retourné le questionnaire, soit un taux de retour global de 48%*.

encourageant démontre que beaucoup d'entre vous souhaitent mieux connaître le fonctionnement de la Fondation et de ses établissements de santé.

Le numéro vert reste actif. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions. ■

N°Vert 0800 88 18 47
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

*Généralement, les établissements de santé publics et privés ont un taux de retour de 5%.

Une réponse personnalisée à vos questions

Cette année, la Fondation vous proposait de recevoir une réponse personnalisée à vos remarques et suggestions. Vous avez été près d'1 sur 4 à avoir été contactés par les services communs de la Fondation. Ce résultat



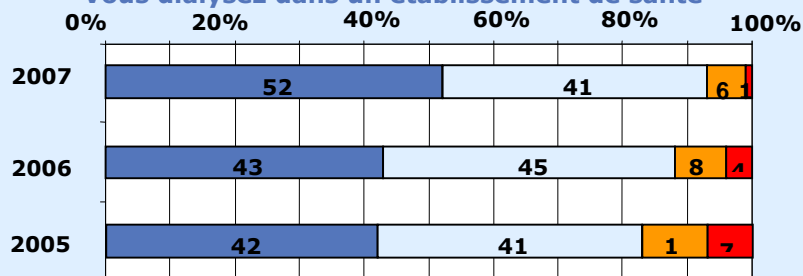
5 Votre appréciation sur l'ensemble de votre prise en charge

L'appréciation générale, pour l'ensemble de la Fondation, montre que 94% des patients sont satisfaits voire très satisfaits de leur prise en charge.

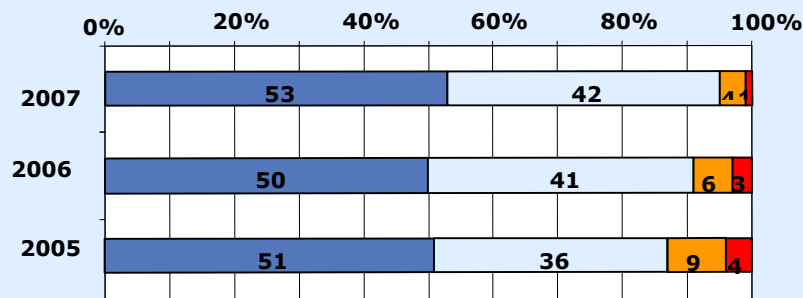
Comparativement à l'année 2005, ce résultat a progressé de 7 points pour les patients dialysant à domicile et de 10 points pour les patients dialysant dans les établissements de santé.

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

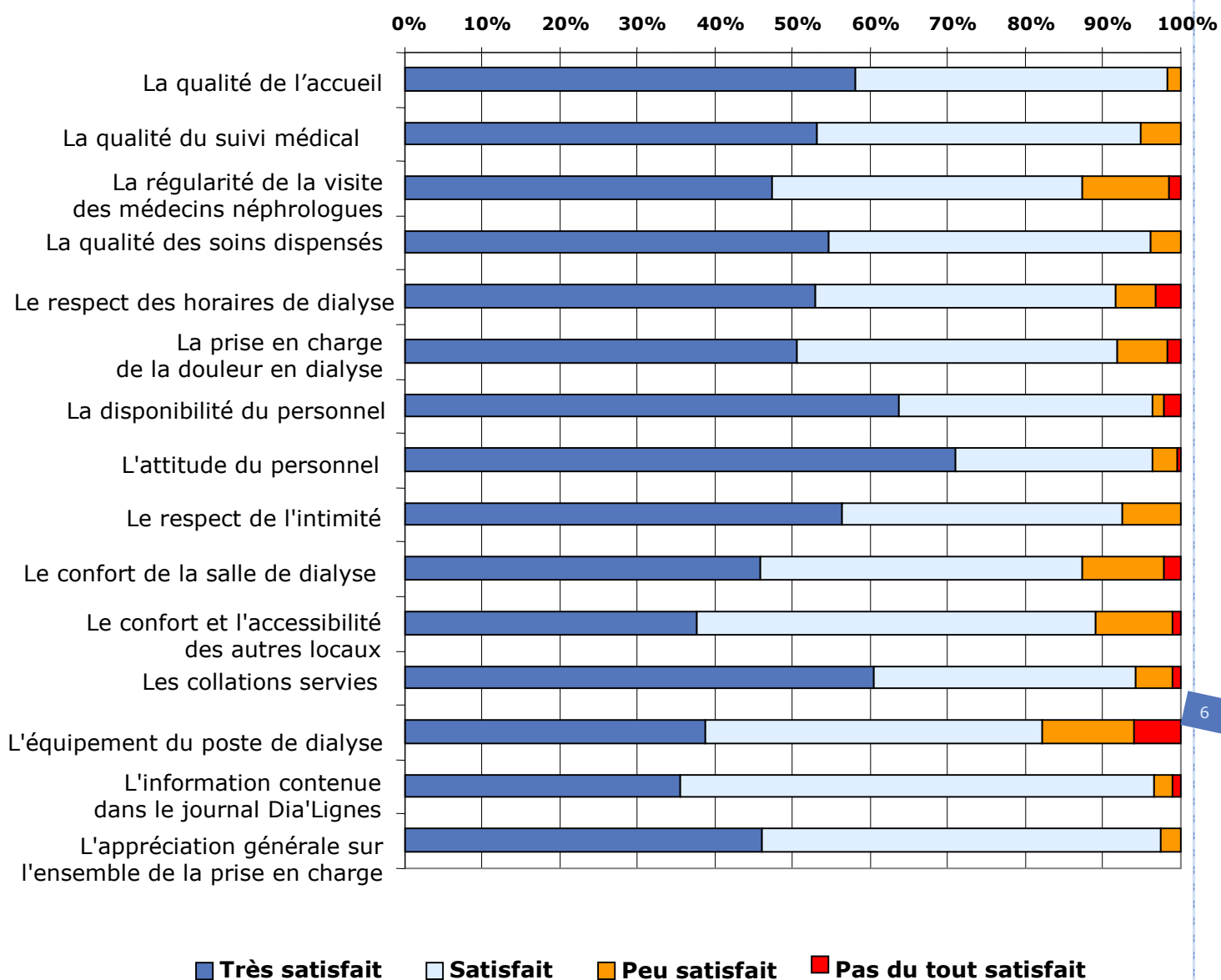
Vous dialysez dans un établissement de santé



Vous dialysez à votre domicile



L'appréciation globale pour l'ensemble des établissements de santé



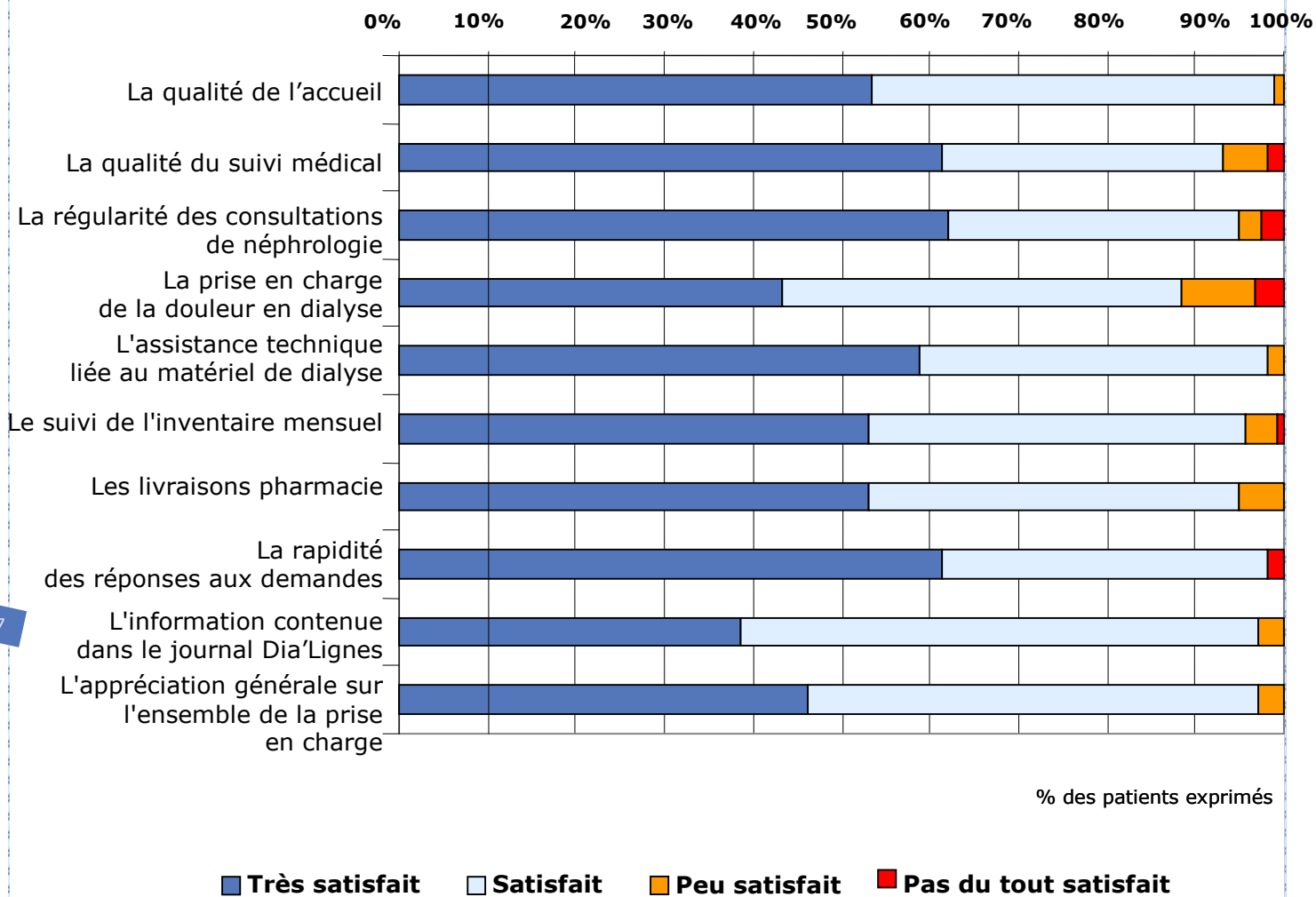
6

Le diagramme détaille, question par question, l'avis de l'ensemble des patients sur la qualité des services rendus au sein des 24 établissements de santé gérés par la Fondation.

Les résultats sont exprimés en pourcentage, des patients les plus satisfaits au moins satisfaits.

46% des patients exprimés sont très satisfaits de la qualité des soins dispensés dans les établissements de santé gérés par la Fondation, 3% peu satisfaits.

L'appréciation globale sur votre prise en charge à domicile



Le diagramme détaille, question par question, l'avis de l'ensemble des patients sur la qualité des services rendus auprès des patients pris en charge à domicile.

Les résultats sont exprimés en pourcentage, des patients les plus satisfaits au moins satisfaits.

46% des patients exprimés sont très satisfaits de la qualité des prestations, 3% peu satisfaits.