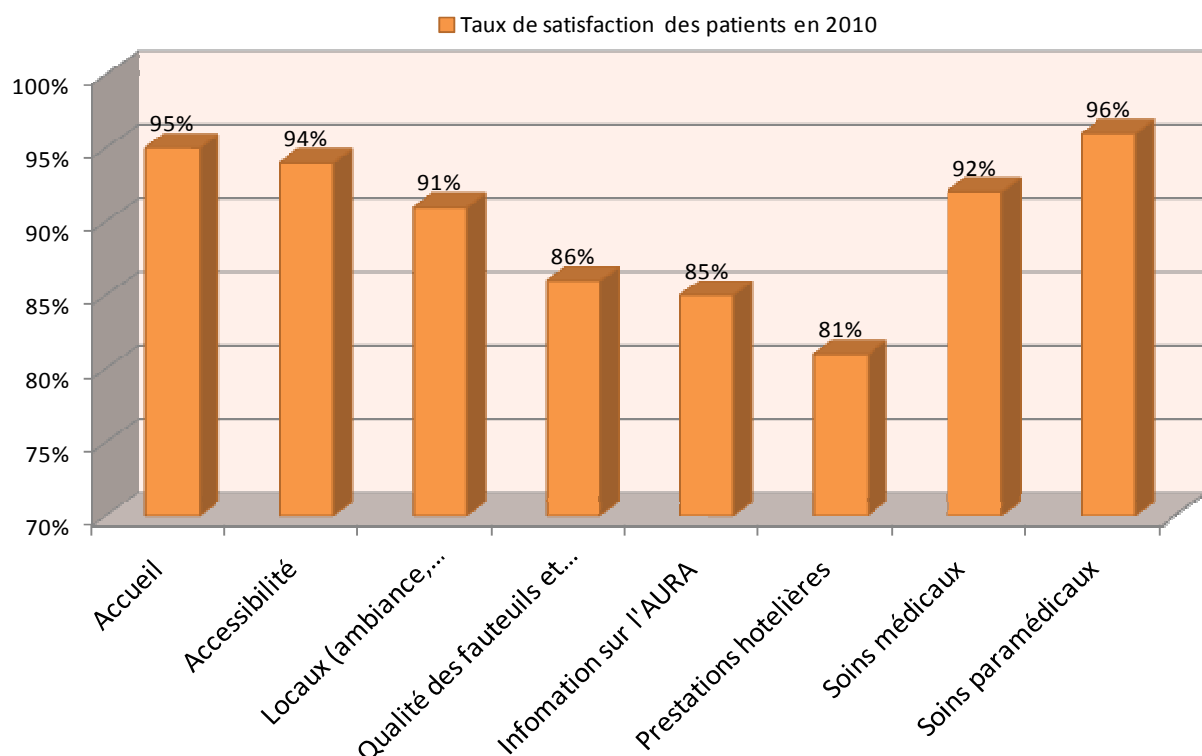


## Résultat de l'enquête de satisfaction des patients 2010

*Hémodialyse en centres, unités de dialyse médicalisée et unités d'auto-dialyse*

En 2010, l'AURA a réalisé une enquête de satisfaction auprès de ses patients des centres, UDM et UAD. 700 questionnaires ont été distribués entre janvier et février 2010. 265 questionnaires ont été retournés à la cellule qualité. Pour un taux de satisfaction global de **90%**



**Suite à ces résultats, l'AURA a établi les actions d'amélioration 2011 suivantes:**

- ⇒ Mettre en place une rencontre annuelle entre le responsable qualité et les patients sur tous les sites de l'AURA,
- ⇒ Etendre progressivement la mise en place gratuite du wifi sur les autres sites de l'AURA,
- ⇒ Mettre à jour le site internet de l'AURA et améliorer la communication institutionnelle avec les patients,
- ⇒ Remplacer progressivement les lits et fauteuils dans les unités,
- ⇒ Remplacer tous les téléviseurs cathodiques par des téléviseurs numériques et acheter des décodeurs,
- ⇒ Améliorer la qualité des repas servis.