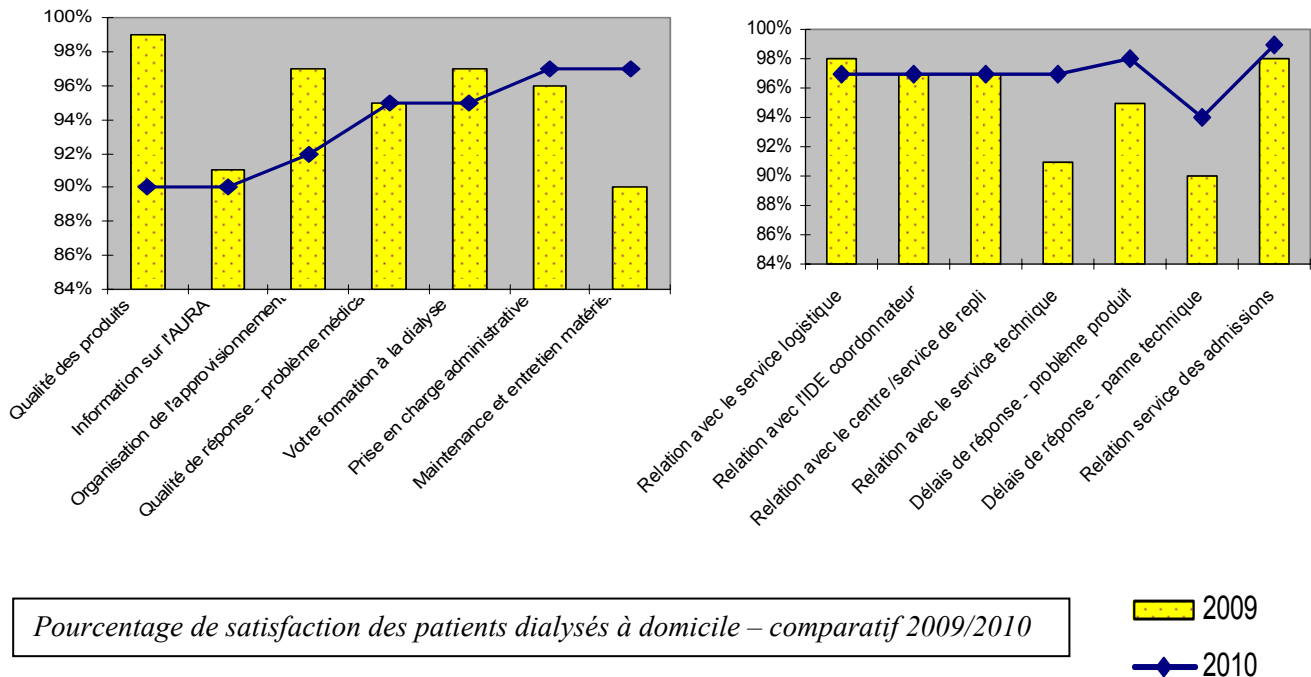


## Résultat de l'enquête de satisfaction des patients 2010

Service Dialyse à domicile (hémodialyse et DP)



On constate une tendance générale moyennement stable par rapport à l'année dernière avec une baisse sur la qualité des produits et l'organisation des approvisionnements et une amélioration sur les délais de réponse et la relation avec le service technique

Pour l'année 2010 l'AURA bénéficie d'un indice général de satisfaction des patients de **96% pour la dialyse à domicile**.

Malgré le bon résultat de l'enquête 2010, l'AURA continue sa démarche d'amélioration de ses prestations et le plan d'actions suivant va être mis en place d'ici la fin de l'année 2011 et pour le début de l'année 2012 :

- 1<sup>ère</sup> action : Surveiller la qualité des produits pour la dialyse à domicile - renforcer la collaboration pharmacie/laboratoire
- 2<sup>ème</sup> action : Améliorer les modalités de livraison des produits pour la dialyse à domicile
- 3<sup>ème</sup> action : Améliorer la communication avec les patients dialysés à domicile