

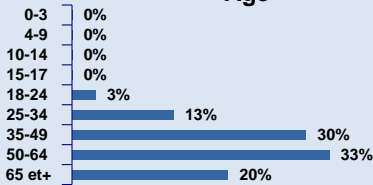
### Profils des répondants

#### Sexe

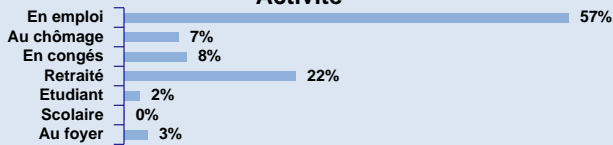


Recommandation du GH  
**82,1**

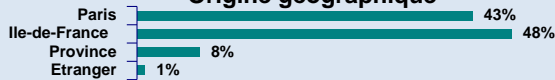
#### Age



#### Activité



#### Origine géographique



### Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants on line = nombre de répondants on line / nombre de mails envoyés

**7%**

1055 répondants / 15116 mails envoyés  
0 questionnaire papier complété

Note de recommandation des services du GH

**82,1**

Satisfaction globale du GH (moyenne des items)

**78**

### Délais et temps d'attente

Délais de prise de rendez-vous (délais moyen en mois)

**1,4**

342 répondants

Temps d'attente avant consultation (temps moyen en minutes)

**40**

1043 répondants

Temps d'attente avant le passage en caisse (temps moyen en minutes)

**13**

618 répondants

### Comparaison à la moyenne de l'AP-HP Satisfaction détaillée du 3ème trimestre 2016

Satisfaction globale du service



**78**

Prise de RDV



**73**

Environnement



**73**

Ecoute et information patient



**83**

Relations patients / personnel de consultation

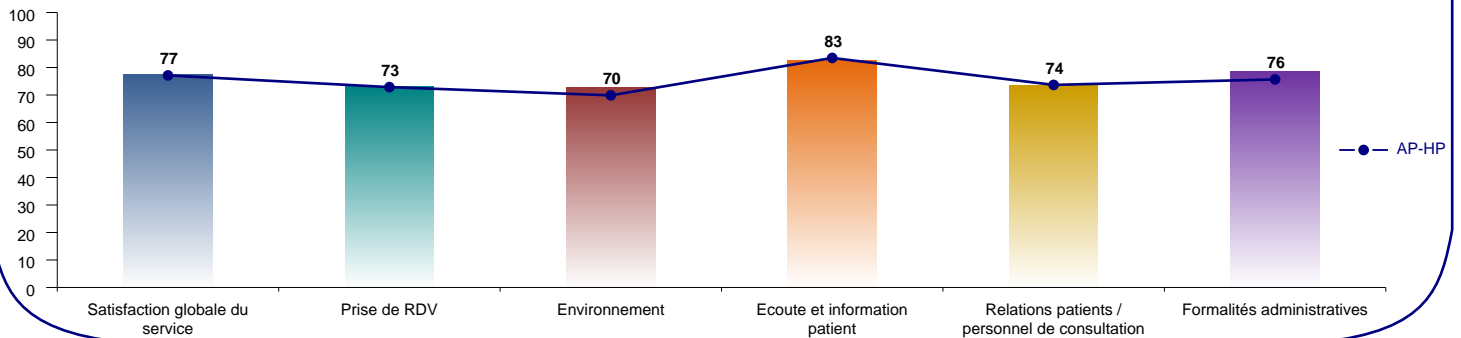


**74**

Formalités administratives

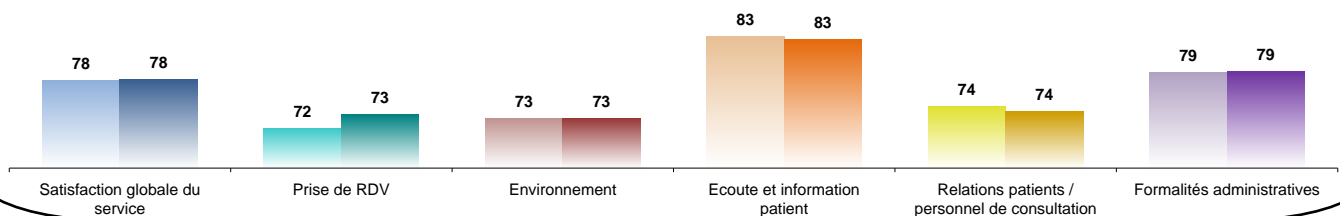


**79**



### Evolution de la satisfaction des patients par trimestre

■ T2-2016  
■ T3-2016



➤ Elément du 3ème trimestre 2016 significativement **supérieur** au 2ème trimestre 2016 au seuil de 95%

➤ Elément du 3ème trimestre 2016 significativement **inférieur** au 2ème trimestre 2016 au seuil de 95%

TOTAL	GH	101 - HEMATO ONCO RADIOTH	102 - DOREM	103 - APPAR-EIL LOCOM-OTEUR	104 - NEURO-SC TETE & COU	105 - DUNEGO	106 - URGEN-CES	107 - IMAGINE	108 - BIOLOG-IE ANAPAT
<b>Nombre de répondants</b>	<b>1055</b>	<b>255</b>	<b>224</b>	<b>77</b>	<b>83</b>	<b>209</b>	<b>59</b>	<b>119</b>	<b>29(*)</b>
<i>Résultats exprimés en score sur 100</i>									
<b>Satisfaction globale</b>	<b>78</b>	<b>82</b>	<b>73</b>	<b>77</b>	<b>73</b>	<b>76</b>	<b>81</b>	<b>82</b>	<b>82</b>
<b>Prise de RDV</b>	<b>73</b>	<b>79</b>	<b>64</b>	<b>68</b>	<b>69</b>	<b>73</b>	<b>82</b>	<b>79</b>	<b>84</b>
La facilité à joindre le service par téléphone	68	74	58	57	65	69	78	75	84
L'amabilité du personnel lors de l'appel	81	87	73	82	76	79	86	86	89
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous	71	76	63	66	66	71	83	76	80
<b>Environnement</b>	<b>73</b>	<b>77</b>	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>68</b>	<b>73</b>	<b>75</b>	<b>74</b>	<b>80</b>
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital	79	81	77	76	77	81	81	80	79
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation	74	77	71	73	73	75	74	73	80
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)	65	72	59	60	55	62	71	70	79
<b>Ecoute et information patient</b>	<b>83</b>	<b>87</b>	<b>78</b>	<b>87</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>80</b>
Les explications que le médecin a données sur ce qu'il faisait, ce qu'il constatait pendant la consultation	85	88	81	89	82	82	86	89	83
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin	83	86	79	89	81	80	86	84	85
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient	84	88	78	88	82	80	83	89	78
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement	79	84	74	82	75	75	78	84	78
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient	82	88	77	86	78	78	83	87	75
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient	76	82	69	80	72	74	78	81	76
L'accueil et la gentillesse du médecin	88	91	86	92	84	86	91	91	84
<b>Relations patients / personnel de consultation</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>70</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>87</b>
L'amabilité du personnel lors de l'arrivée du patient dans le service	82	88	78	77	79	79	84	86	91
Les informations données lors d'une attente prolongée	62	67	56	54	53	59	69	70	81
<b>Formalités administratives</b>	<b>79</b>	<b>83</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>74</b>	<b>77</b>	<b>81</b>	<b>82</b>	<b>84</b>
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient	79	83	75	75	74	77	81	82	84
<b>Note de recommandation du service</b>	<b>82</b>	<b>89</b>	<b>80</b>	<b>83</b>	<b>73</b>	<b>76</b>	<b>83</b>	<b>86</b>	<b>86</b>

<b>Délais et temps d'attente (moyens)</b>									
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)	1.4	1.1	1.7	2.1	1.5	1.5	1.1	1.1	1.1
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)	40.2	35.4	41.4	49.1	47.2	44.9	34.7	35.1	28.4
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)	13.1	13.3	15.0	9.7	12.1	13.3	11.3	12.1	13.7

<b>Paiement après la consultation</b>									
Le patient a-t-il pu payer le jour même de la consultation ? (oui en %)	42%	35%	48%	56%	55%	36%	42%	36%	52%

<b>Résultats exprimés en %</b>									
<b>Profils des répondants</b>									
<b>Sexe</b>									
Masculin	38%	27%	36%	48%	31%	34%	20%	75%	52%
Féminin	62%	73%	64%	52%	69%	66%	80%	25%	48%
<b>Age</b>									
0-3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%
4-9	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
10-14	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
15-17	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
18-24	3%	1%	4%	5%	1%	5%	5%	5%	0%
25-34	13%	6%	9%	8%	16%	23%	19%	18%	7%
35-49	30%	24%	28%	27%	34%	34%	30%	43%	24%
50-64	33%	38%	36%	42%	31%	24%	36%	23%	38%
65 et+	20%	31%	21%	18%	18%	13%	8%	11%	24%
<b>Activité</b>									
En emploi	57%	48%	56%	66%	63%	59%	51%	71%	59%
Au chômage	7%	6%	8%	5%	7%	8%	10%	8%	3%
En congés	8%	11%	3%	3%	6%	12%	14%	2%	7%
Retraité	22%	31%	26%	23%	22%	14%	17%	13%	24%
Etudiant	2%	0%	3%	3%	1%	2%	0%	6%	0%
Scolaire	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
Au foyer	3%	3%	3%	0%	1%	5%	5%	2%	7%
<b>Origine géographique</b>									
Paris	43%	46%	31%	36%	36%	52%	41%	50%	45%
Ile-de-France	48%	43%	61%	46%	52%	44%	49%	43%	48%
Province	8%	10%	7%	17%	11%	4%	7%	7%	7%
Etranger	1%	1%	1%	1%	1%	0%	3%	0%	0%
<b>Qui a rempli le questionnaire</b>									
Le patient	94%	95%	95%	94%	96%	93%	88%	98%	93%
Un proche	3%	4%	4%	3%	2%	3%	3%	1%	7%
Les deux (enfant et parent)	2%	2%	2%	4%	1%	3%	8%	2%	0%
<b>Première fois dans le service</b>									
Oui	35%	22%	30%	44%	46%	38%	56%	32%	66%
Non	65%	78%	70%	56%	54%	62%	44%	68%	34%

TOTAL	Evolution	Cumul 2015	GH				Cumul 2016	AP-HP T3-2016
			T1-2016	T2-2016	T3-2016	T4-2016		
<b>Nombre de répondants</b>			<b>1023</b>	<b>1233</b>	<b>1055</b>		<b>3311</b>	<b>12425</b>
<i>Résultats exprimés en score sur 100</i>								
<b>Satisfaction globale</b>			<b>78</b>	<b>78</b>	<b>78</b>		<b>78</b>	<b>77</b>
<b>Prise de RDV</b>	↗		<b>73</b>	<b>72</b>	<b>73</b>		<b>72</b>	<b>73</b>
La facilité à joindre le service par téléphone	↗		66	65	68		66	67
L'amabilité du personnel lors de l'appel			81	81	81		81	82
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous			70	69	71		70	69
<b>Environnement</b>			<b>73</b>	<b>73</b>	<b>73</b>		<b>73</b>	<b>70</b>
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital			80	79	79		79	71
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation			75	74	74		74	72
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)			66	66	65		65	67
<b>Ecoute et information patient</b>			<b>84</b>	<b>83</b>	<b>83</b>		<b>83</b>	<b>83</b>
Les explications que le médecin a données sur ce qu'il faisait, ce qu'il constatait pendant la consultation			87	85	85		86	86
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin			85	83	83		84	84
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient			84	83	84		84	84
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement			82	79	79		80	80
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient			84	82	82		83	83
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient			79	78	76		78	77
L'accueil et la gentillesse du médecin			89	88	88		88	89
<b>Relations patients / personnel de consultation</b>			<b>74</b>	<b>74</b>	<b>74</b>		<b>74</b>	<b>74</b>
L'amabilité du personnel lors de l'arrivée du patient dans le service			82	82	82		82	82
Les informations données lors d'une attente prolongée			62	63	62		62	60
<b>Formalités administratives</b>			<b>79</b>	<b>79</b>	<b>79</b>		<b>79</b>	<b>76</b>
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient			79	79	79		79	76
<b>Note de recommandation du service</b>			<b>83</b>	<b>82</b>	<b>82</b>		<b>83</b>	<b>84</b>

<b>Délais et temps d'attente (moyens)</b>								
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)			1.5	1.5	1.4		1.5	1.6
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)			41.0	38.7	40.2		39.9	39.4
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)			12.5	12.8	13.1		12.8	14.0

<b>Paiement après la consultation</b>								
Le patient a-t-il pu payer le jour même de la consultation ? (oui en %)	↘		48%	50%	42%		47%	29%

<i>Résultats exprimés en %</i>								
<b>Profil des répondants</b>								
<b>Sexe</b>								
Masculin			34%	38%	38%		37%	42%
Féminin			66%	62%	62%		63%	58%
<b>Age</b>								
0-3			0%	0%	0%		0%	3%
4-9			0%	0%	0%		0%	4%
10-14			1%	0%	0%		0%	3%
15-17			1%	1%	0%		0%	2%
18-24			3%	3%	3%		3%	3%
25-34			15%	12%	13%		13%	12%
35-49			30%	29%	30%		30%	22%
50-64			28%	33%	33%		32%	28%
65 et+			21%	20%	20%		20%	25%
<b>Activité</b>								
En emploi			54%	56%	57%		56%	44%
Au chômage			7%	6%	7%		7%	5%
En congés			7%	6%	8%		7%	7%
Retraité			24%	23%	22%		23%	28%
Etudiant			3%	3%	2%		3%	2%
Scolaire			2%	1%	0%		1%	9%
Au foyer			4%	3%	3%		3%	5%
<b>Origine géographique</b>								
Paris			41%	42%	43%		42%	32%
Ile-de-France			50%	48%	48%		49%	56%
Province			8%	9%	8%		8%	12%
Etranger			1%	1%	1%		1%	1%
<b>Qui a rempli le questionnaire</b>								
Le patient			94%	94%	94%		94%	83%
Un proche			3%	4%	3%		3%	13%
Les deux (enfant et parent)			4%	2%	2%		3%	4%
<b>Première fois dans le service</b>								
Oui			38%	38%	35%		37%	31%
Non			62%	62%	65%		63%	69%

Nombre de répondants : 1055		Score de satisfaction	Classement (**)
<b>Satisfaction globale</b>			
<b>Prise de RDV</b>			
La facilité à joindre le service par téléphone	68	14	68
L'amabilité du personnel lors de l'appel	81	7	81
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous	71	13	71
<b>Environnement</b>			
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital	79	8	79
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation	74	12	74
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)	65	15	65
<b>Ecoute et information patient</b>			
Les explications que le médecin a données sur ce qu'il faisait, ce qu'il constatait pendant la consultation	85	2	85
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin	83	4	83
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient	84	3	84
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement	79	9	79
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient	82	6	82
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient	76	11	76
L'accueil et la gentillesse du médecin	88	1	88
<b>Relations patients / personnel de consultation</b>			
L'amabilité du personnel lors de l'arrivée du patient dans le service	82	5	82
Les informations données lors d'une attente prolongée	62	16	62
<b>Formalités administratives</b>			
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient	79	10	79

(\*\*) Performance du GH sur les différents items selon les scores de satisfaction obtenus