

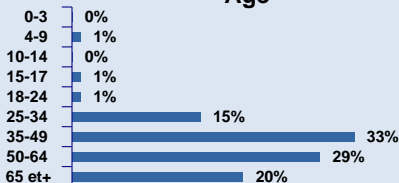
Profils des répondants

Sexe

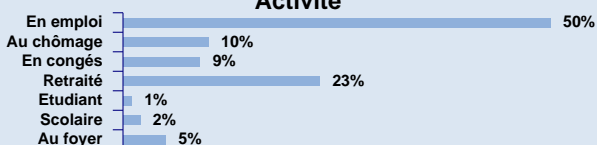


Recommandation de l'établissement
78,6

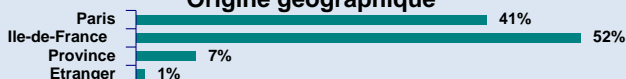
Age



Activité



Origine géographique



Les chiffres clés du trimestre

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

10%

359 répondants / 3520 mails envoyés

Note de recommandation des services de l'établissement

78,6

Note moyenne du GH : 83,9

Satisfaction globale de l'établissement (moyenne des items)

77 ↗

Score du GH : 79

Délais et temps d'attente

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

2,3 ↘

109 répondants

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

42

356 répondants

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

14 ↘

211 répondants

Comparaison à la moyenne de votre GH Satisfaction détaillée du 1er trimestre 2017

Satisfaction globale du service



77

Prise de RDV



70

Environnement



72

Ecoute et information patient



84

Relations patients / personnel de consultation

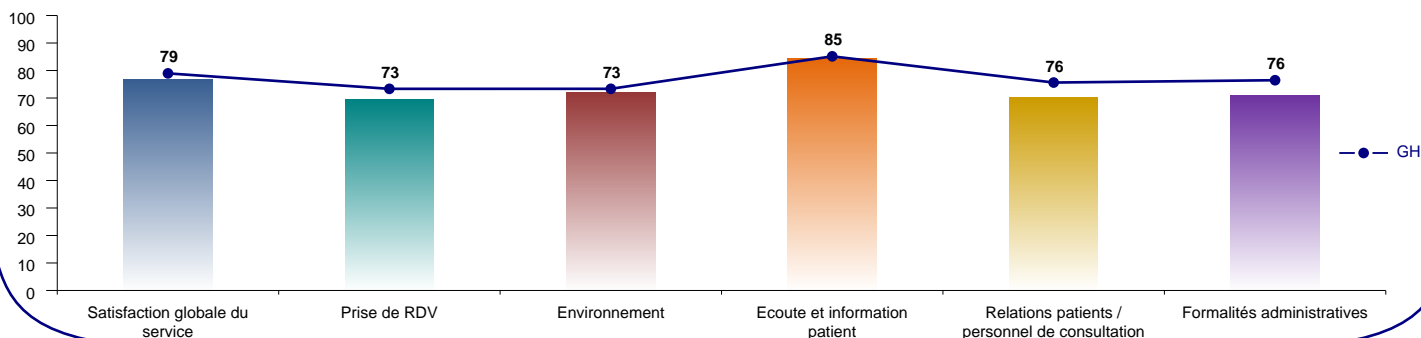


70

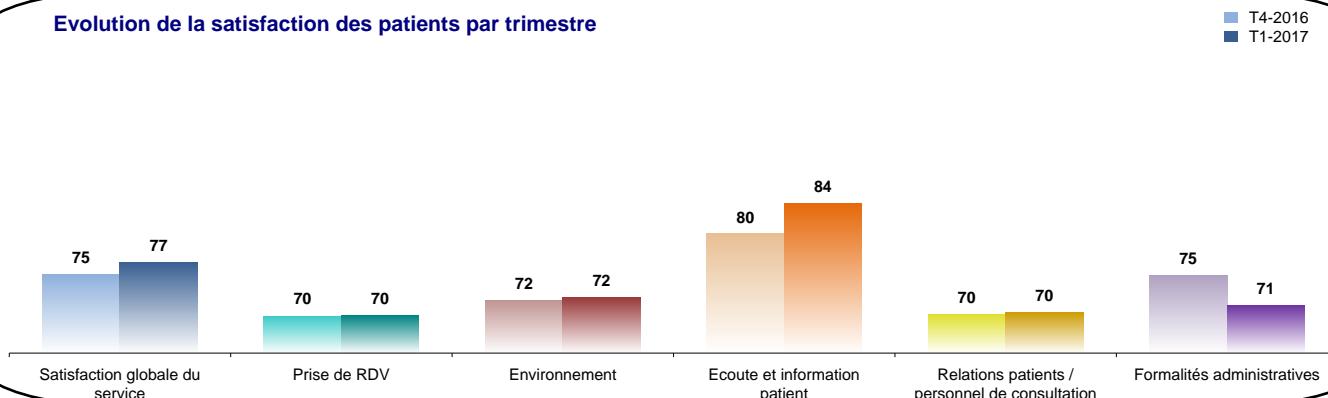
Formalités administratives



71



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



↗ Elément du 1er trimestre 2017 significativement **supérieur** au 4ème trimestre 2016 au seuil de 95%
↘ Elément du 1er trimestre 2017 significativement **inférieur** au 4ème trimestre 2016 au seuil de 95%

TOTAL	Evolution	Cumul 2016	Etablissement				Cumul 2017	GH T1-2017
			T1-2017	T2-2017	T3-2017	T4-2017		
Nombre de répondants		1398	359			359	1411	
<i>Résultats exprimés en score sur 100</i>								
Satisfaction globale	➤	75	77			77	79	
Prise de RDV		70	70			70	73	
La facilité à joindre le service par téléphone		63	64			64	67	
L'amabilité du personnel lors de l'appel		80	79			79	82	
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous		66	65			65	71	
Environnement		72	72			72	73	
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital		79	79			79	79	
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation		75	77			77	74	
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)		61	61			61	67	
Ecoute et information patient	➤	80	84			84	85	
Les explications que le médecin a données sur ce qu'il faisait, ce qu'il constatait pendant la consultation	➤	83	87			87	87	
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin	➤	81	85			85	85	
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient	➤	81	85			85	85	
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement	➤	76	81			81	82	
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient	➤	79	83			83	85	
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient		75	78			78	80	
L'accueil et la gentillesse du médecin	➤	86	90			90	91	
Relations patients / personnel de consultation		70	70			70	76	
L'amabilité du personnel lors de l'arrivée du patient dans le service		78	79			79	84	
Les informations données lors d'une attente prolongée		58	58			58	64	
Formalités administratives	➤	75	71			71	76	
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient	➤	75	71			71	76	
Note de recommandation du service		77	79			79	84	

Délais et temps d'attente (moyens)								
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)	➤	1.6	2.3			2.3	1.6	
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)		43.5	41.6			41.6	39.6	
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)	➤	11.8	14.2			14.2	19.9	
Paiement après la consultation								
Le patient a-t-il pu payer le jour même de la consultation ? (oui en %)		47%	42%			42%	47%	
<i>Résultats exprimés en %</i>								
Profils des répondants								
Sexe								
Masculin		29%	29%			29%	36%	
Féminin		71%	71%			71%	64%	
Age								
0-3		0%	0%			0%	0%	
4-9		0%	1%			1%	0%	
10-14		0%	0%			0%	0%	
15-17		0%	1%			1%	0%	
18-24	➤	3%	1%			1%	3%	
25-34	➤	20%	15%			15%	12%	
35-49		34%	33%			33%	26%	
50-64		25%	29%			29%	33%	
65 et+	➤	16%	20%			20%	25%	
Activité								
En emploi	➤	57%	50%			50%	51%	
Au chômage		8%	10%			10%	7%	
En congés		9%	9%			9%	7%	
Retraité		19%	23%			23%	28%	
Etudiant		2%	1%			1%	2%	
Scolaire	➤	1%	2%			2%	1%	
Au foyer		4%	5%			5%	3%	
Origine géographique								
Paris		45%	41%			41%	41%	
Ile-de-France		47%	52%			52%	48%	
Province		7%	7%			7%	10%	
Etranger		1%	1%			1%	1%	
Qui a rempli le questionnaire								
Le patient		96%	96%			96%	94%	
Un proche		3%	2%			2%	4%	
Les deux (enfant et parent)		2%	2%			2%	2%	
Première fois dans le service								
Oui	➤	42%	33%			33%	32%	
Non	➤	58%	67%			67%	68%	

Classement des items de satisfaction de l'établissement

CONSULTATIONS MEDICALES : GH LARIBOISIERE FERNAND WIDAL

Groupe Hospitalier : G02 - HU SAINT-LOUIS LARIBOISIERE F.-WIDAL
Etablissement : GH LARIBOISIERE FERNAND WIDAL

Trimestre 1 - 2017
(janvier - février -mars)

Date : 03/04/2017

Nombre de répondants : 359		Score de satisfaction	Classement (**)
Satisfaction globale			
Prise de RDV			
La facilité à joindre le service par téléphone	64	14	64
L'amabilité du personnel lors de l'appel	79	7	79
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous	65	13	65
Environnement			
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital	79	9	79
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation	77	11	77
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)	61	15	61
Ecoute et information patient			
Les explications que le médecin a données sur ce qu'il faisait, ce qu'il constatait pendant la consultation	87	2	87
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin	85	4	85
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient	85	3	85
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement	81	6	81
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient	83	5	83
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient	78	10	78
L'accueil et la gentillesse du médecin	90	1	90
Relations patients / personnel de consultation			
L'amabilité du personnel lors de l'arrivée du patient dans le service	79	8	79
Les informations données lors d'une attente prolongée	58	16	58
Formalités administratives			
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient	71	12	71

(**) Performance de l'établissement sur les différents items selon les scores de satisfaction obtenus