

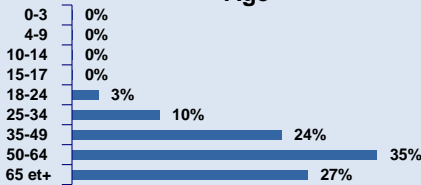
Profils des répondants

Sexe

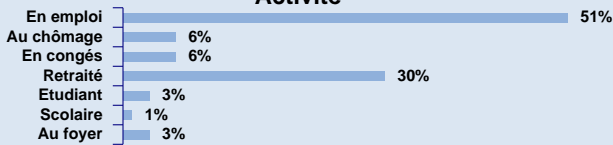


Recommandation de l'établissement
85,8

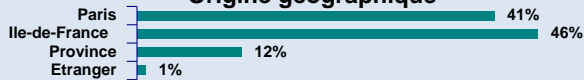
Age



Activité



Origine géographique



Les chiffres clés du trimestre

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

11%

1052 répondants / 9685 mails envoyés

Note de recommandation des services de l'établissement

85,8

Note moyenne du GH : 83,9

Satisfaction globale de l'établissement (moyenne des items)

80 ↗

Score du GH : 79

Délais et temps d'attente

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

1,4

329 répondants

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

39

1042 répondants

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

22 ↘

716 répondants

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

Satisfaction globale du service



80

Prise de RDV



75

Environnement



74

Ecoute et information patient



85

Relations patients / personnel de consultation

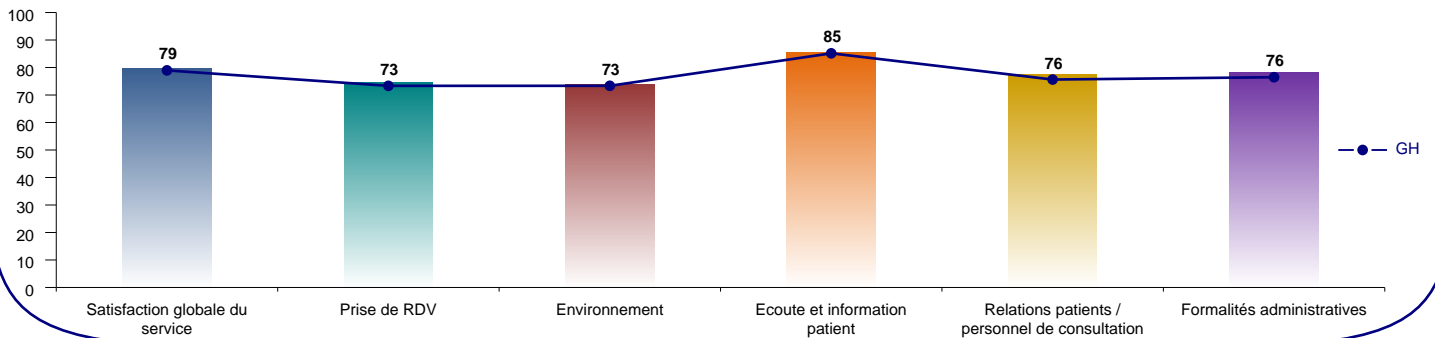


78

Formalités administratives

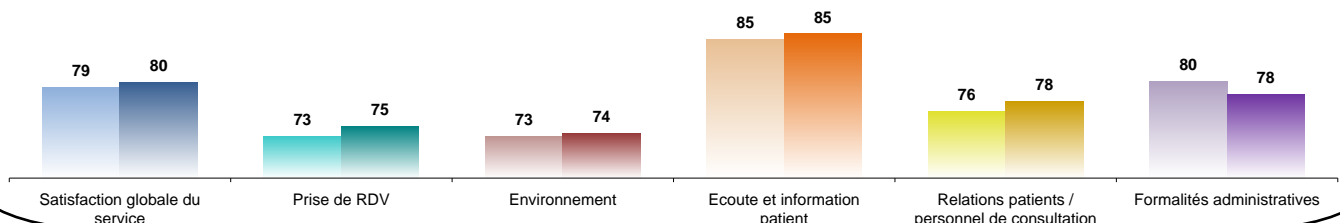


78



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre

■ T4-2016
■ T1-2017



↗ 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		3218	1052			1052	1411	
<i>Résultats exprimés en score sur 100</i>								
Satisfaction globale	➤	79	80			80	79	
Prise de RDV		73	75			75	73	
La facilité à joindre le service par téléphone		68	67			67	67	
L'amabilité du personnel lors de l'appel		82	83			83	82	
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous	➤	71	73			73	71	
Environnement		73	74			74	73	
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital		79	79			79	79	
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation		74	73			73	74	
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)	➤	67	69			69	67	
Ecoute et information patient	➤	85	85			85	85	
Les explications que le médecin a données sur ce qu'il faisait, ce qu'il constatait pendant la consultation		87	87			87	87	
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin		85	85			85	85	
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient		85	85			85	85	
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement		82	82			82	82	
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient		84	85			85	85	
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient		79	80			80	80	
L'accueil et la gentillesse du médecin		90	91			91	91	
Relations patients / personnel de consultation		76	78			78	76	
L'amabilité du personnel lors de l'arrivée du patient dans le service		84	85			85	84	
Les informations données lors d'une attente prolongée		64	66			66	64	
Formalités administratives		80	78			78	76	
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient		80	78			78	76	
Note de recommandation du service		85	86			86	84	

Délais et temps d'attente (moyens)								
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)		1.4	1.4			1.4		1.6
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)		38.4	38.9			38.9		39.6
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)	➤	14.7	21.5			21.5		19.9

Paiement après la consultation								
Le patient a-t-il pu payer le jour même de la consultation ? (oui en %)	➤	45%	49%			49%		47%

<i>Résultats exprimés en %</i>								
Profil des répondants								
Sexe								
Masculin		41%	38%			38%		36%
Féminin		59%	62%			62%		64%
Age								
0-3		0%	0%			0%		0%
4-9		0%	0%			0%		0%
10-14		0%	0%			0%		0%
15-17		1%	0%			0%		0%
18-24		3%	3%			3%		3%
25-34		10%	10%			10%		12%
35-49	➤	28%	24%			24%		26%
50-64		34%	35%			35%		33%
65 et+	➤	22%	27%			27%		25%
Activité								
En emploi		54%	51%			51%		51%
Au chômage		6%	6%			6%		7%
En congés		6%	6%			6%		7%
Retraité	➤	26%	30%			30%		28%
Etudiant		3%	3%			3%		2%
Scolaire		1%	1%			1%		1%
Au foyer		3%	3%			3%		3%
Origine géographique								
Paris		40%	41%			41%		41%
Ile-de-France	➤	50%	46%			46%		48%
Province	➤	10%	12%			12%		10%
Etranger		1%	1%			1%		1%
Qui a rempli le questionnaire								
Le patient		93%	93%			93%		94%
Un proche		4%	4%			4%		4%
Les deux (enfant et parent)		3%	2%			2%		2%
Première fois dans le service								
Oui		33%	32%			32%		32%
Non		67%	68%			68%		68%

Nombre de répondants : 1052		Score de satisfaction	Classement (**)
Satisfaction globale			
Prise de RDV			
La facilité à joindre le service par téléphone	67	15	67
L'amabilité du personnel lors de l'appel	83	7	83
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous	73	13	73
Environnement			
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital	79	10	79
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation	73	12	73
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)	69	14	69
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	82	8	82
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient	85	6	85
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient	80	9	80
L'accueil et la gentillesse du médecin	91	1	91
Relations patients / personnel de consultation			
L'amabilité du personnel lors de l'arrivée du patient dans le service	85	5	85
Les informations données lors d'une attente prolongée	66	16	66
Formalités administratives			
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient	78	11	78

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