

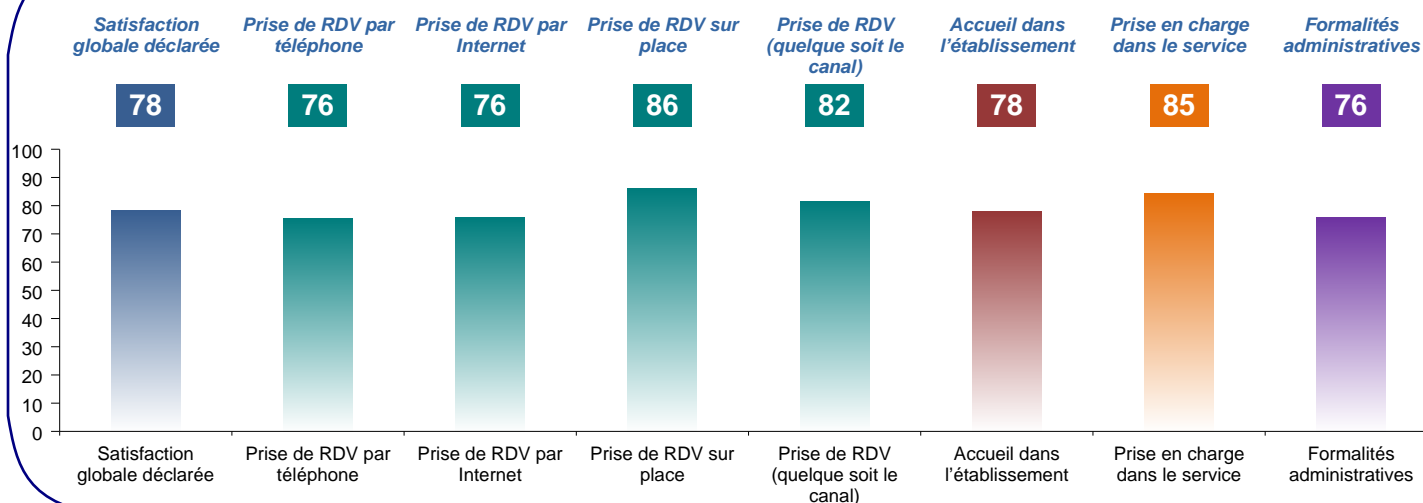
### Variables descriptives du parcours

Première consultation	26%
Consultation de suivi	74%
RDV par téléphone	34%
RDV par Internet	7%
RDV sur place	59%
Service de pré-admission en ligne : utilisé	3%
Service de pré-admission en ligne : non utilisé ou inconnu	97%
La consultation du médecin était bien adaptée au besoin	91%
A pu payer le jour même	23%
A utilisé le paiement en ligne	6%

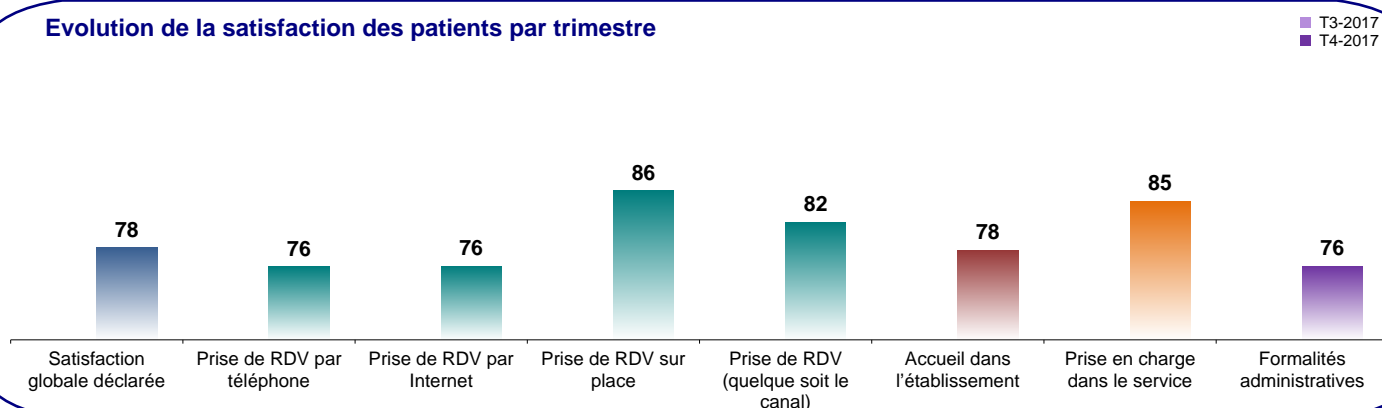
### Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 472 répondants / 9654 mails envoyés	5%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	82
Satisfaction globale déclarée par les patients	78

### Satisfaction détaillée du 4ème trimestre 2017



### Evolution de la satisfaction des patients par trimestre

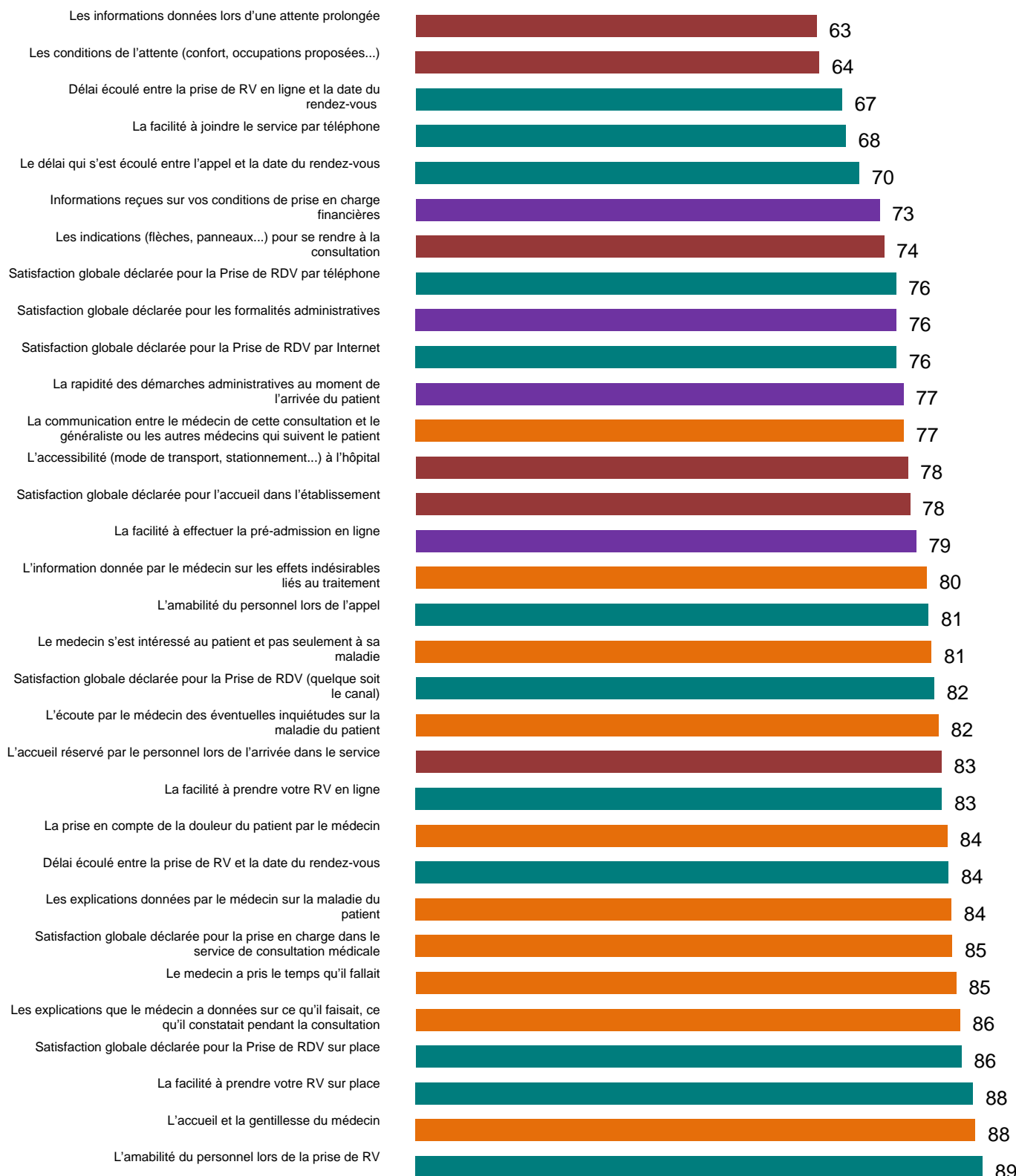


TOTAL	Evolution	Cumul 2016	Etablissement				Cumul 2017	Cumul 4 derniers trimestres	Etablissement Répartition des réponses sur les 5 niveaux		GH	
			T1-2017	T2-2017	T3-2017	T4-2017			% Excellent	% Mauvais	T4-2017	Cumul 2017
Nombre de répondants						472	472	472			743	743
Résultats exprimés en score sur 100												
<b>Satisfaction globale déclarée</b>						<b>78</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>36%</b>	<b>2%</b>	<b>78</b>	<b>78</b>
<b>Recommandation</b>						<b>82</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	-	-	<b>81</b>	<b>81</b>
<b>Intention de revenir</b>						<b>85</b>	<b>85</b>	<b>85</b>	-	-	<b>84</b>	<b>84</b>
<b>RDV par téléphone</b>												
La facilité à joindre le service par téléphone						68	68	68	10%	3%	65	65
L'amabilité du personnel lors de l'appel						81	81	81	15%	1%	81	81
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous						70	70	70	9%	2%	69	69
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone						76	76	76	11%	2%	76	76
<b>RDV par Internet</b>												
La facilité à prendre votre RV en ligne						83	83	83	3%	-	86	86
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous						67	67	67	2%	-	72	72
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet						76	76	76	2%	-	80	80
<b>RDV sur place</b>												
La facilité à prendre votre RV sur place						88	88	88	37%	1%	87	87
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV						89	89	89	39%	1%	89	89
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous						84	84	84	30%	2%	83	83
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place						86	86	86	33%	1%	86	86
<b>RDV tout canal</b>												
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quelque soit le canal)						82	82	82	46%	3%	81	81
<b>Accueil dans l'établissement</b>												
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital						78	78	78	33%	1%	77	77
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation						74	74	74	30%	2%	74	74
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service						83	83	83	48%	1%	82	82
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)						64	64	64	18%	6%	62	62
Les informations données lors d'une attente prolongée						63	63	63	18%	7%	61	61
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement						78	78	78	33%	1%	77	77
<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						86	86	86	58%	2%	85	85
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin						84	84	84	44%	2%	83	83
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient						84	84	84	51%	2%	84	84
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement						80	80	80	42%	3%	79	79
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient						82	82	82	50%	3%	81	81
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient						77	77	77	36%	4%	76	76
L'accueil et la gentillesse du médecin						88	88	88	67%	3%	88	88
Le médecin a pris le temps qu'il fallait						85	85	85	62%	4%	84	84
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie						81	81	81	54%	5%	80	80
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale						85	85	85	54%	2%	84	84
<b>Formalités administratives</b>												
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne						79	79	79	2%	-	81	81
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient						77	77	77	33%	2%	76	76
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières						73	73	73	30%	4%	74	74
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives						76	76	76	32%	3%	76	76
<b>Délais et temps d'attente (moyens)</b>												
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)						1.3	1.3	1.3	-	-	1.5	1.5
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)						39.6	39.6	39.6	-	-	41.3	41.3
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)						24.5	24.5	24.5	-	-	21.2	21.2
Résultats exprimés en %												
<b>Profil des répondants</b>												
<b>Sexe</b>												
Masculin						46%	46%	46%	-	-	41%	41%
Féminin						54%	54%	54%	-	-	59%	59%
<b>Age</b>												
Moins de 15 ans						1%	1%	1%	-	-	1%	1%
De 15 à 29 ans						9%	9%	9%	-	-	9%	9%
De 30 à 44 ans						23%	23%	23%	-	-	26%	26%
De 45 à 59 ans						34%	34%	34%	-	-	31%	31%
De 60 à 74 ans						27%	27%	27%	-	-	27%	27%
75 ans ou plus						7%	7%	7%	-	-	6%	6%
<b>En activité</b>												
						48%	48%	48%	-	-	50%	50%
<b>Origine géographique</b>												
Paris / Ile-de-France						90%	90%	90%	-	-	90%	90%
Province / Etranger						10%	10%	10%	-	-	10%	10%
<b>Le patient a répondu lui-même au questionnaire</b>						93%	93%	93%	-	-	94%	94%

Significativement supérieur à celui du GH  
Significativement inférieur à celui du GH

Pour le calcul des scores, des notes ont été attribuées aux modalités :  
Mauvais(s)=0, Faible=25, Moyen(ne)=50, Bon(ne)=75, Excellent(e)=100

Élément du 4ème trimestre 2017 significativement supérieur au 3ème trimestre 2017 au seuil de 99%  
Élément du 4ème trimestre 2017 significativement inférieur au 3ème trimestre 2017 au seuil de 99%



RDV par téléphone

RDV par Internet

RDV sur place

RDV tout canal

Accueil : Fusion d'Environnement et relation patient/personnel de consultation

Ecoute et information patient

Formalités administratives