

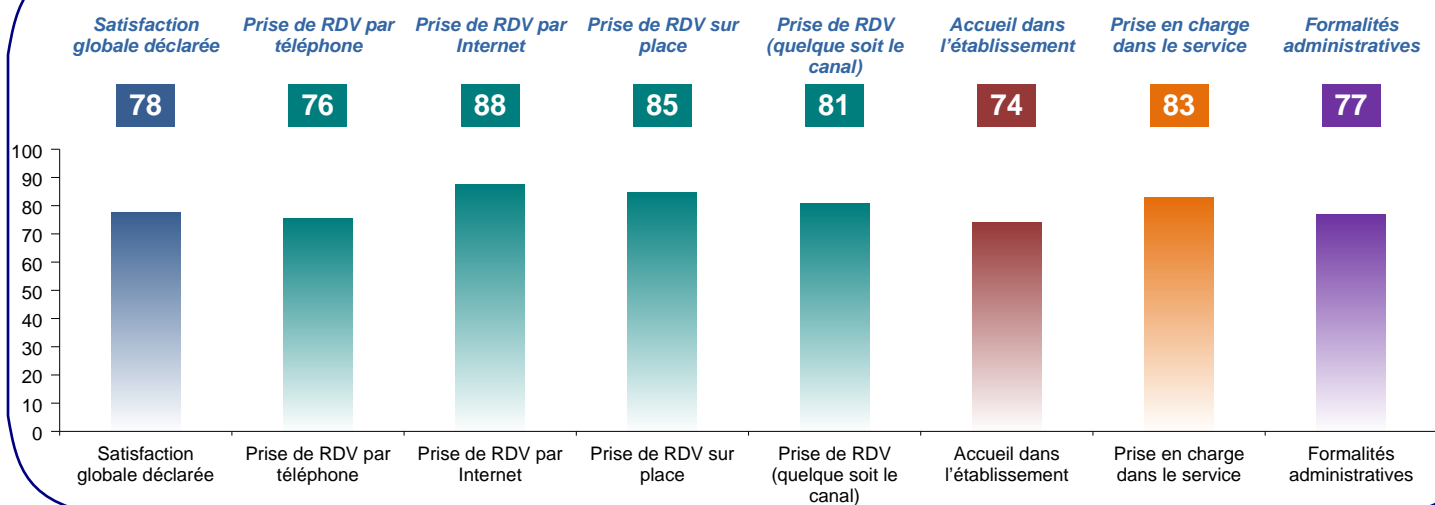
## Variables descriptives du parcours

Première consultation	33%
Consultation de suivi	67%
RDV par téléphone	45%
RDV par Internet	7%
RDV sur place	48%
Service de pré-admission en ligne : utilisé	4%
Service de pré-admission en ligne : non utilisé ou inconnu	96%
La consultation du médecin était bien adaptée au besoin	90%
A pu payer le jour même	26%
A utilisé le paiement en ligne	1%

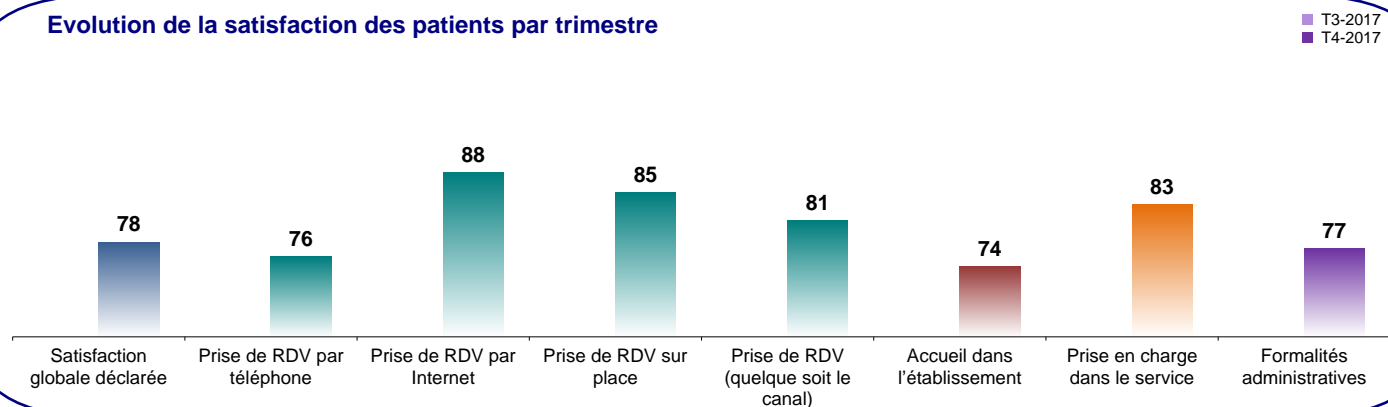
## Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 271 répondants / 5895 mails envoyés	5%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	79
Satisfaction globale déclarée par les patients	78

## Satisfaction détaillée du 4ème trimestre 2017



## Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



# Résultats détaillés

# CONSULTATIONS Lariboisière - Fernand-Widal

Groupe Hospitalier : HU SAINT-LOUIS LARIBOISIÈRE F.-WIDAL  
Etablissement : Lariboisière - Fernand-Widal

Trimestre 4 - 2017  
(octobre - novembre - décembre)

Date : 23/01/2018

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						271	271	271			743	743
Résultats exprimés en score sur 100												
<b>Satisfaction globale déclarée</b>						<b>78</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>35%</b>	<b>2%</b>	<b>78</b>	<b>78</b>
<b>Recommandation</b>						<b>79</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	-	-	<b>81</b>	<b>81</b>
<b>Intention de revenir</b>						<b>81</b>	<b>81</b>	<b>81</b>	-	-	<b>84</b>	<b>84</b>
<b>RDV par téléphone</b>												
La facilité à joindre le service par téléphone						62	62	62	11%	5%	65	65
L'amabilité du personnel lors de l'appel						80	80	80	20%	2%	81	81
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous						67	67	67	12%	3%	69	69
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone						76	76	76	17%	2%	76	76
<b>RDV par Internet</b>												
La facilité à prendre votre RV en ligne						91	91	91	5%	-	86	86
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous						82	82	82	3%	-	72	72
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet						88	88	88	5%	-	80	80
<b>RDV sur place</b>												
La facilité à prendre votre RV sur place						86	86	86	27%	-	87	87
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV						88	88	88	30%	1%	89	89
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous						81	81	81	23%	1%	83	83
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place						85	85	85	25%	-	86	86
<b>RDV tout canal</b>												
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quelque soit le canal)						81	81	81	47%	2%	81	81
<b>Accueil dans l'établissement</b>												
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital						75	75	75	30%	5%	77	77
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation						75	75	75	31%	2%	74	74
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service						80	80	80	43%	2%	82	82
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)						58	58	58	13%	9%	62	62
Les informations données lors d'une attente prolongée						56	56	56	12%	10%	61	61
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement						74	74	74	27%	3%	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						84	84	84	58%	3%	85	85
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin						82	82	82	42%	4%	83	83
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient						82	82	82	52%	4%	84	84
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement						78	78	78	37%	4%	79	79
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient						79	79	79	46%	5%	81	81
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient						73	73	73	33%	6%	76	76
L'accueil et la gentillesse du médecin						86	86	86	63%	2%	88	88
Le médecin a pris le temps qu'il fallait						82	82	82	58%	3%	84	84
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie						78	78	78	46%	6%	80	80
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale						83	83	83	55%	3%	84	84
<b>Formalités administratives</b>												
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne						84	84	84	2%	-	81	81
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient						76	76	76	29%	4%	76	76
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières						75	75	75	35%	6%	74	74
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives						77	77	77	34%	4%	76	76
<b>Délais et temps d'attente (moyens)</b>												
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)						1.7	1.7	1.7	-	-	1.5	1.5
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)						44.2	44.2	44.2	-	-	41.3	41.3
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)						15.9	15.9	15.9	-	-	21.2	21.2
Résultats exprimés en %												
<b>Profil des répondants</b>												
<b>Sexe</b>												
Masculin						34%	34%	34%	-	-	41%	41%
Féminin						66%	66%	66%	-	-	59%	59%
<b>Age</b>												
Moins de 15 ans						0%	0%	0%	-	-	1%	1%
De 15 à 29 ans						10%	10%	10%	-	-	9%	9%
De 30 à 44 ans						31%	31%	31%	-	-	26%	26%
De 45 à 59 ans						27%	27%	27%	-	-	31%	31%
De 60 à 74 ans						27%	27%	27%	-	-	27%	27%
75 ans ou plus						4%	4%	4%	-	-	6%	6%
<b>En activité</b>												
						53%	53%	53%	-	-	50%	50%
<b>Origine géographique</b>												
Paris / Ile-de-France						91%	91%	91%	-	-	90%	90%
Province / Etranger						9%	9%	9%	-	-	10%	10%
<b>Le patient a répondu lui-même au questionnaire</b>						95%	95%	95%	-	-	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