

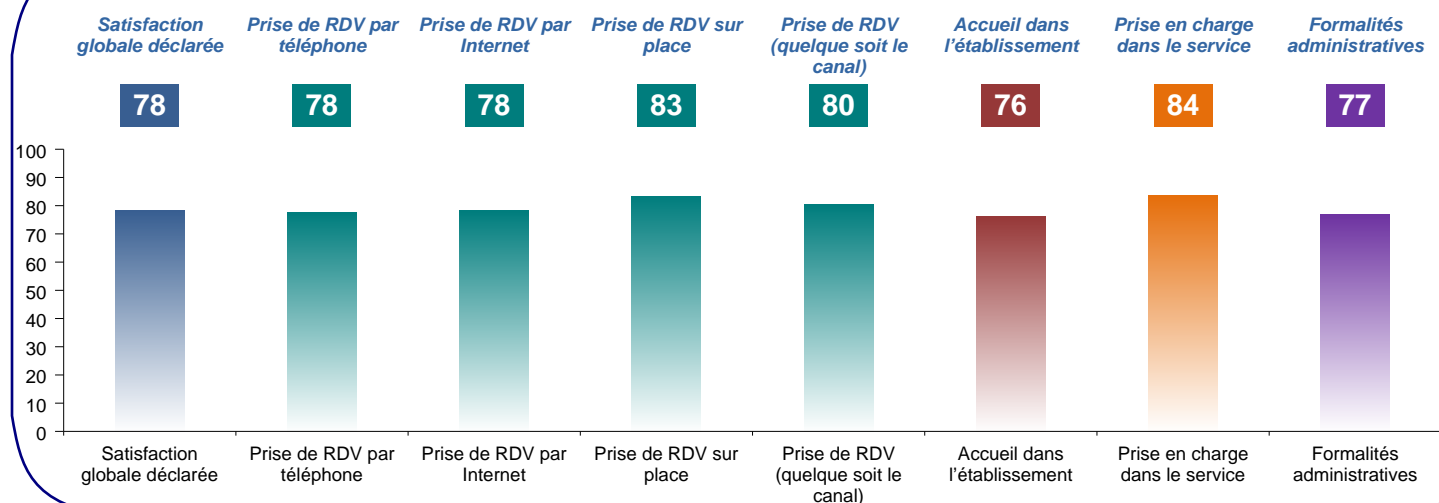
Variables descriptives du parcours

Première consultation	35%
Consultation de suivi	65%
RDV par téléphone	43%
RDV par Internet	12%
RDV sur place	45%
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	92%
A pu payer le jour même	26%
A utilisé le paiement en ligne	3%

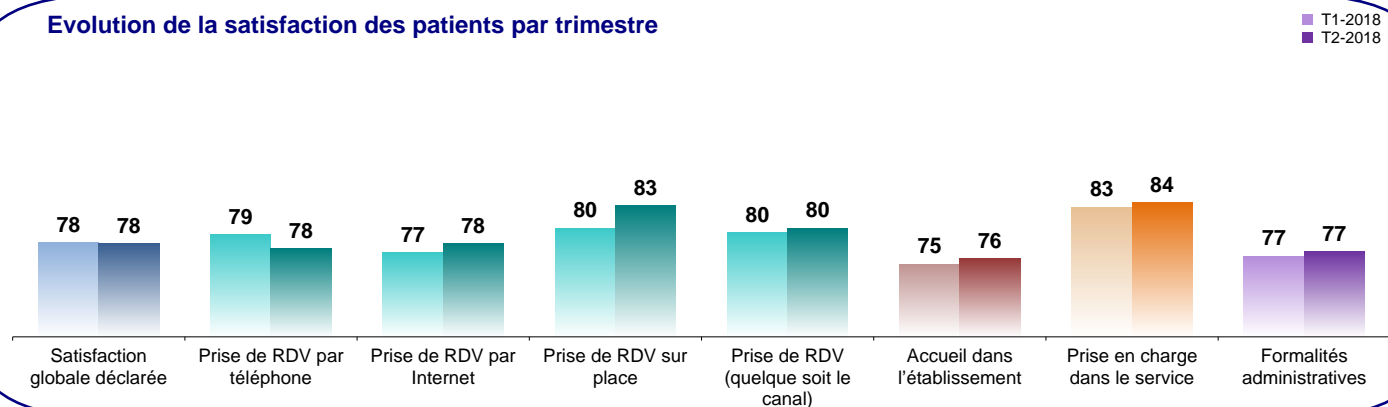
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 580 répondants / 12108 mails envoyés	5%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	80
Satisfaction globale déclarée par les patients	78

Satisfaction détaillée du 2ème trimestre 2018



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre

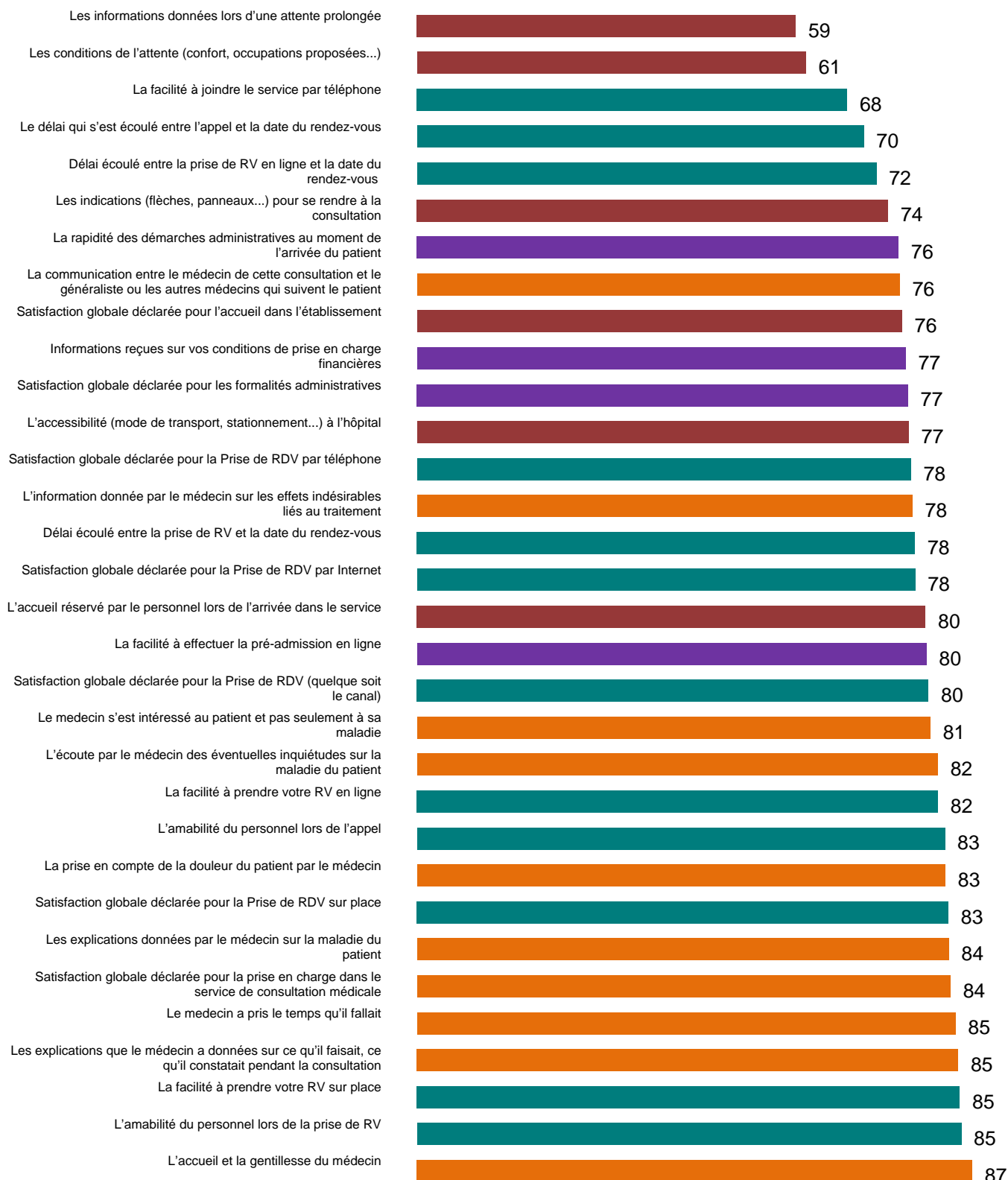


TOTAL	Evolution	Cumul 2017	Etablissement				Cumul 2018	Cumul 4 derniers trimestres	Etablissement Répartition des réponses sur les 5 niveaux		GH	
			T1-2018	T2-2018	T3-2018	T4-2018			% Excellent	% Mauvais	T2-2018	Cumul 2018
Nombre de répondants		271	491	580		1071	1342			1425	2690	
Résultats exprimés en score sur 100												
Satisfaction globale déclarée		78	78	78		78	78	37%	2%	79	79	
Recommandation		79	79	80		80	79	-	-	82	82	
Intention de revenir		81	82	83		83	82	-	-	85	85	
RDV par téléphone												
La facilité à joindre le service par téléphone		62	71	68		69	68	13%	4%	67	69	
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV		80	84	83		84	83	22%	1%	82	83	
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous		67	73	70		71	71	15%	3%	71	71	
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone		76	79	78		78	78	17%	1%	76	77	
RDV par Internet												
La facilité à prendre votre RV en ligne		91	78	82		81	82	7%	-	81	79	
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous		82	74	72		73	74	4%	1%	71	69	
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet		88	77	78		78	79	5%	-	79	75	
RDV sur place												
La facilité à prendre votre RV sur place		86	84	85		85	85	26%	1%	87	87	
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV		88	83	85		84	85	27%	1%	88	87	
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous		81	74	78		76	77	20%	2%	83	82	
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place		85	80	83		82	83	23%	1%	85	85	
RDV tout canal												
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quelque soit le canal)		81	80	80		80	80	45%	3%	81	81	
Accueil dans l'établissement												
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital		75	78	77		78	77	34%	3%	77	77	
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation		75	73	74		74	74	32%	3%	73	73	
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service		80	79	80		80	80	47%	3%	81	81	
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)		58	62	61		62	61	20%	10%	63	63	
Les informations données lors d'une attente prolongée		56	62	59		60	60	16%	9%	61	61	
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement		74	75	76		76	76	35%	3%	77	77	
Ecoute et information patient												
Les explications que le médecin a données sur ce qu'il faisait, ce qu'il constatait pendant la consultation		84	85	85		85	85	60%	3%	87	87	
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin		82	84	83		83	83	46%	3%	85	85	
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient		82	84	84		84	83	54%	3%	85	85	
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement		78	78	78		78	78	36%	3%	81	80	
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient		79	82	82		82	81	52%	4%	84	84	
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient		73	78	76		77	76	38%	6%	78	78	
L'accueil et la gentillesse du médecin		86	88	87		87	87	66%	3%	89	89	
Le médecin a pris le temps qu'il fallait		82	85	85		85	84	63%	4%	86	86	
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie		78	80	81		80	80	52%	4%	82	82	
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale		83	83	84		83	83	57%	3%	86	85	
Formalités administratives												
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne		84	83	80		81	82	2%	-	77	81	
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient		76	74	76		75	75	35%	4%	75	75	
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières		75	76	77		76	76	36%	3%	76	76	
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives		77	77	77		77	77	37%	3%	76	77	
Délais et temps d'attente (moyens)												
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)		1.7	1.5	1.4		1.5	1.5	-	-	1.4	1.4	
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)		44.2	40.3	39.7		40.0	40.8	-	-	40.0	39.8	
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)		15.9	17.9	16.8		17.3	17.1	-	-	23.1	22.1	
Résultats exprimés en %												
Profil des répondants												
Sexe												
Masculin		34%	39%	35%		37%	36%	-	-	44%	45%	
Féminin		66%	61%	65%		63%	64%	-	-	56%	55%	
Age												
Moins de 15 ans		0%	0%	0%		0%	0%	-	-	0%	0%	
De 15 à 29 ans		10%	8%	9%		8%	9%	-	-	7%	7%	
De 30 à 44 ans		31%	28%	27%		27%	28%	-	-	23%	23%	
De 45 à 59 ans		27%	32%	32%		32%	31%	-	-	34%	34%	
De 60 à 74 ans		27%	26%	26%		26%	26%	-	-	28%	29%	
75 ans ou plus		4%	6%	5%		6%	6%	-	-	8%	7%	
En activité												
		53%	54%	53%		54%	54%	-	-	54%	54%	
Origine géographique												
Paris / Ile-de-France		91%	89%	89%		89%	89%	-	-	89%	89%	
Province / Etranger		9%	11%	11%		11%	11%	-	-	11%	11%	
Le patient a répondu lui-même au questionnaire		95%	93%	93%		93%	93%	-	-	93%	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 2ème trimestre 2018 significativement supérieur au 1er trimestre 2018 au seuil de 99%
Élément du 2ème trimestre 2018 significativement inférieur au 1er trimestre 2018 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