

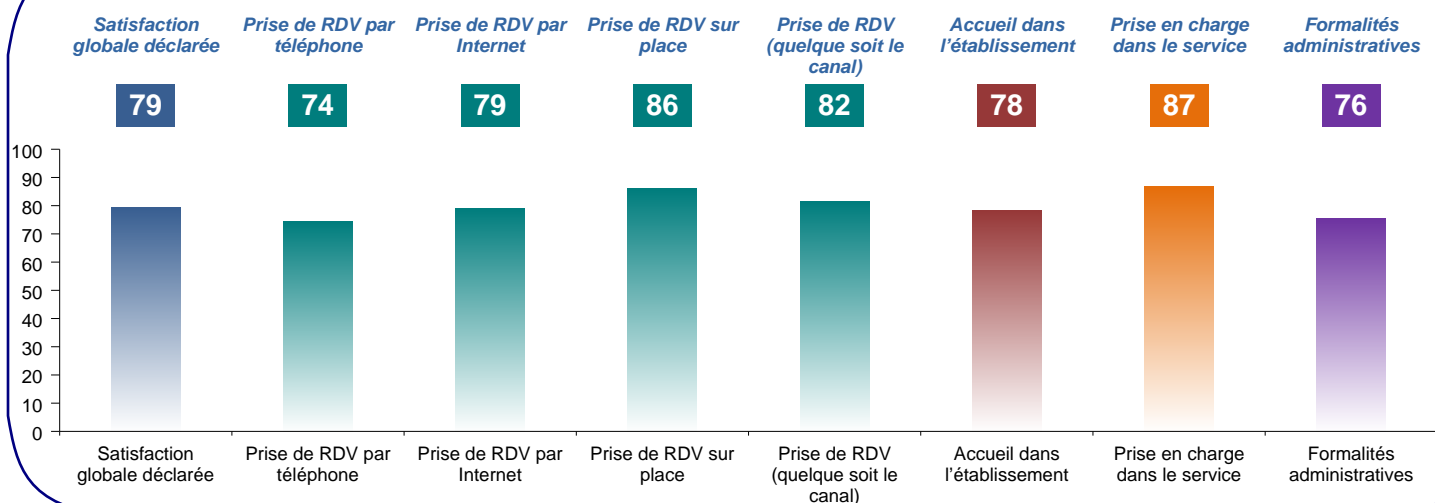
Variables descriptives du parcours

Première consultation	28%
Consultation de suivi	72%
RDV par téléphone	32%
RDV par Internet	11%
RDV sur place	58%
Service de pré-admission en ligne : utilisé	6%
Service de pré-admission en ligne : non utilisé ou inconnu	94%
La consultation du médecin était bien adaptée au besoin	95%
A pu payer le jour même	28%
A utilisé le paiement en ligne	4%

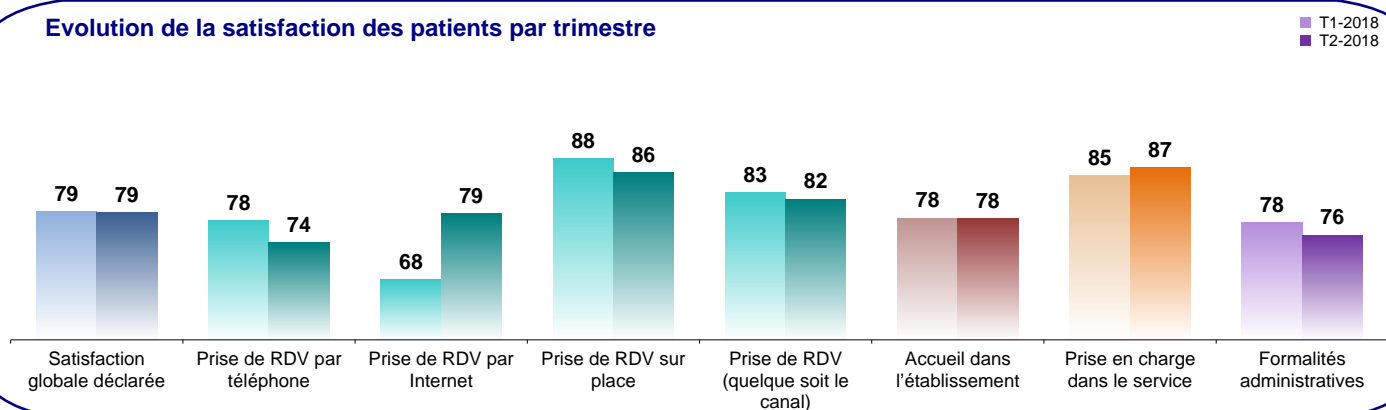
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 845 répondants / 17629 mails envoyés	5%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	84
Satisfaction globale déclarée par les patients	79

Satisfaction détaillée du 2ème trimestre 2018



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



Résultats détaillés

CONSULTATIONS Saint-Louis

Groupe Hospitalier : HU SAINT-LOUIS LARIBOISIERE F.-WIDAL
Etablissement : Saint-Louis

Trimestre 2 - 2018
(avril - mai - juin)

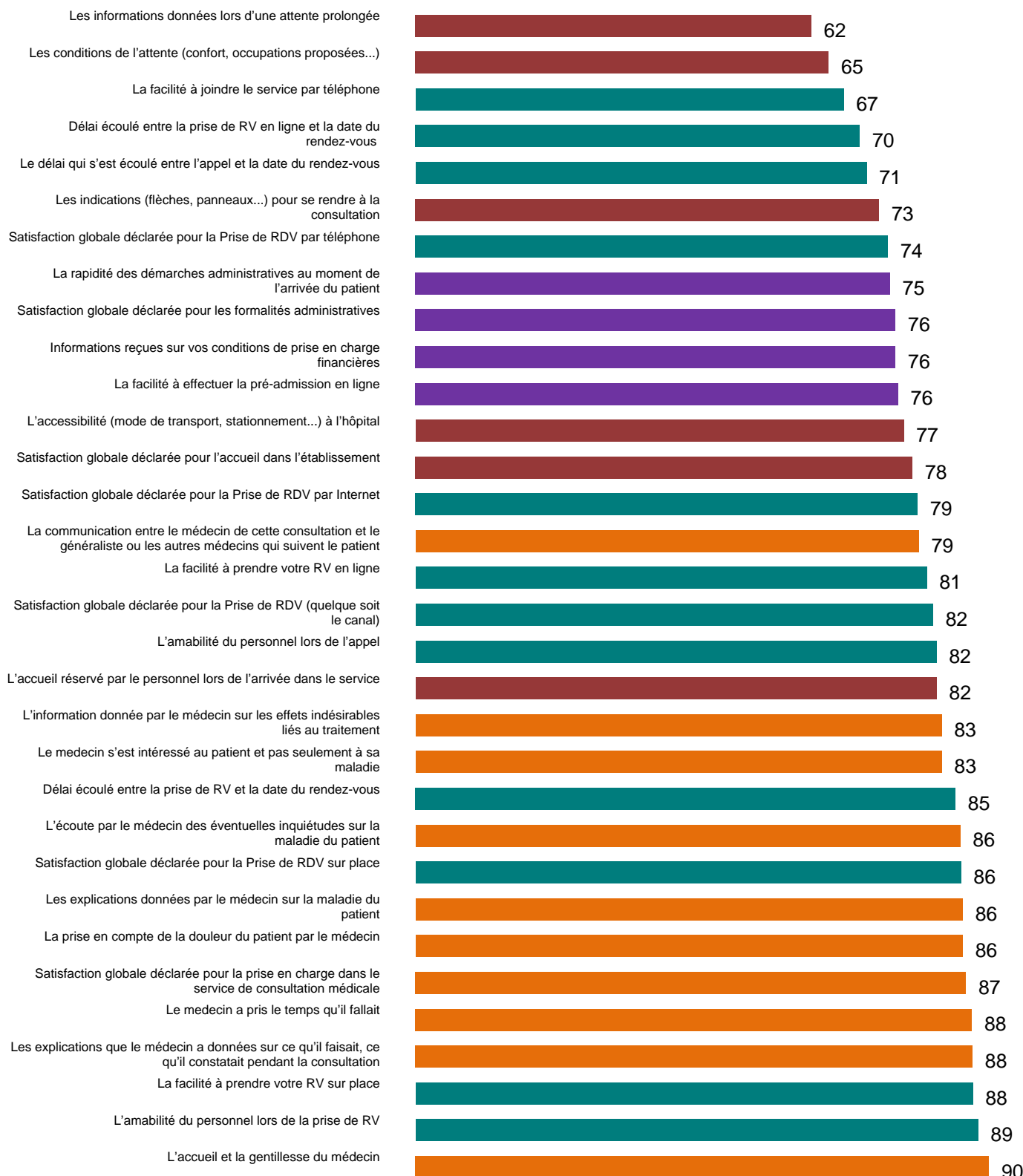
Date : 13/07/2018

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
Nombre de répondants		472	774	845		1619	2091			1425	2690
Résultats exprimés en score sur 100											
Satisfaction globale déclarée		78	79	79		79	79	38%	2%	79	79
Recommandation		82	83	84		84	83	-	-	82	82
Intention de revenir		85	87	87		87	87	-	-	85	85
RDV par téléphone											
La facilité à joindre le service par téléphone		68	70	67		69	68	11%	4%	67	69
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV		81	85	82		83	83	16%	1%	82	83
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous		70	70	71		71	70	11%	2%	71	71
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone		76	78	74		76	76	13%	2%	76	77
RDV par Internet											
La facilité à prendre votre RV en ligne		83	74	81		77	78	5%	-	81	79
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous		67	64	70		67	67	4%	-	71	69
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet		76	68	79		74	74	5%	-	79	75
RDV sur place											
La facilité à prendre votre RV sur place		88	89	88		89	88	38%	1%	87	87
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV		89	90	89		89	89	38%	1%	88	87
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous		84	84	85		85	84	32%	1%	83	82
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place		86	88	86		87	87	34%	2%	85	85
RDV tout canal											
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quelque soit le canal)		82	83	82		82	82	52%	4%	81	81
Accueil dans l'établissement											
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital		78	77	77		77	77	33%	2%	77	77
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation		74	74	73		73	73	27%	2%	73	73
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service		83	83	82		82	82	47%	2%	81	81
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)		64	64	65		65	64	20%	6%	63	63
Les informations données lors d'une attente prolongée		63	62	62		62	62	17%	8%	61	61
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement		78	78	78		78	78	38%	2%	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		86	88	88		88	87	62%	2%	87	87
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin		84	85	86		86	85	45%	2%	85	85
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient		84	86	86		86	86	57%	2%	85	85
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement		80	81	83		82	82	45%	2%	81	80
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient		82	84	86		85	84	55%	2%	84	84
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient		77	79	79		79	79	38%	3%	78	78
L'accueil et la gentillesse du médecin		88	90	90		90	90	71%	1%	89	89
Le médecin a pris le temps qu'il fallait		85	87	88		87	87	66%	2%	86	86
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie		81	83	83		83	83	54%	3%	82	82
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale		85	85	87		86	86	60%	2%	86	85
Formalités administratives											
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne		79	88	76		81	81	3%	-	77	81
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient		77	77	75		76	76	33%	4%	75	75
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières		73	77	76		76	76	32%	3%	76	76
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives		76	78	76		77	76	36%	4%	76	77
Délais et temps d'attente (moyens)											
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)		1.3	1.4	1.3		1.4	1.4	-	-	1.4	1.4
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)		39.6	39.1	40.2		39.7	39.6	-	-	40.0	39.8
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)		24.5	23.2	27.1		25.1	25.0	-	-	23.1	22.1
Résultats exprimés en %											
Profil des répondants											
Sexe											
Masculin		46%	50%	51%		51%	50%	-	-	44%	45%
Féminin		54%	50%	49%		49%	50%	-	-	56%	55%
Age											
Moins de 15 ans		1%	0%	0%		0%	0%	-	-	0%	0%
De 15 à 29 ans		9%	7%	5%		6%	7%	-	-	7%	7%
De 30 à 44 ans		23%	19%	21%		20%	21%	-	-	23%	23%
De 45 à 59 ans		34%	33%	35%		34%	34%	-	-	34%	34%
De 60 à 74 ans		27%	32%	29%		31%	30%	-	-	28%	29%
75 ans ou plus		7%	8%	9%		8%	8%	-	-	8%	7%
En activité											
		48%	52%	55%		54%	53%	-	-	54%	54%
Origine géographique											
Paris / Ile-de-France		90%	88%	89%		88%	89%	-	-	89%	89%
Province / Etranger		10%	12%	11%		12%	11%	-	-	11%	11%
Le patient a répondu lui-même au questionnaire		93%	94%	94%		94%	94%	-	-	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