

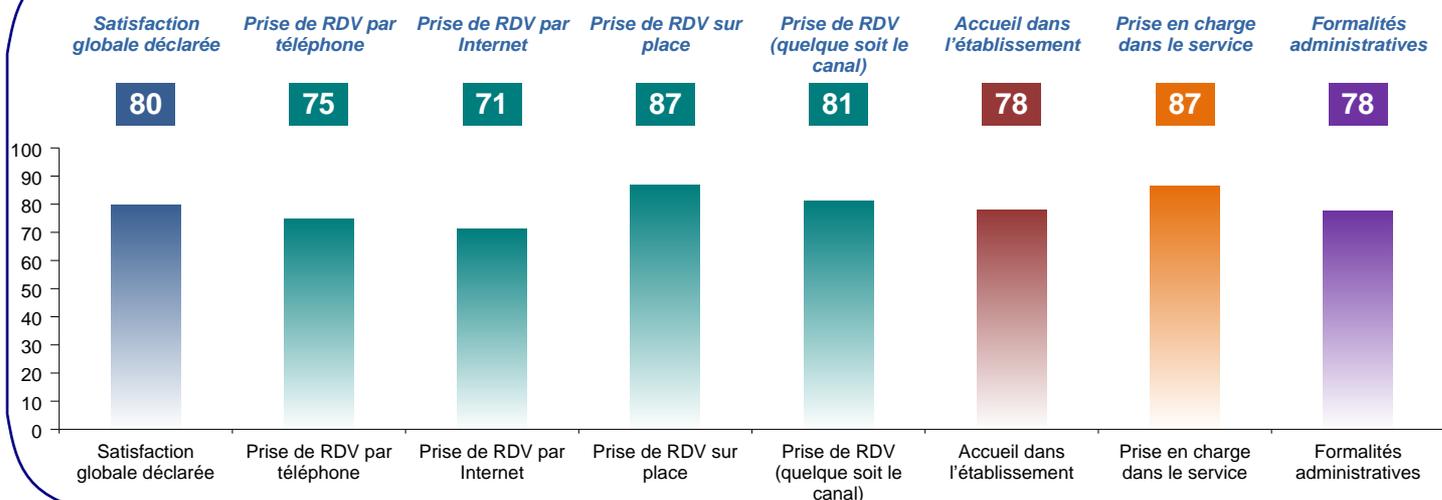
## Variables descriptives du parcours

Première consultation	25%
Consultation de suivi	75%
RDV par téléphone	33%
RDV par Internet	12%
RDV sur place	55%
Service de pré-admission en ligne : utilisé	9%
Service de pré-admission en ligne : non utilisé ou inconnu	91%
La consultation du médecin était bien adaptée au besoin	94%
A pu payer le jour même	26%
A utilisé le paiement en ligne	3%

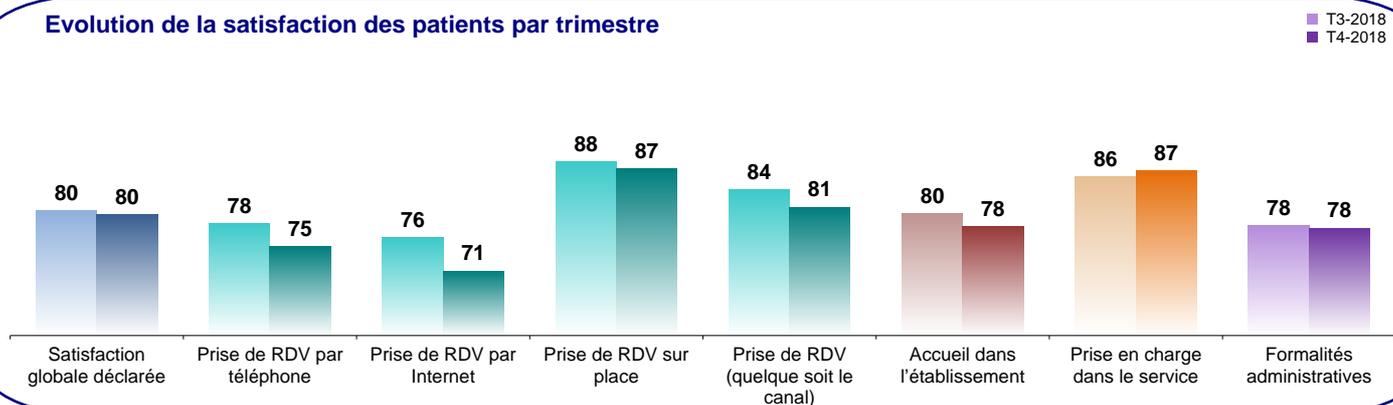
## Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 931 répondants / 18327 mails envoyés	5%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	83
Satisfaction globale déclarée par les patients	80

## Satisfaction détaillée du 4ème 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	T4-2018	Cumul 2018
Nombre de répondants		472	774	845	713	931	3263	3263			1515	5427
Résultats exprimés en score sur 100												
<b>Satisfaction globale déclarée</b>		<b>78</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>41%</b>	<b>2%</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
<b>Recommandation</b>		<b>82</b>	<b>83</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>83</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	-	-	<b>83</b>	<b>82</b>
<b>Intention de revenir</b>		<b>85</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	-	-	<b>85</b>	<b>85</b>
<b>RDV par téléphone</b>												
La facilité à joindre le service par téléphone		68	70	67	68	68	68	68	10%	4%	68	69
L'amabilité du personnel lors de l'appel		81	85	82	85	85	84	84	19%	1%	85	85
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous		70	70	71	73	71	71	71	10%	2%	71	72
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone		76	78	74	78	75	76	76	13%	2%	76	78
<b>RDV par Internet</b>												
La facilité à prendre votre RV en ligne		83	74	81	78	76	77	77	6%	1%	79	80
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous		67	64	70	68	65	66	66	3%	1%	67	70
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet		76	68	79	76	71	74	74	4%	1%	74	76
<b>RDV sur place</b>												
La facilité à prendre votre RV sur place		88	89	88	89	90	89	89	35%	1%	88	88
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV		89	90	89	91	90	90	90	37%	1%	88	88
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous		84	84	85	85	84	85	85	30%	2%	81	82
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place		86	88	86	88	87	87	87	32%	-	85	85
<b>RDV tout canal</b>												
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quelque soit le canal)		82	83	82	84	81	82	82	50%	3%	81	82
<b>Accueil dans l'établissement</b>												
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital		78	77	77	76	77	77	77	34%	2%	78	77
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation		74	74	73	74	72	73	73	29%	3%	73	74
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service		83	83	82	83	82	82	82	50%	2%	82	82
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)		64	64	65	65	65	65	65	21%	5%	64	64
Les informations données lors d'une attente prolongée		63	62	62	63	62	62	62	16%	7%	62	62
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement		78	78	78	80	78	79	79	38%	2%	78	78
<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	88	88	86	87	87	87	64%	2%	87	87
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin		84	85	86	84	85	85	85	46%	2%	85	85
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient		84	86	86	85	86	86	86	58%	2%	85	85
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement		80	81	83	82	82	82	82	45%	3%	82	81
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient		82	84	86	83	85	85	85	56%	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	78	81	79	79	41%	3%	80	79
L'accueil et la gentillesse du médecin		88	90	90	89	89	90	90	70%	2%	89	89
Le médecin a pris le temps qu'il fallait		85	87	88	86	87	87	87	66%	3%	86	86
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie		81	83	83	82	82	83	83	54%	4%	82	82
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale		85	85	87	86	87	86	86	61%	2%	86	85
<b>Formalités administratives</b>												
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne		79	88	76	73	79	79	79	4%	1%	82	81
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient		77	77	75	79	78	77	77	37%	2%	78	77
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières		73	77	76	75	76	76	76	33%	2%	76	76
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives		76	78	76	78	78	77	77	37%	2%	78	77

**Délais et temps d'attente (moyens)**

Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)		1.3	1.4	1.3	1.3	1.4	1.4	1.4	-	-	1.5	1.4
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)		39.6	39.1	40.2	38.8	38.6	39.2	39.2	-	-	39.1	39.2
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)	▲	24.5	23.2	27.1	22.2	29.4	25.7	25.7	-	-	22.6	21.6

Résultats exprimés en %

**Profil des répondants**

<b>Sexe</b>												
Masculin		46%	50%	51%	51%	56%	52%	52%	-	-	48%	46%
Féminin		54%	50%	49%	49%	44%	48%	48%	-	-	52%	54%
<b>Age</b>												
Moins de 15 ans		1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	-	-	1%	0%
De 15 à 29 ans		9%	7%	5%	6%	7%	6%	6%	-	-	8%	7%
De 30 à 44 ans		23%	19%	21%	20%	21%	20%	20%	-	-	22%	23%
De 45 à 59 ans		34%	33%	35%	34%	29%	33%	33%	-	-	29%	32%
De 60 à 74 ans		27%	32%	29%	32%	33%	32%	32%	-	-	31%	30%
75 ans ou plus		7%	8%	9%	7%	10%	9%	9%	-	-	9%	8%
<b>En activité</b>												
		48%	52%	55%	53%	48%	52%	52%	-	-	49%	52%
<b>Origine géographique</b>												
Paris / Ile-de-France		90%	88%	89%	90%	89%	89%	89%	-	-	88%	89%
Province / Etranger		10%	12%	11%	10%	11%	11%	11%	-	-	12%	11%
<b>Le patient a répondu lui-même au questionnaire</b>		93%	94%	94%	93%	93%	93%	93%	-	-	92%	93%

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

▲ Elément du 4ème trimestre 2018 significativement supérieur au 3ème trimestre 2018 au seuil de 99%  
▲ Elément du 4ème trimestre 2018 significativement inférieur au 3ème trimestre 2018 au seuil de 99%

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