

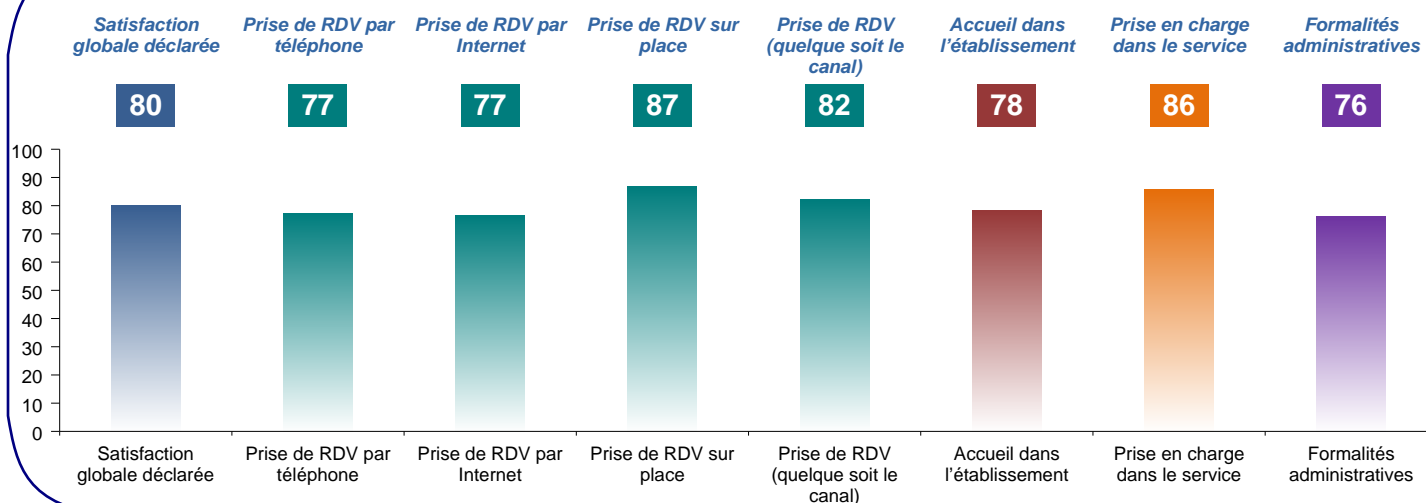
Variables descriptives du parcours

Première consultation	26%	⬇️
Consultation de suivi	74%	⬆️
RDV par téléphone	34%	
RDV par Internet	15%	
RDV sur place	51%	
Service de pré-admission en ligne : utilisé	10%	
Service de pré-admission en ligne : non utilisé ou inconnu	90%	
A pu payer le jour même	26%	
A utilisé le paiement en ligne	3%	

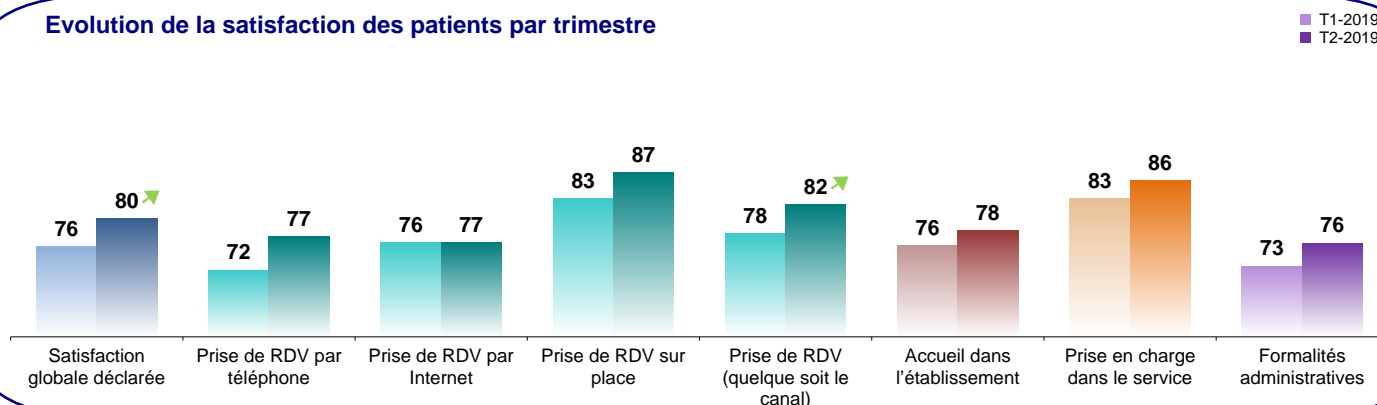
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 690 répondants / 14851 mails envoyés	5%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	87
% personnes ayant répondu "certainement"	61%
% personnes ayant répondu "certainement pas"	1%
Satisfaction globale déclarée par les patients	80 ⬆️
% personnes ayant répondu "excellente"	44% ⬆️
% personnes ayant répondu "mauvaise"	3%

Satisfaction détaillée du 2ème trimestre 2019



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre

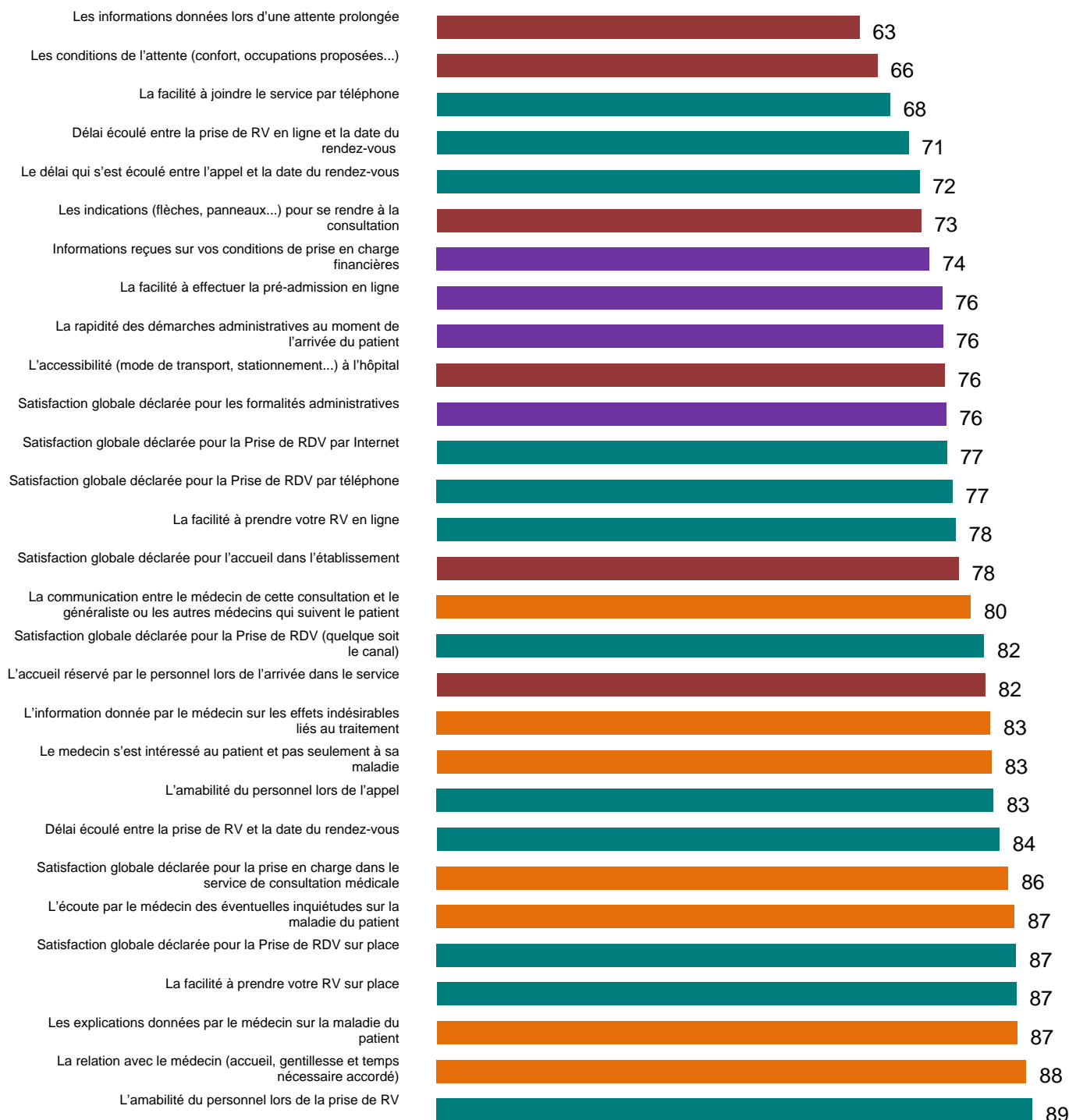


TOTAL	Evolution	Cumul 2018	Etablissement				Cumul 2019	Cumul 4 derniers trimestres	Etablissement Répartition des réponses sur les 5 niveaux		GH	
			T1-2019	T2-2019	T3-2019	T4-2019			% Excellent	% Mauvais	T2-2019	Cumul 2019
Nombre de répondants		3263	655	690			1345	2989			2014	3925
Résultats exprimés en score sur 100												
Satisfaction globale déclarée	▲	80	76	80			78	79	44%	3%	78	77
Recommandation		86	84	87			86	86	61%	1%	84	83
Intention de revenir		89	89	90			90	89	71%	1%	87	87
RDV par téléphone												
La facilité à joindre le service par téléphone		68	66	68			67	67	12%	3%	68	67
L'amabilité du personnel lors de l'appel		84	80	83			82	83	19%	1%	82	81
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous		71	69	72			71	71	13%	2%	70	68
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone		76	72	77			75	76	14%	2%	76	75
RDV par Internet												
La facilité à prendre votre RV en ligne		77	80	78			79	78	8%	1%	81	80
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous		66	67	71			69	67	6%	1%	70	68
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet		74	77	77			77	75	7%	1%	78	77
RDV sur place												
La facilité à prendre votre RV sur place		89	83	87			85	88	32%	1%	84	83
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV		90	86	89			88	89	35%	1%	86	84
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous		85	80	84			82	84	28%	1%	78	77
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place		87	83	87			85	86	31%	1%	82	81
RDV tout canal												
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quelque soit le canal)	▲	82	78	82			80	81	52%	4%	79	78
Accueil dans l'établissement												
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital		77	73	76			75	76	34%	3%	70	70
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation		73	69	73			71	72	30%	3%	70	69
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service		82	80	82			81	82	50%	3%	81	79
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)		65	64	66			65	65	22%	6%	65	64
Les informations données lors d'une attente prolongée		62	59	63			61	62	18%	7%	62	61
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement		79	76	78			77	78	40%	3%	76	75
Ecoute et information patient												
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient		86	84	87			86	86	65%	2%	85	84
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement		82	80	83			82	82	49%	2%	81	80
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient		85	83	87			85	85	64%	3%	84	84
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient		79	78	80			79	79	42%	4%	78	79
La relation avec le médecin (accueil, gentillesse et temps nécessaire accordé)		90	87	88			87	88	71%	3%	86	86
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie		83	82	83			83	82	58%	4%	81	81
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale		86	83	86			84	85	61%	3%	84	83
Formalités administratives												
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne		79	67	76			72	74	5%	1%	74	74
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient		77	72	76			74	76	32%	4%	76	74
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières		76	72	74			73	74	32%	6%	73	72
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives		77	73	76			75	77	36%	5%	76	75
Délais et temps d'attente (moyens)												
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)		1.4	1.4	1.2			1.3	1.4	-	-	1.5	1.6
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)		39.2	40.3	38.7			39.5	39.0	-	-	38.3	38.7
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)	▲	25.7	38.9	24.8			31.9	29.0	-	-	17.8	20.8
Résultats exprimés en %												
Profil des répondants												
Sexe												
Masculin		52%	49%	52%			50%	52%	-	-	45%	44%
Féminin		48%	51%	48%			50%	48%	-	-	55%	56%
Age												
Moins de 15 ans		0%	1%	1%			1%	1%	-	-	4%	4%
De 15 à 29 ans		6%	5%	7%			6%	6%	-	-	8%	8%
De 30 à 44 ans		20%	19%	19%			19%	20%	-	-	21%	23%
De 45 à 59 ans		33%	33%	33%			33%	32%	-	-	31%	30%
De 60 à 74 ans		32%	30%	31%			30%	32%	-	-	28%	28%
75 ans ou plus		9%	12%	9%			10%	10%	-	-	8%	8%
En activité		52%	52%	50%			51%	50%	-	-	49%	50%
Origine géographique												
Paris / Ile-de-France		89%	89%	91%			90%	90%	-	-	90%	89%
Province / Etranger		11%	11%	9%			10%	10%	-	-	10%	11%
Le patient a répondu lui-même au questionnaire		93%	91%	91%			91%	92%	-	-	88%	88%

▲ 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

▲ Elément du 2ème trimestre 2019 significativement supérieur au 1er trimestre 2019 au seuil de 99%
▲ Elément du 2ème trimestre 2019 significativement inférieur au 1er trimestre 2019 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