

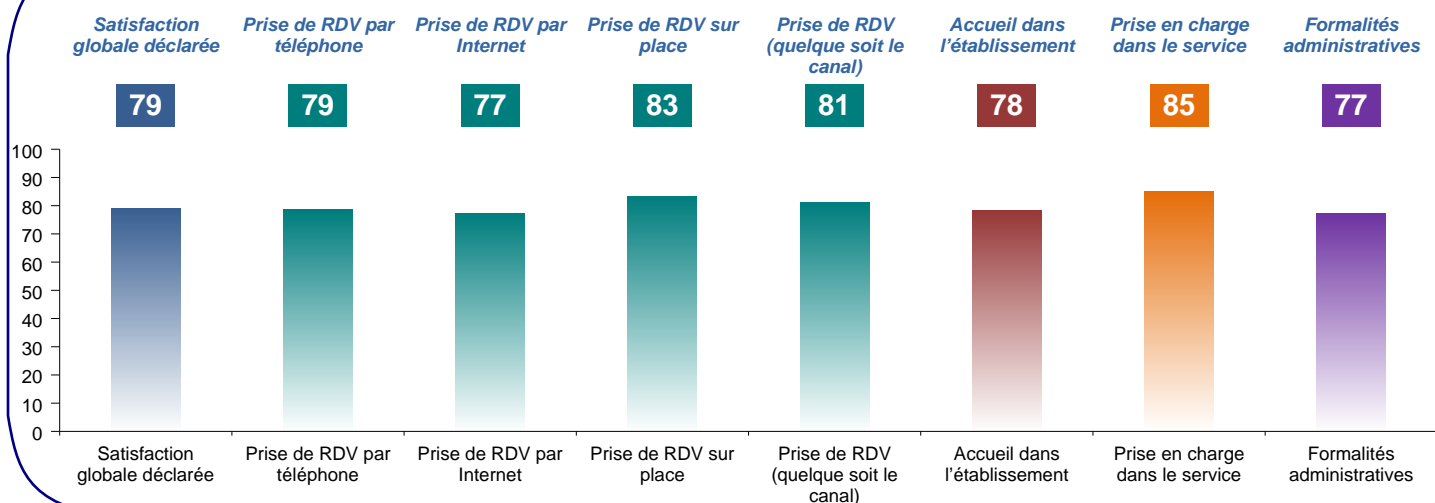
## Variables descriptives du parcours

Première consultation	29%	↗
Consultation de suivi	71%	↘
RDV par téléphone	26%	↘
RDV par Internet	16%	↗
RDV sur place	58%	↗
Service de pré-admission en ligne : utilisé	12%	↗
Service de pré-admission en ligne : non utilisé ou inconnu	88%	↘
A pu payer le jour même	22%	↘
A utilisé le paiement en ligne	3%	

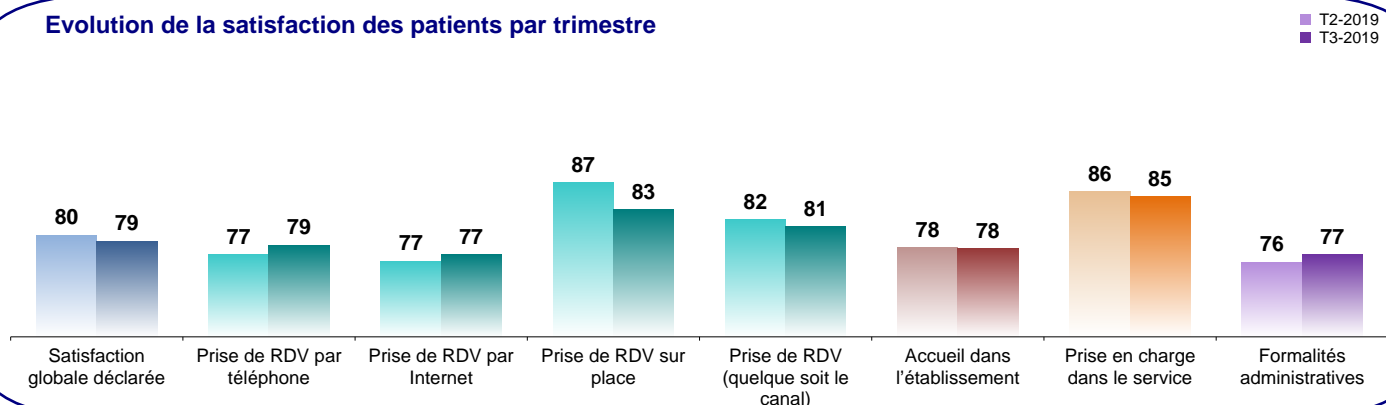
## Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 394 répondants / 13216 mails envoyés	3%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	87
% personnes ayant répondu "certainement"	62%
% personnes ayant répondu "certainement pas"	2% ↗
Satisfaction globale déclarée par les patients	79
% personnes ayant répondu "excellente"	42%
% personnes ayant répondu "mauvaise"	3%

## Satisfaction détaillée du 3ème trimestre 2019



## Evolution de la satisfaction des patients par trimestre

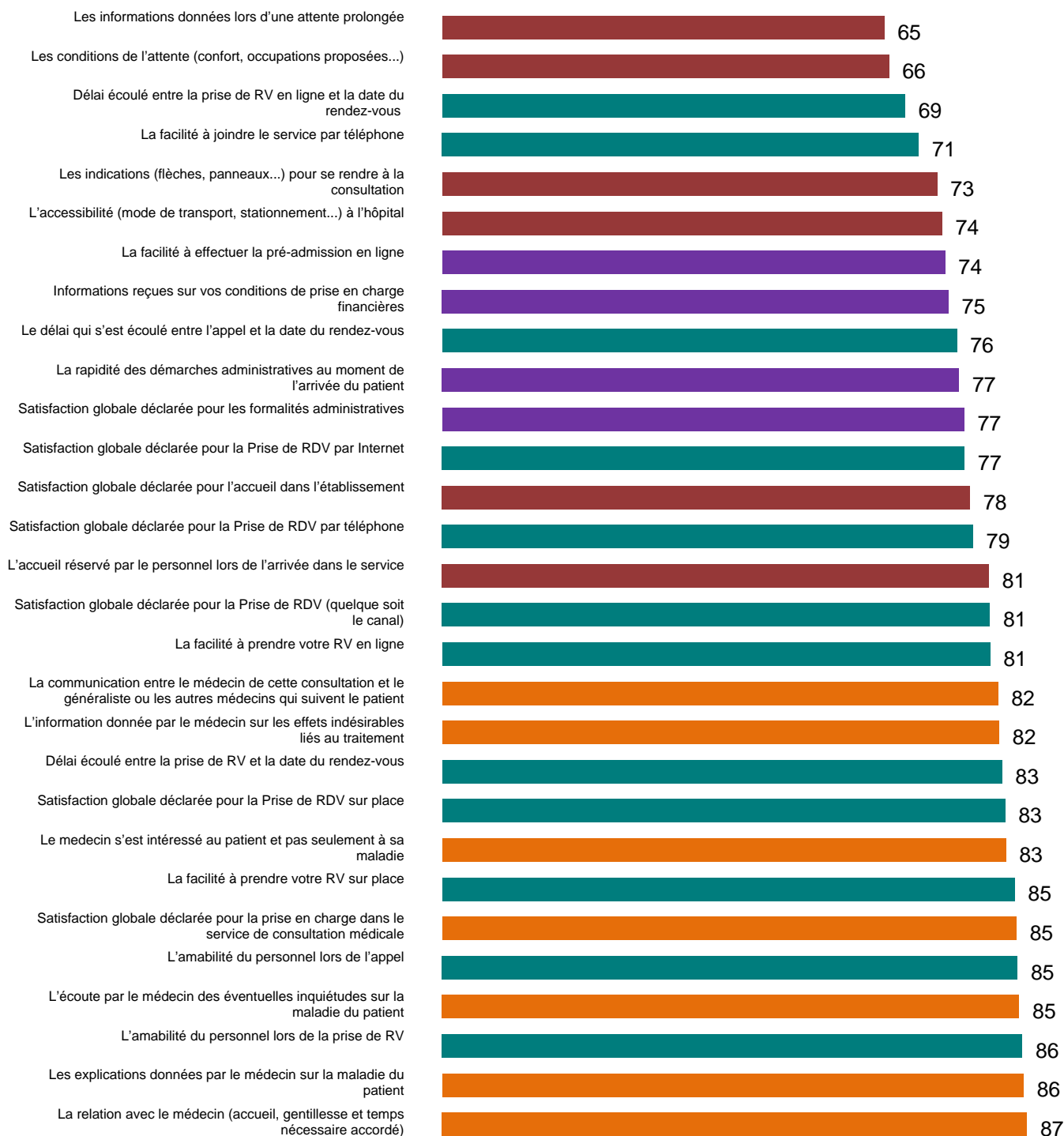


TOTAL	Evolution	Cumul 2018	Etablissement				Cumul 2019	Cumul 4 derniers trimestres	Etablissement Répartition des réponses sur les 5 niveaux		GH	
			T1-2019	T2-2019	T3-2019	T4-2019			% Excellent	% Mauvais	T3-2019	Cumul 2019
Nombre de répondants		3263	655	690	394		1739	2670			1081	5006
Taux de retour		4%	5%	5%	3%		4%	4%				
Résultats exprimés en score sur 100												
<b>Satisfaction globale déclarée</b>		<b>80</b>	<b>76</b>	<b>80</b>	<b>79</b>		<b>78</b>	<b>79</b>	<b>42%</b>	<b>3%</b>	<b>79</b>	<b>78</b>
<b>Recommandation</b>		<b>86</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>87</b>		<b>86</b>	<b>86</b>	<b>62%</b>	<b>2%</b>	<b>85</b>	<b>84</b>
<b>Intention de revenir</b>		<b>89</b>	<b>89</b>	<b>90</b>	<b>89</b>		<b>90</b>	<b>89</b>	<b>71%</b>	<b>2%</b>	<b>88</b>	<b>87</b>
<b>RDV par téléphone</b>												
La facilité à joindre le service par téléphone		68	66	68	71		67	68	10%	2%	70	68
L'amabilité du personnel lors de l'appel		84	80	83	85		82	83	16%	-	85	82
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous		71	69	72	76		72	72	11%	1%	74	69
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone		76	72	77	79		75	75	12%	1%	78	76
<b>RDV par Internet</b>												
La facilité à prendre votre RV en ligne		77	80	78	81		80	79	8%	-	83	81
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous		66	67	71	69		69	68	5%	1%	72	69
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet		74	77	77	77		77	75	6%	1%	80	77
<b>RDV sur place</b>												
La facilité à prendre votre RV sur place		89	83	87	85		85	87	37%	3%	85	83
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV		90	86	89	86		87	88	38%	3%	85	85
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous		85	80	84	83		82	83	31%	2%	80	78
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place		87	83	87	83		85	85	32%	2%	82	81
<b>RDV tout canal</b>												
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quelque soit le canal)		82	78	82	81		80	81	50%	4%	81	79
<b>Accueil dans l'établissement</b>												
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital		77	73	76	74		74	75	34%	3%	70	70
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation		73	69	73	73		72	72	32%	3%	71	70
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service		82	80	82	81		81	81	51%	4%	80	80
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)		65	64	66	66		65	65	24%	5%	66	64
Les informations données lors d'une attente prolongée		62	59	63	65		62	62	18%	5%	63	62
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement		79	76	78	78		77	78	40%	3%	77	76
<b>Ecoute et information patient</b>												
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient		86	84	87	86		86	86	64%	3%	85	85
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement		82	80	83	82		82	82	48%	3%	81	80
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient		85	83	87	85		85	85	62%	4%	84	84
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient		79	78	80	82		80	80	43%	2%	81	79
La relation avec le médecin (accueil, gentillesse et temps nécessaire accordé)		90	87	88	87		87	88	67%	4%	87	86
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie		83	82	83	83		83	83	57%	4%	83	82
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale		86	83	86	85		85	85	60%	4%	84	83
<b>Formalités administratives</b>												
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne		79	67	76	74		73	75	6%	1%	72	73
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient		77	72	76	77		74	76	31%	4%	77	75
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières		76	72	74	75		73	74	32%	4%	74	73
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives		77	73	76	77		75	76	35%	2%	77	75
<b>Délais et temps d'attente (moyens)</b>												
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)		1.4	1.4	1.2	1.4		1.4	1.4	-	-	1.4	1.5
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)		39.2	40.3	38.7	38.4		39.3	39.0	-	-	37.2	38.4
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)	▲	25.7	38.9	24.8	17.5		29.1	29.2	-	-	14.9	19.7
Résultats exprimés en %												
<b>Profil des répondants</b>												
<b>Sexe</b>												
Masculin	▲	52%	49%	52%	54%		51%	53%	-	-	44%	44%
Féminin	▲	48%	51%	48%	46%		49%	47%	-	-	56%	56%
<b>Age</b>												
Moins de 15 ans		0%	1%	1%	1%		1%	1%	-	-	4%	4%
De 15 à 29 ans		6%	5%	7%	7%		6%	6%	-	-	9%	8%
De 30 à 44 ans		20%	19%	19%	19%		19%	20%	-	-	22%	23%
De 45 à 59 ans		33%	33%	33%	32%		33%	32%	-	-	29%	30%
De 60 à 74 ans	▲	32%	30%	31%	28%		30%	31%	-	-	26%	27%
75 ans ou plus	▲	9%	12%	9%	14%		11%	11%	-	-	10%	9%
<b>En activité</b>												
	▲	52%	52%	50%	52%		51%	50%	-	-	50%	50%
<b>Origine géographique</b>												
Paris / Ile-de-France		89%	89%	91%	91%		90%	90%	-	-	89%	89%
Province / Etranger		11%	11%	9%	9%		10%	10%	-	-	11%	11%
<b>Le patient a répondu lui-même au questionnaire</b>		93%	91%	91%	92%		91%	92%	-	-	87%	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

▲ Élément du 3ème trimestre 2019 significativement supérieur au 2ème trimestre 2019 au seuil de 99%  
▲ Élément du 3ème trimestre 2019 significativement inférieur au 2ème 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