

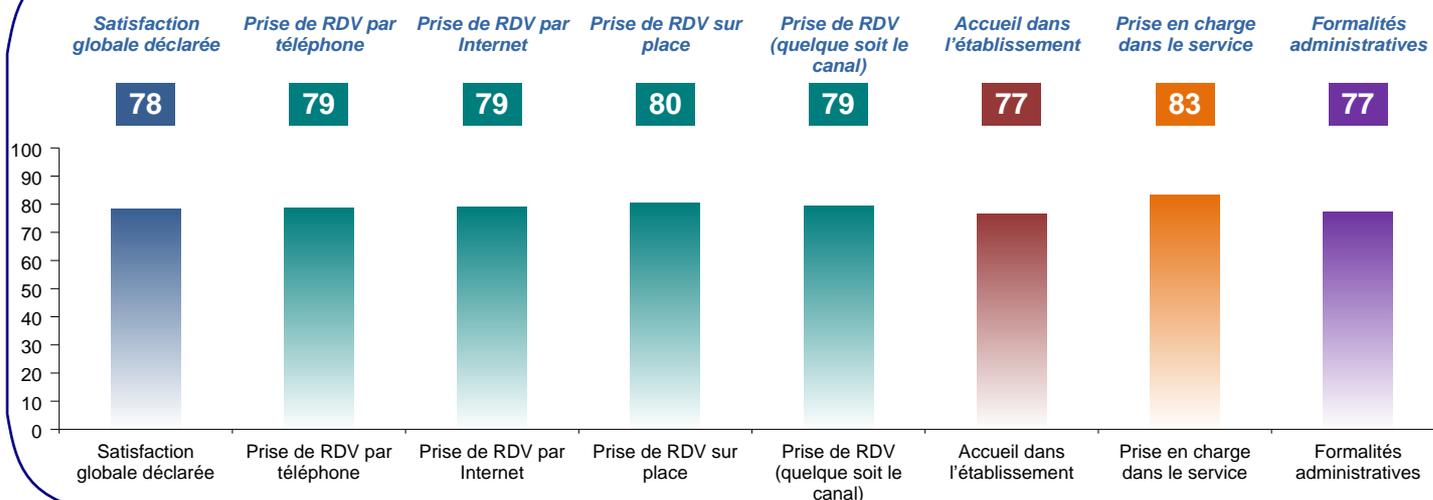
Variables descriptives du parcours

Première consultation	38%
Consultation de suivi	62%
RDV par téléphone	40%
RDV par Internet	16%
RDV sur place	44%
Service de pré-admission en ligne : utilisé	8%
Service de pré-admission en ligne : non utilisé ou inconnu	92%
A pu payer le jour même	25%
A utilisé le paiement en ligne	4%

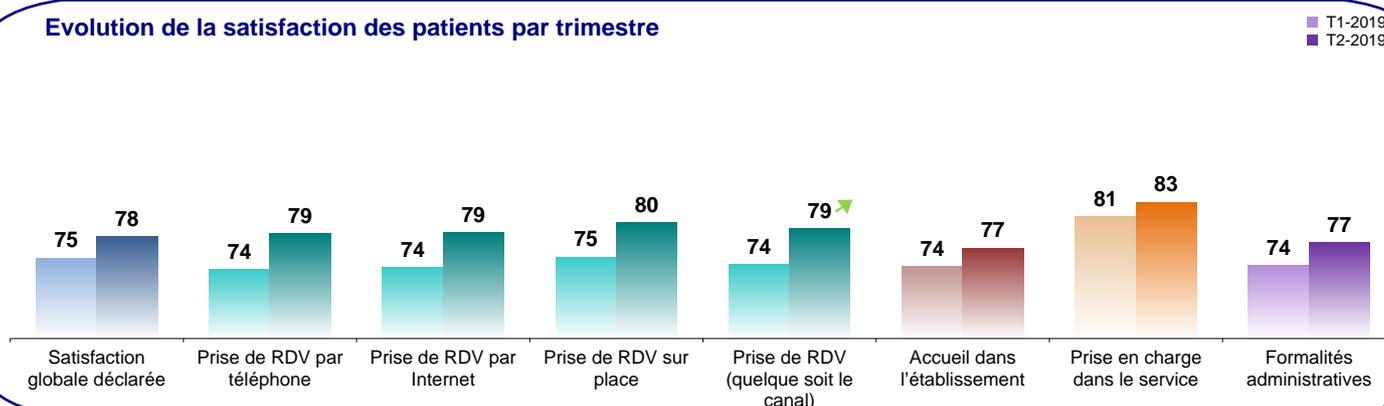
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 550 répondants / 10292 mails envoyés	5%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	83
% personnes ayant répondu "certainement"	54%
% personnes ayant répondu "certainement pas"	2%
Satisfaction globale déclarée par les patients	78
% personnes ayant répondu "excellente"	41%
% 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		2164	500	550			1050	2143			2014	3925
Résultats exprimés en score sur 100												
Satisfaction globale déclarée		79	75	78			77	79	41%	3%	78	77
Recommandation		83	81	83			82	83	54%	2%	84	83
Intention de revenir		86	86	85			86	86	62%	2%	87	87
RDV par téléphone												
La facilité à joindre le service par téléphone		70	67	71			69	70	14%	3%	68	67
L'amabilité du personnel lors de l'appel		85	82	84			83	85	22%	1%	82	81
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous		72	65	70			68	70	14%	3%	70	68
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone		79	74	79			76	78	17%	2%	76	75
RDV par Internet												
La facilité à prendre votre RV en ligne		83	77	83			80	82	9%	-	81	80
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous		75	63	68			65	70	6%	2%	70	68
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet		80	74	79			76	79	8%	-	78	77
RDV sur place												
La facilité à prendre votre RV sur place		85	80	83			81	84	25%	2%	84	83
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV		85	82	86			84	85	28%	2%	86	84
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous		77	74	75			75	76	20%	3%	78	77
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place		82	75	80			78	81	22%	2%	82	81
RDV tout canal												
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quelque soit le canal)	▲	81	74	79			77	79	47%	4%	79	78
Accueil dans l'établissement												
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital		79	73	74			73	77	34%	3%	70	70
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation		75	68	70			69	72	30%	5%	70	69
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service		81	78	80			79	80	47%	3%	81	79
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)		63	63	65			64	64	25%	7%	65	64
Les informations données lors d'une attente prolongée		62	61	62			61	62	19%	8%	62	61
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement		77	74	77			75	77	39%	4%	76	75
Ecoute et information patient												
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient		85	82	85			84	85	61%	3%	85	84
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement		80	78	81			79	81	42%	4%	81	80
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient		83	82	84			83	84	58%	4%	84	84
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient		78	78	79			79	79	43%	4%	78	79
La relation avec le médecin (accueil, gentillesse et temps nécessaire accordé)		88	83	85			84	87	64%	4%	86	86
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie		82	79	80			80	81	54%	4%	81	81
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale		85	81	83			82	84	57%	4%	84	83
Formalités administratives												
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne		86	82	79			80	84	3%	-	74	74
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient		77	73	76			75	77	32%	3%	76	74
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières		76	72	74			73	75	30%	4%	73	72
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives		78	74	77			76	77	36%	3%	76	75
Délais et temps d'attente (moyens)												
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)		1.5	1.7	1.8			1.8	1.6	-	-	1.5	1.6
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)		39.4	39.6	38.8			39.2	39.0	-	-	38.3	38.7
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)		15.9	14.0	14.3			14.2	14.3	-	-	17.8	20.8
Résultats exprimés en %												
Profil des répondants												
Sexe												
Masculin		36%	35%	39%			37%	36%	-	-	45%	44%
Féminin		64%	65%	61%			63%	64%	-	-	55%	56%
Age												
Moins de 15 ans		0%	1%	1%			1%	1%	-	-	4%	4%
De 15 à 29 ans		9%	7%	8%			7%	9%	-	-	8%	8%
De 30 à 44 ans		27%	27%	22%			25%	25%	-	-	21%	23%
De 45 à 59 ans		31%	30%	34%			32%	31%	-	-	31%	30%
De 60 à 74 ans		26%	28%	27%			27%	27%	-	-	28%	28%
75 ans ou plus		6%	7%	8%			8%	7%	-	-	8%	8%
En activité		53%	54%	49%			51%	52%	-	-	49%	50%
Origine géographique												
Paris / Ile-de-France		88%	88%	88%			88%	88%	-	-	90%	89%
Province / Etranger		12%	12%	12%			12%	12%	-	-	10%	11%
Le patient a répondu lui-même au questionnaire		92%	91%	91%			91%	91%	-	-	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