

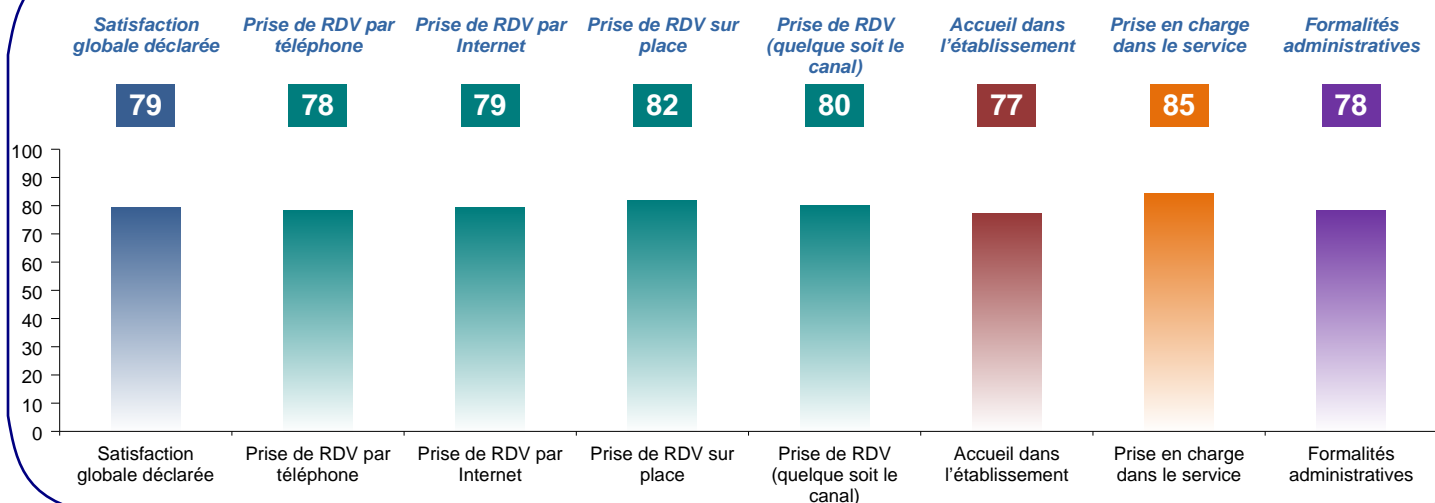
## Variables descriptives du parcours

Première consultation	35%
Consultation de suivi	65%
RDV par téléphone	42%
RDV par Internet	11%
RDV sur place	47%
Service de pré-admission en ligne : utilisé	7%
Service de pré-admission en ligne : non utilisé ou inconnu	93%
La consultation du médecin était bien adaptée au besoin	91%
A pu payer le jour même	32%
A utilisé le paiement en ligne	2%

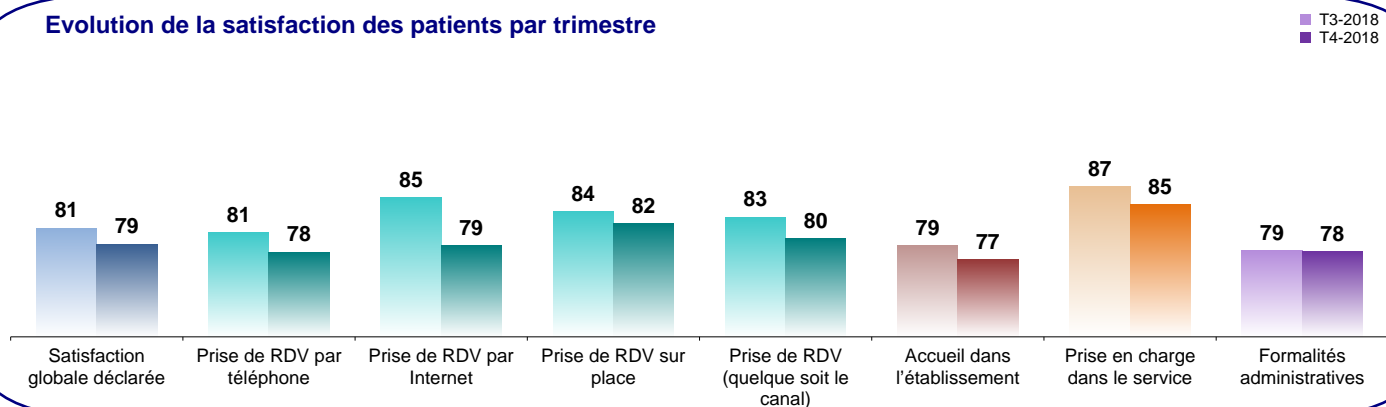
## Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 584 répondants / 11551 mails envoyés	5%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	82
Satisfaction globale déclarée par les patients	79

## 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		271	491	580	509	584	2164	2164			1515	5427
Résultats exprimés en score sur 100												
<b>Satisfaction globale déclarée</b>		<b>78</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>81</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>39%</b>	<b>2%</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
<b>Recommandation</b>		<b>79</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>82</b>	<b>81</b>	<b>81</b>	-	-	<b>83</b>	<b>82</b>
<b>Intention de revenir</b>		<b>81</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	-	-	<b>85</b>	<b>85</b>
<b>RDV par téléphone</b>												
La facilité à joindre le service par téléphone		62	71	68	74	69	70	70	13%	3%	68	69
L'amabilité du personnel lors de l'appel		80	84	83	89	85	85	85	23%	1%	85	85
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous		67	73	70	76	70	72	72	14%	3%	71	72
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone		76	79	78	81	78	79	79	15%	1%	76	78
<b>RDV par Internet</b>												
La facilité à prendre votre RV en ligne		91	78	82	86	85	83	83	6%	-	79	80
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous		82	74	72	80	73	75	75	4%	-	67	70
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet		88	77	78	85	79	80	80	5%	-	74	76
<b>RDV sur place</b>												
La facilité à prendre votre RV sur place		86	84	85	86	85	85	85	29%	2%	88	88
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV		88	83	85	87	86	85	85	27%	1%	88	88
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous		81	74	78	80	76	77	77	19%	3%	81	82
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place		85	80	83	84	82	82	82	23%	1%	85	85
<b>RDV tout canal</b>												
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quelque soit le canal)		81	80	80	83	80	81	81	42%	2%	81	82
<b>Accueil dans l'établissement</b>												
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital		75	78	77	80	79	79	79	39%	1%	78	77
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation		75	73	74	77	75	75	75	35%	3%	73	74
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service		80	79	80	82	81	81	81	47%	3%	82	82
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)		58	62	61	66	64	63	63	21%	7%	64	64
Les informations données lors d'une attente prolongée		56	62	59	65	62	62	62	17%	9%	62	62
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement		74	75	76	79	77	77	77	37%	3%	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		84	85	85	88	85	86	86	60%	3%	87	87
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin		82	84	83	86	84	84	84	48%	2%	85	85
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient		82	84	84	88	84	85	85	54%	2%	85	85
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement		78	78	78	85	81	80	80	39%	2%	82	81
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient		79	82	82	86	84	83	83	54%	3%	84	84
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient		73	78	76	80	80	78	78	39%	4%	80	79
L'accueil et la gentillesse du médecin		86	88	87	89	89	88	88	68%	2%	89	89
Le médecin a pris le temps qu'il fallait		82	85	85	88	86	86	86	64%	4%	86	86
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie		78	80	81	84	82	82	82	54%	5%	82	82
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale		83	83	84	87	85	85	85	57%	3%	86	85
<b>Formalités administratives</b>												
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne		84	83	80	88	88	86	86	5%	-	82	81
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient		76	74	76	79	79	77	77	35%	3%	78	77
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières		75	76	77	76	76	76	76	34%	4%	76	76
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives		77	77	77	79	78	78	78	36%	3%	78	77
<b>Délais et temps d'attente (moyens)</b>												
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)		1.7	1.5	1.4	1.4	1.7	1.5	1.5	-	-	1.5	1.4
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)		44.2	40.3	39.7	37.4	40.0	39.4	39.4	-	-	39.1	39.2
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)		15.9	17.9	16.8	15.3	14.0	15.9	15.9	-	-	22.6	21.6
Résultats exprimés en %												
<b>Profil des répondants</b>												
<b>Sexe</b>												
Masculin		34%	39%	35%	35%	36%	36%	36%	-	-	48%	46%
Féminin		66%	61%	65%	65%	64%	64%	64%	-	-	52%	54%
<b>Age</b>												
Moins de 15 ans		0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	-	-	1%	0%
De 15 à 29 ans		10%	8%	9%	11%	9%	9%	9%	-	-	8%	7%
De 30 à 44 ans		31%	28%	27%	28%	24%	27%	27%	-	-	22%	23%
De 45 à 59 ans		27%	32%	32%	31%	29%	31%	31%	-	-	29%	32%
De 60 à 74 ans		27%	26%	26%	24%	29%	26%	26%	-	-	31%	30%
75 ans ou plus		4%	6%	5%	6%	7%	6%	6%	-	-	9%	8%
<b>En activité</b>		53%	54%	53%	55%	52%	53%	53%	-	-	49%	52%
<b>Origine géographique</b>												
Paris / Ile-de-France		91%	89%	89%	88%	88%	88%	88%	-	-	88%	89%
Province / Etranger		9%	11%	11%	12%	12%	12%	12%	-	-	12%	11%
<b>Le patient a répondu lui-même au questionnaire</b>		95%	93%	93%	92%	91%	92%	92%	-	-	92%	93%

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