

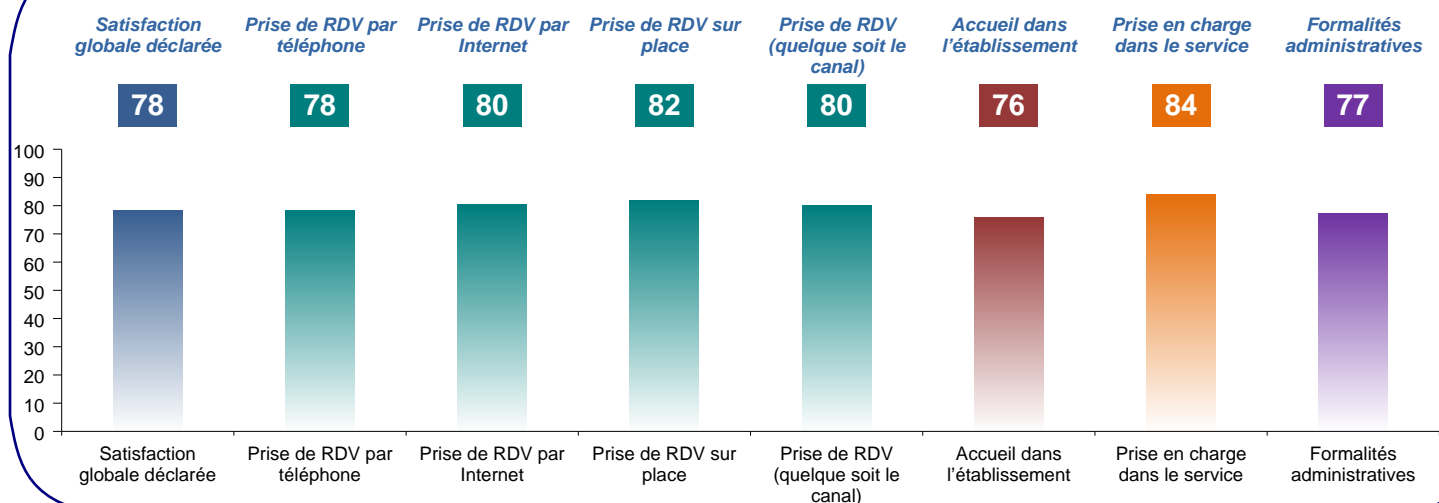
Variables descriptives du parcours

Première consultation	40%	➤
Consultation de suivi	60%	➤
RDV par téléphone	40%	
RDV par Internet	20%	➤
RDV sur place	40%	➤
Service de pré-admission en ligne : utilisé	16%	➤
Service de pré-admission en ligne : non utilisé ou inconnu	84%	➤
A pu payer le jour même	23%	➤
A utilisé le paiement en ligne	5%	➤

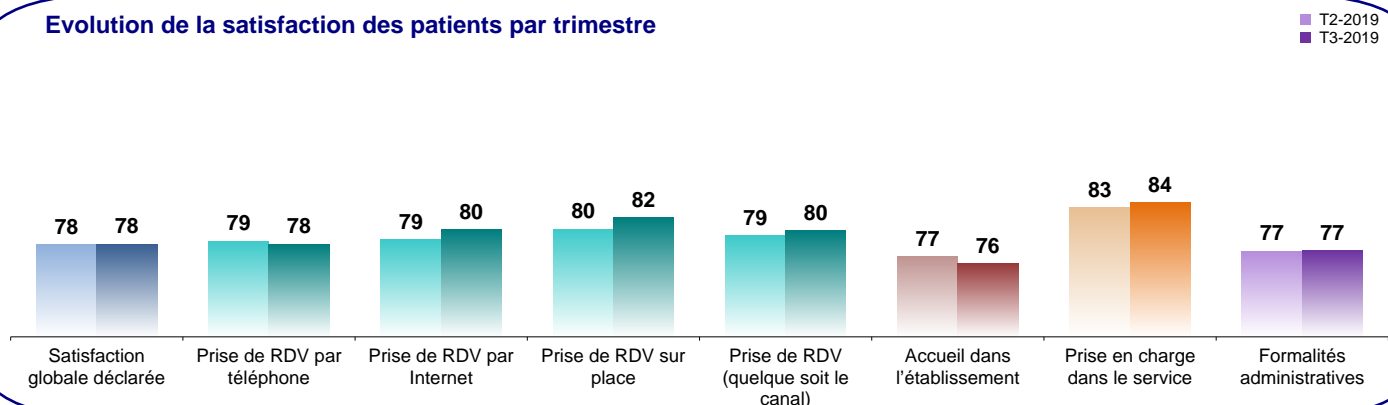
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 301 répondants / 9531 mails envoyés	3%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	83
% personnes ayant répondu "certainement"	53%
% personnes ayant répondu "certainement pas"	1% ➤
Satisfaction globale déclarée par les patients	78
% personnes ayant répondu "excellente"	39% ➤
% personnes ayant répondu "mauvaise"	3%

Satisfaction détaillée du 3ème trimestre 2019



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre

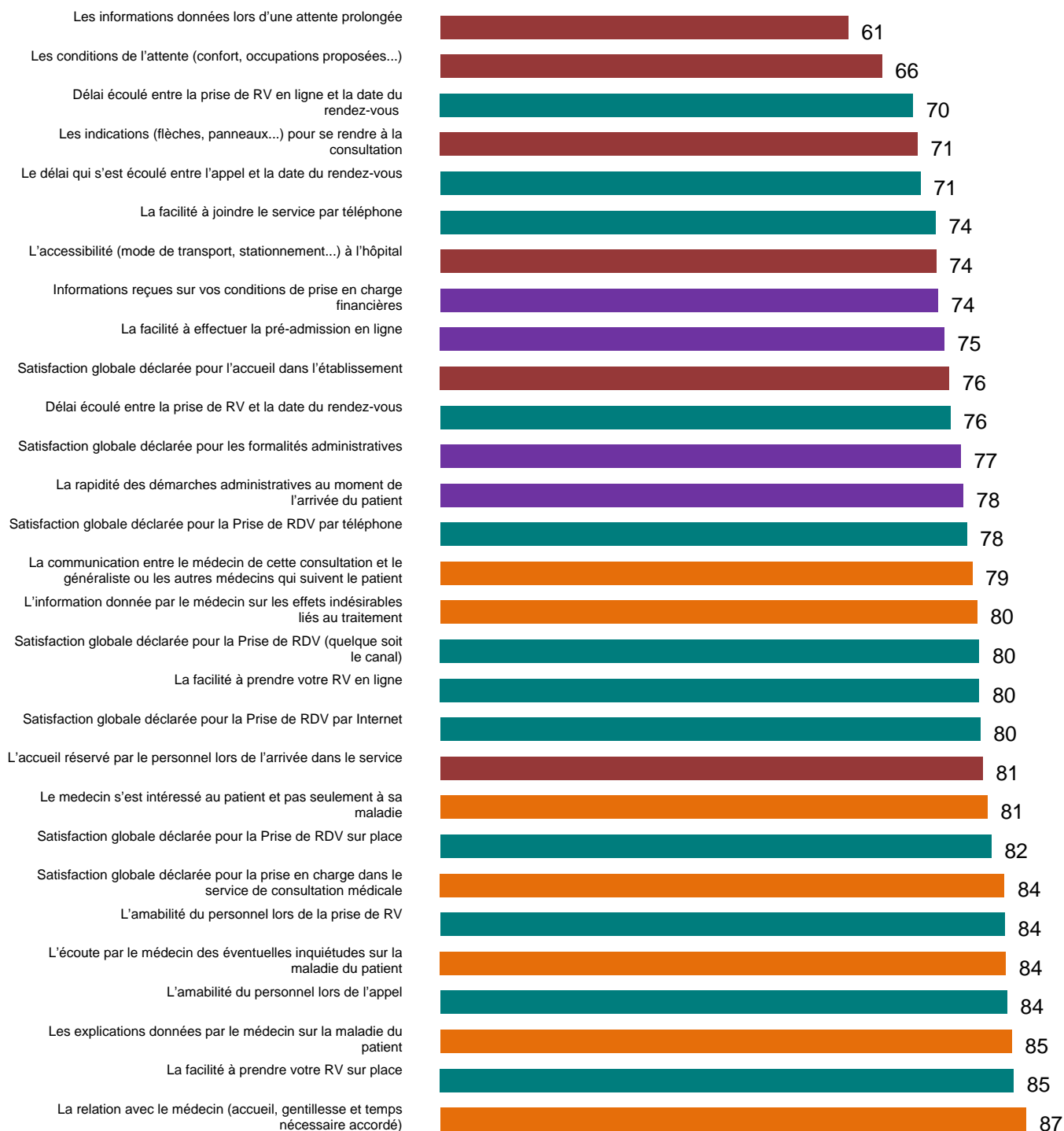


TOTAL	Evolution	Cumul 2018	Etablissement				Cumul 2019	Cumul 4 derniers trimestres	Etablissement Répartition des réponses sur les 5 niveaux		GH	
			T1-2019	T2-2019	T3-2019	T4-2019			% Excellent	% Mauvais	T3-2019	Cumul 2019
Nombre de répondants		2164	500	550	301		1351	1935			1081	5006
Taux de retour		5%	5%	5%	3%		5%	5%				
Résultats exprimés en score sur 100												
Satisfaction globale déclarée		79	75	78	78		77	78	39%	3%	79	78
Recommandation		83	81	83	83		82	83	53%	1%	85	84
Intention de revenir		86	86	85	86		86	86	62%	2%	88	87
RDV par téléphone												
La facilité à joindre le service par téléphone		70	67	71	74		70	70	15%	2%	70	68
L'amabilité du personnel lors de l'appel		85	82	84	84		83	84	23%	1%	85	82
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous		72	65	70	71		68	69	17%	3%	74	69
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone		79	74	79	78		77	77	19%	1%	78	76
RDV par Internet												
La facilité à prendre votre RV en ligne		83	77	83	80		80	81	10%	1%	83	81
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous		75	63	68	70		67	68	7%	1%	72	69
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet		80	74	79	80		77	78	10%	-	80	77
RDV sur place												
La facilité à prendre votre RV sur place		85	80	83	85		82	83	22%	-	85	83
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV		85	82	86	84		84	85	21%	1%	85	85
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous		77	74	75	76		75	75	15%	2%	80	78
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place		82	75	80	82		79	80	19%	1%	82	81
RDV tout canal												
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quelque soit le canal)		81	74	79	80		78	78	48%	2%	81	79
Accueil dans l'établissement												
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital		79	73	74	74		73	75	31%	3%	70	70
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation		75	68	70	71		69	71	28%	3%	71	70
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service		81	78	80	81		79	80	46%	3%	80	80
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)		63	63	65	66		64	64	20%	4%	66	64
Les informations données lors d'une attente prolongée		62	61	62	61		61	61	12%	6%	63	62
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement		77	74	77	76		76	76	36%	3%	77	76
Ecoute et information patient												
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient		85	82	85	85		84	84	59%	3%	85	85
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement		80	78	81	80		80	80	42%	3%	81	80
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient		83	82	84	84		83	83	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	79	40%	5%	81	79
La relation avec le médecin (accueil, gentillesse et temps nécessaire accordé)		88	83	85	87		85	86	67%	4%	87	86
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie		82	79	80	81		80	81	54%	5%	83	82
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale		85	81	83	84		83	83	59%	4%	84	83
Formalités administratives												
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne		86	82	79	75		78	81	8%	1%	72	73
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient		77	73	76	78		75	76	31%	2%	77	75
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières		76	72	74	74		73	74	29%	4%	74	73
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives		78	74	77	77		76	77	38%	4%	77	75
Délais et temps d'attente (moyens)												
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)		1.5	1.7	1.8	1.6		1.7	1.7	-	-	1.4	1.5
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)		39.4	39.6	38.8	37.2		38.7	39.1	-	-	37.2	38.4
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)		15.9	14.0	14.3	13.3		14.0	14.0	-	-	14.9	19.7
Résultats exprimés en %												
Profil des répondants												
Sexe												
Masculin	▲	36%	35%	39%	36%		37%	36%	-	-	44%	44%
Féminin	▼	64%	65%	61%	64%		63%	64%	-	-	56%	56%
Age												
Moins de 15 ans	▼	0%	1%	1%	2%		1%	1%	-	-	4%	4%
De 15 à 29 ans	▼	9%	7%	8%	13%		9%	9%	-	-	9%	8%
De 30 à 44 ans		27%	27%	22%	22%		24%	24%	-	-	22%	23%
De 45 à 59 ans	▲	31%	30%	34%	32%		32%	31%	-	-	29%	30%
De 60 à 74 ans		26%	28%	27%	26%		27%	28%	-	-	26%	27%
75 ans ou plus	▲	6%	7%	8%	6%		7%	7%	-	-	10%	9%
En activité												
	▼	53%	54%	49%	52%		51%	52%	-	-	50%	50%
Origine géographique												
Paris / Ile-de-France		88%	88%	88%	87%		88%	88%	-	-	89%	89%
Province / Etranger		12%	12%	12%	13%		12%	12%	-	-	11%	11%
Le patient a répondu lui-même au questionnaire	▲	92%	91%	91%	89%		90%	91%	-	-	87%	88%

▲ Significativement supérieur à celui du GH
▼ Significativement inférieur à celui du GH

▲ 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%

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



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