

📈 Élément de l'année en cours supérieur à l'année précédente

📉 Élément de l'année en cours inférieur à l'année précédente

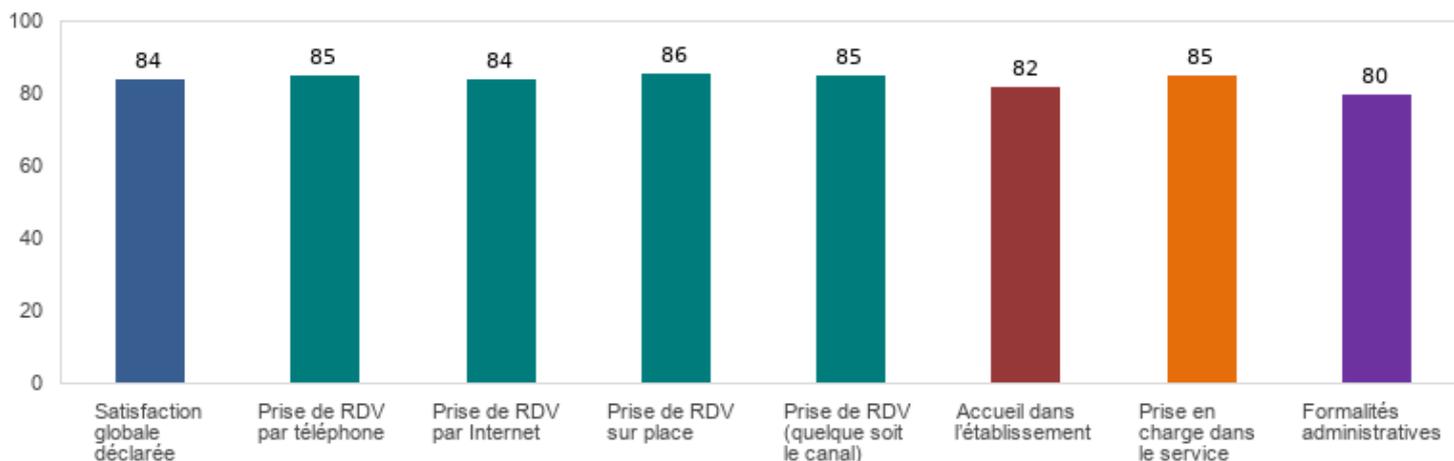
### Variables descriptives du parcours

Première consultation	65 %	📈
Consultation de suivi	35 %	📉
RDV par téléphone	24 %	📉
RDV par Internet	47 %	📈
RDV sur place	30 %	📉
Service de pré-admission en ligne : utilisé	69 %	📈
Service de pré-admission en ligne : non utilisé ou inconnu	31 %	📉
A pu payer le jour même	5 %	📈
A utilisé le paiement en ligne	9 %	📈

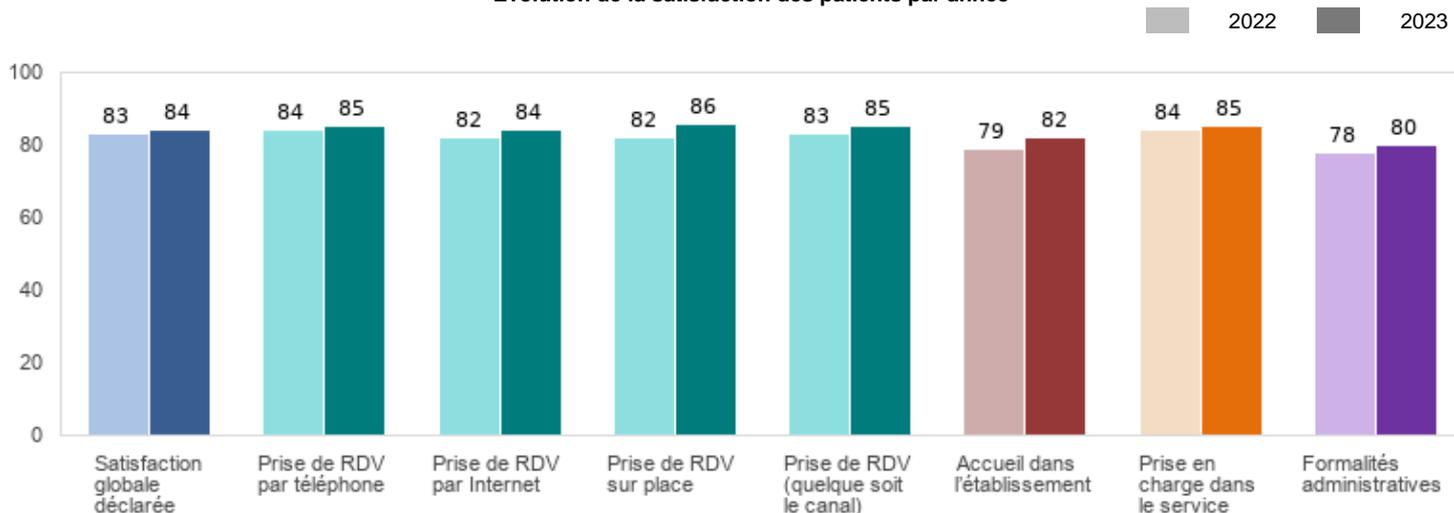
### Les chiffres clés de l'année

Taux de répondants en ligne :	7 %
373 répondants / 5186 mails envoyés	
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	90 📈
% personnes ayant répondu "certainement"	74 %
% personnes ayant répondu "certainement pas"	3 % 📈
Satisfaction globale déclarée par les patients	84 📈
% personnes ayant répondu "excellente"	46 % 📈
% personnes ayant répondu "mauvaise"	1 %

### Satisfaction détaillée pour l'année 2023



### Evolution de la satisfaction des patients par année



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

	CUMUL 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	CUMUL 20	Cumul 4 derniers trimestres
Nombre de répondants	474	119	119	71	64	373	373
Taux de réponse	8%	8%	8%	7%	6%	7%	7%
<b>Satisfaction globale déclarée</b>	83	82	85	86	82	84	84
<b>Recommandation</b>	89	91	89	92	88	90	90
<b>Intention de revenir</b>	91	91	90	94	90	91	91
<b>RDV par téléphone</b>							
La facilité à joindre le service par téléphone	74	78	78	83	86	79	79
L'amabilité du personnel lors de l'appel	74	88	78	92	100	86	86
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous	72	80	73	86	89	79	79
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone	84	82	88	89	86	85	85
<b>RDV par Internet</b>							
La facilité à prendre votre RV en ligne	76	75	79	83	75	78	78
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous	78	77	77	81	80	78	78
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet	82	83	84	84	85	84	84
<b>RDV sur place</b>							
La facilité à prendre votre RV sur place	76	81	78	78	70	77	77
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV	79	78	83	83	73	80	80
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous	75	77	73	80	69	75	75
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place	82	83	84	93	85	86	86
<b>RDV tout canal</b>							
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quel que soit le canal)	83	83	86	88	85	85	85
<b>Accueil dans l'établissement</b>							
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital	81	83	79	89	88	84	84
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation	83	86	83	88	85	85	85
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service	87	89	85	91	89	88	88
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)	71	71	71	82	77	74	74
Les informations données lors d'une attente prolongée	62	69	68	79	74	71	71
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement	79	82	80	87	83	82	82
<b>Ecoute et information patient</b>							
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient	88	87	90	94	91	90	90
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement	88	86	88	92	88	88	88
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient	87	87	87	94	90	89	89
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient	80	86	79	90	89	85	85
La relation avec le médecin (accueil, gentillesse et temps nécessaire accordé)	89	89	89	96	91	91	91
Le médecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie	86	84	88	96	88	88	88
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale	84	82	85	90	85	85	85
<b>Formalités administratives</b>							
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne	82	81	85	82	83	83	83
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient	78	78	76	83	72	78	78
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières	67	73	70	74	65	71	71
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives	78	79	78	82	81	80	80
<b>Délais et temps d'attente (moyens)</b>							
Le délai pour avoir votre rendez-vous (en mois)	1	1	1	1	1	1	1
Temps d'attente avant la consultation (en minutes)	36	39	38	30	24	34	34
Temps d'attente avant le passage en caisse (en minutes)	12	8	8		23	8	8

② Élément du cumul l'année en cours supérieur au cumul de l'année précédente

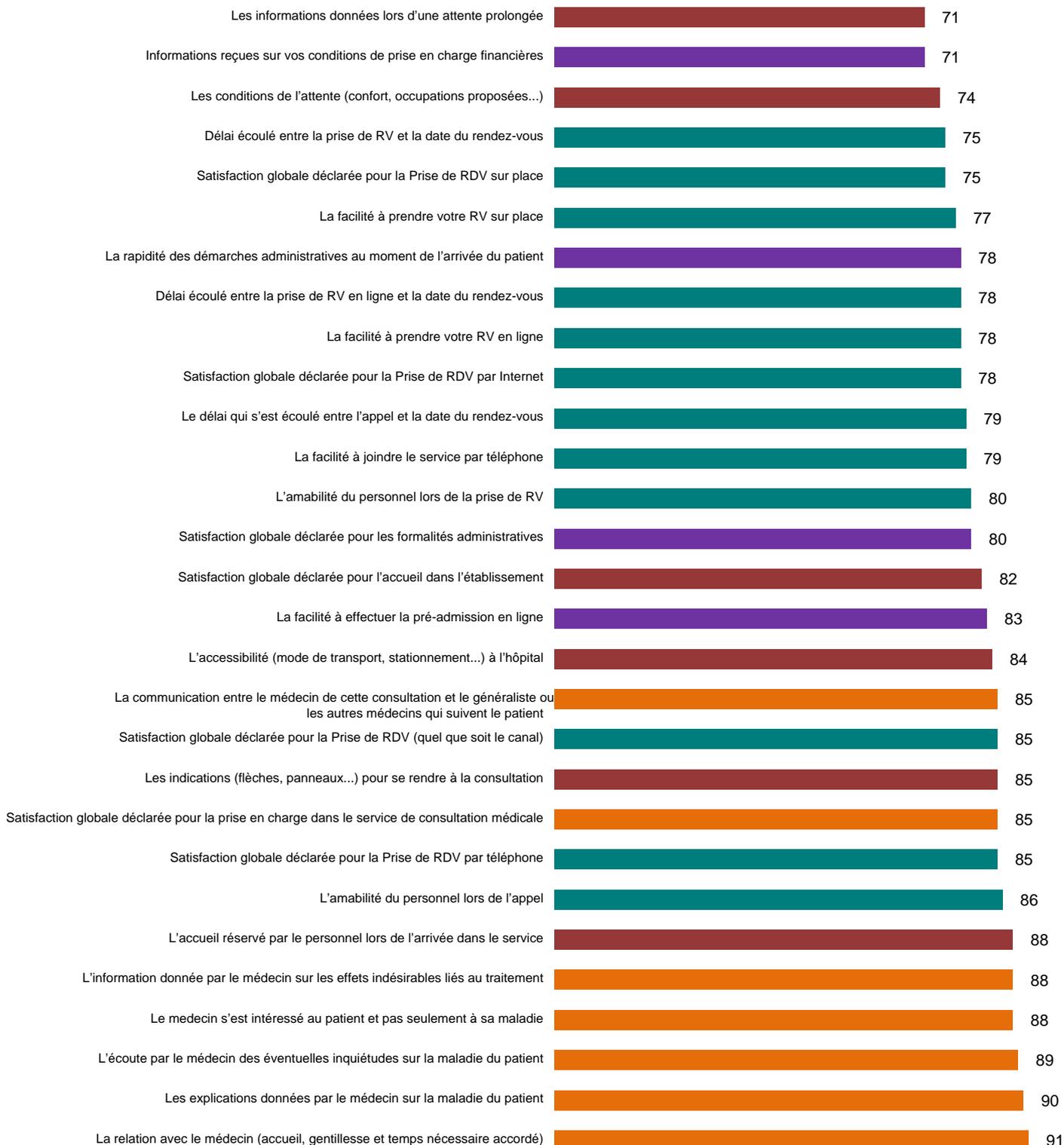
Ⓣ Élément du cumul l'année en cours inférieur au cumul de l'année précédente

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

Répartition des réponses sur les 5 niveaux

	Excellent	Bonne	Moyenne	Faible	Mauvaise
<b>Satisfaction globale déclarée</b>	46 %	45 %	6 %	2 %	1 %
<b>Recommandation</b>	74 %	19 %	3 %	1 %	3 %
<b>Intention de revenir</b>	79 %	14 %	2 %	2 %	3 %
<b>RDV par téléphone</b>					
La facilité à joindre le service par téléphone	48 %	29 %	6 %	6 %	5 %
L'amabilité du personnel lors de l'appel	60 %	25 %	2 %		6 %
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous	54 %	26 %	6 %	2 %	9 %
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par téléphone	47 %	41 %	5 %		1 %
<b>RDV par Internet</b>					
La facilité à prendre votre RV en ligne	53 %	23 %	5 %	5 %	8 %
Délai écoulé entre la prise de RV en ligne et la date du rendez-vous	53 %	27 %	4 %	2 %	10 %
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV par Internet	42 %	48 %	5 %	1 %	
<b>RDV sur place</b>					
La facilité à prendre votre RV sur place	50 %	23 %	4 %	5 %	9 %
L'amabilité du personnel lors de la prise de RV	53 %	16 %	2 %	1 %	11 %
Délai écoulé entre la prise de RV et la date du rendez-vous	46 %	22 %	6 %	8 %	8 %
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV sur place	50 %	35 %	5 %		2 %
<b>RDV tout canal</b>					
Satisfaction globale déclarée pour la Prise de RDV (quel que soit le canal)	46 %	42 %	5 %		1 %
<b>Accueil dans l'établissement</b>					
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital	57 %	23 %	11 %	4 %	2 %
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation	56 %	30 %	9 %	2 %	1 %
L'accueil réservé par le personnel lors de l'arrivée dans le service	65 %	26 %	6 %	2 %	1 %
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)	44 %	24 %	19 %	7 %	5 %
Les informations données lors d'une attente prolongée	31 %	12 %	12 %	6 %	6 %
Satisfaction globale déclarée pour l'accueil dans l'établissement	45 %	43 %	9 %	2 %	1 %
<b>Ecoute et information patient</b>					
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient	69 %	16 %	5 %	1 %	2 %
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement	44 %	15 %	3 %	1 %	2 %
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient	64 %	19 %	5 %	2 %	2 %
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient	40 %	13 %	4 %	2 %	2 %
La relation avec le médecin (accueil, gentillesse et temps nécessaire accordé)	74 %	15 %	4 %	2 %	2 %
Le medecin s'est intéressé au patient et pas seulement à sa maladie	67 %	15 %	6 %	2 %	2 %
Satisfaction globale déclarée pour la prise en charge dans le service de consultation médicale	54 %	36 %	4 %	2 %	2 %
<b>Formalités administratives</b>					
La facilité à effectuer la pré-admission en ligne	44 %	44 %	8 %	2 %	1 %
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient	32 %	48 %	12 %	4 %	1 %
Informations reçues sur vos conditions de prise en charge financières	26 %	28 %	19 %	6 %	3 %
Satisfaction globale déclarée pour les formalités administratives	36 %	47 %	11 %	3 %	

Classement des items de satisfaction



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