



ANALYSE Q.SATISFACTION - CONSULTATION EXTERNE

Vous connaître :										
Votre Consultation	Diabétologie/Endocrinologie	0%	Mémoire	0%	Urologie	0%	Sage-Femme	0%	Cardiologie	62%
	Douleur	11%	Radiographie	0%	Ophtalmologie	0%	Rhumatologie	22%	Echographie	0%
Comment avez-vous été informé(e) des consultations ?	Médecin traitant	62%	Proches	7%	Internet (Pages jaunes, Site du CH, moteur de recherche, ...)	2%	Autres	9%	Champs non-saisi	20%
Lors de la prise de rendez-vous :										
Etes-vous satisfait(e) du délai de rendez-vous ?	OUI	93%	NON	7%	NSP	0%			Champs non-saisi	0%
Souhaitez-vous un médecin en particulier ?	OUI	44%	NON	29%	NSP	27%			Champs non-saisi	0%
Avez-vous obtenu un rendez-vous avec lui ?	OUI	53%	NON	11%	NSP	36%			Champs non-saisi	0%
Si Non, pour quels motifs ?	Les créneaux proposés ne vous convenaient pas	0%	Le rendez-vous est trop lointain	4%	Autres	2%			Champs non-saisi	93%
Autres:										
Lors de l'accueil :										
Etes-vous satisfait(e) de l'accueil lors de votre prise en charge téléphonique ?	OUI	100%	NON	0%	NSP	0%			Champs non-saisi	0%
Etes-vous satisfait(e) de l'accueil lors de votre venue en consultation ?	OUI	98%	NON	0%	NSP	2%			Champs non-saisi	0%
Etes-vous satisfait(e) des informations reçues sur les documents administratifs à présenter et le paiement ?	OUI	93%	NON	0%	NSP	7%			Champs non-saisi	0%
Etes-vous satisfait(e) des informations reçues pour le bon déroulement de votre consultation ?	OUI	87%	NON	2%	NSP	11%			Champs non-saisi	0%
Etes-vous satisfait(e) de la signalétique à l'intérieur de l'établissement ?	OUI	96%	NON	0%	NSP	4%			Champs non-saisi	0%
En salle d'attente :										
Etes-vous satisfait(e) du confort de la salle d'attente ?	OUI	89%	NON	2%	NSP	9%			Champs non-saisi	0%
Etes-vous satisfait(e) du respect des horaires de rendez-vous ?	OUI	69%	NON	13%	NSP	18%			Champs non-saisi	0%
Durant la consultation :										
Les médecins ont-ils répondu à vos questions ?	OUI	76%	NON	4%	NSP	20%			Champs non-saisi	0%
Si Oui, leurs réponses, étaient assez claires et suffisantes pour vous ?	OUI	64%	NON	2%	NSP	33%			Champs non-saisi	0%
Etes-vous satisfait(e) du respect de la confidentialité ?	OUI	82%	NON	0%	NSP	18%			Champs non-saisi	0%
Etes-vous satisfait(e) du respect de votre intimité ?	OUI	87%	NON	0%	NSP	13%			Champs non-saisi	0%
Pour l'ensemble de votre consultation :										
Etes-vous satisfait(e) de l'hygiène des locaux ?	OUI	93%	NON	0%	NSP	7%			Champs non-saisi	0%
Dans l'ensemble, de votre prise de rendez-vous à votre sortie, êtes-vous satisfait(e) de votre consultation ?	OUI	82%	NON	4%	NSP	13%			Champs non-saisi	0%
Recommanderiez-vous notre établissement à votre famille, à vos proches ?	OUI	80%	NON	7%	NSP	13%			Champs non-saisi	0%
Sur 10, quelle note donneriez-vous au service des Consultations ?	1	0%	2	0%	3	2%	4	0%	5	2%
	6	0%	7	2%	8	29%	9	31%	10	20%

Positives	- Tout est parfait il vous manque simplement un ophtalmo. - NOTE / 9,5 - L'accueil est chaleureux, bien reçu et les médecins sont à la hauteur. L'établissement est très bien propre, les soins, les attentes et les horaires respectés. - Le personnel guide, difficulté à se déplacer. - Accueil agréable, très gentils - Accueil agréable, très gentils. - Accueil téléphonique et physique : excellent ++++ - Ensemble prise de RDV à la sortie : excellent ++++ - Excellent établissement que je recommande régulièrement. Merci à eux
Négatives	- J'avais rendez-vous et l'infirmier n'est pas descendu pour me dire que l'on ne me posait pas l'appareil. - Personne pour m'accueillir. RDV annulé 2 fois par téléphone et une fois sur place (3 jours de congés perdus) - Du retard pour la pose d'Holter ce qui pose problème pour ma fille qui a cours. - Trop d'attente les rendez-vous ne sont pas respectés (pose Holter) - RDV Holter annulé problème pour le lendemain rendre l'appareil en cardiologie - Confort de la salle d'attente : moyen - Le Docteur est toujours à l'heure sauf aujourd'hui. - Horaire : trop de retard. Moins d'attente lors des rendez-vous. Manque certains noms de médecins sur les portes. - Confort de la salle : Des fauteuils plus doux et chauds - Pas de recommandation de l'établissement en ce qui concerne le cardiologue
Neutres	- Dommage qu'il n'y ait pas d'ophtalmo.

Nombre de questionnaire : 45
Basé sur l'activité 2020