

Radiolor - Résultats de l'enquête de satisfaction patient - 2014

Cette enquête de satisfaction a été proposée à l'ensemble des patients ayant bénéficié d'un examen d'imagerie d'octobre à décembre 2014 au sein des différents sites d'exercice de Radiolor.

Population étudiée :

1087 formulaires ont été exploitables, l'ensemble formant un échantillon représentatif de nos patients externes.

L'âge moyen des patients est de 51,2 ans ; la répartition par technique est résumée dans le tableau ci-dessous.

| Age moyen | Scanner | IRM | Radiographie standard | Echographie | Mammographie | Total |
|--------------|---------|------|-----------------------|-------------|--------------|-------|
| Total | 54,0 | 49,9 | 48,4 | 49,0 | 58,9 | 51,2 |

La répartition des actes par sexe montre une prépondérance féminine.

| Par technique | Femme | Homme |
|-----------------------|---------------|---------------|
| Scanner | 55,4 % | 44,6 % |
| IRM | 66,3 % | 33,7 % |
| Radiographie standard | 58,5 % | 41,5 % |
| Echographie | 66,4 % | 33,6 % |
| Sénologie | 97,5 % | 2,5 % |
| Total général | 63,2 % | 36,8 % |

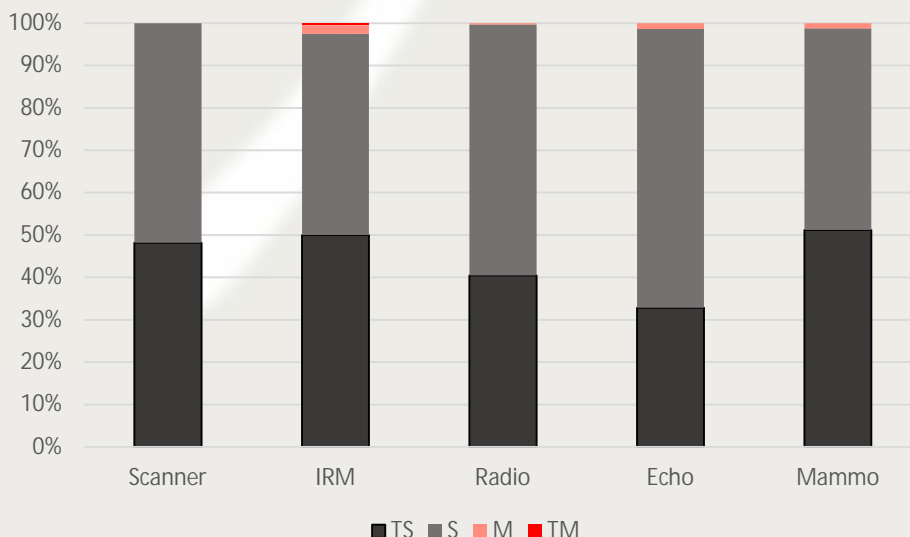
Prise de rendez-vous :

Le rendez-vous a été fixé dans 83% des cas au téléphone et dans 17% des cas sur place. Le patient a pris lui-même son rendez-vous dans 62% des cas et par l'intermédiaire de son médecin dans 38% des cas, notamment pour les demandes d'imagerie en coupes, en plus forte proportion pour le scanner (54%) et l'IRM (45%).

Satisfaction patient concernant le respect des horaires :

Une très grande majorité des patients sont très satisfaits (TS) et satisfaits (S) du temps d'attente et du respect des horaires sur les différents sites, quelle que soit la modalité d'imagerie.

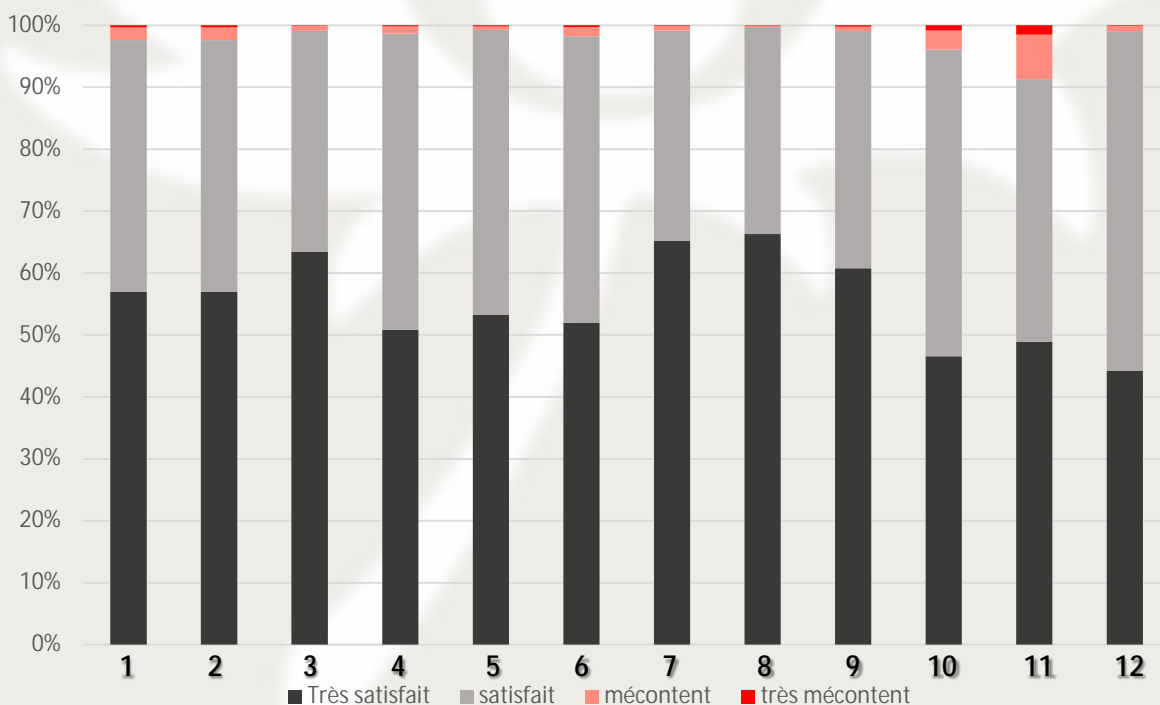
| | Très Satisfait (TS) | Satisfait (S) | Mécontent (M) | Très Mécontent (TM) |
|---------------|---------------------|---------------|---------------|---------------------|
| Scanner | 48,17% | 51,83% | 0,00% | 0,00% |
| IRM | 50,00% | 47,45% | 2,04% | 0,51% |
| Radiographie | 40,45% | 59,22% | 0,32% | 0,00% |
| Echographie | 32,87% | 65,73% | 1,40% | 0,00% |
| Mammographie | 51,22% | 47,56% | 1,22% | 0,00% |
| Total général | 44,33% | 54,80% | 0,78% | 0,10% |



Satisfaction des patients à chaque étape

Les patients qui se sont exprimés se disent globalement satisfaits à 99% de leur accueil au sein de nos sites Radiolor (*Satisfait 44%, Très Satisfait 55%*) et ceci quels que soient les indicateurs considérés.

| | Très satisfait | Satisfait | Mécontent | Très mécontent |
|---|----------------|-----------|-----------|----------------|
| Facilité à nous joindre par téléphone (1) | 56,99% | 40,63% | 2,06% | 0,33% |
| Attente téléphonique (2) | 56,99% | 40,63% | 2,06% | 0,33% |
| Amabilité de l'accueil téléphonique (3) | 63,39% | 35,71% | 0,90% | |
| Documents pour se rendre dans nos sites d'imagerie / signalisation extérieure (4) | 50,85% | 47,82% | 1,14% | 0,19% |
| Signalisation à l'intérieur des locaux (5) | 53,30% | 45,94% | 0,57% | 0,19% |
| Fonctionnalité des locaux (6) | 51,97% | 46,24% | 1,50% | 0,28% |
| Prise en charge par les secrétaires (7) | 65,23% | 33,93% | 0,75% | 0,09% |
| Prise en charge par le manipulateur (8) | 66,32% | 33,40% | 0,29% | |
| Prise en charge par le radiologue (9) | 60,79% | 38,29% | 0,71% | 0,20% |
| Transmission des Résultats (10) | 46,54% | 49,59% | 3,05% | 0,82% |
| Respect des horaires (11) | 48,88% | 42,45% | 7,14% | 1,53% |
| Satisfaction globale (12) | 44,25% | 54,81% | 0,85% | 0,09% |



La prochaine enquête se déroulera juste après le démarrage des sites IRM de Lunéville et de la Polyclinique de la Ligne Bleue, courant 2015.

Le périmètre de l'enquête suit ainsi le développement de Radiolor.