

ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS DU CENTRE POLE VISION

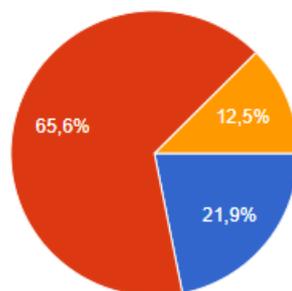
RESULTATS DE L'ENQUETE ANONYME REALISEE EN JANVIER 2020 AUPRES DE 128 PATIENTS (d'âge moyen 68 ans distribué de 14 à 95 ans)

(ENTRETIENS EFFECTUES EN FACE A FACE)

LE CONTEXTE DE VOTRE PRISE EN CHARGE (étape 1/5) :

Quel est le motif de votre suivi au centre Pôle Vision ?

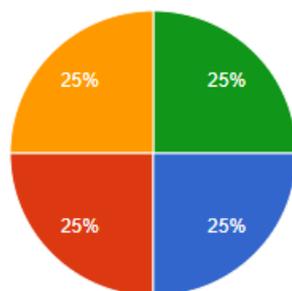
128 réponses



- Simple bilan visuel en vue d'une prescription de correction optique
- Diagnostic ou suivi d'une maladie ophtalmologique
- Consultation en lien avec une intervention chirurgicale

Quel praticien vous prend en charge au centre Pôle Vision ?

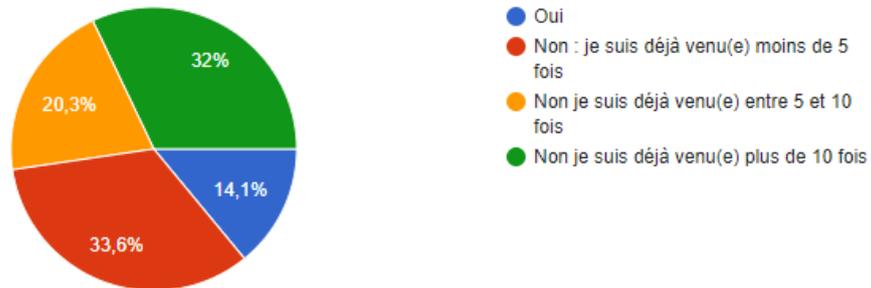
128 réponses



- Le Dr PL CORNUT
- Le Dr F DE BATS
- Le Dr AM NGUYEN
- Le Dr M POLI
- Un médecin remplaçant
- Je ne sais pas

S'agissait-il de votre première venue au centre Pôle Vision ?

128 réponses



Comment avez-vous connu le centre Pôle Vision (plusieurs réponses possibles) ?

128 réponses

- Par le bouche à oreille 48,4% (62/128)
- Via un autre médecin ophtalmologiste 40,6% (52/128)
- Via l'interrogation d'un moteur de recherche 5,5% (7/128)
- Du fait de la réputation des médecins du centre 5,5% (7/128)
- Via un opticien 1,6% (2/128)
- Via un médecin généraliste 1,6% (2/128)
- Du fait de la réputation de la clinique 1,6% (2/128)
- Via l'annuaire 0%
- Via un pharmacien 0%

Quel est le code postal de votre résidence ?

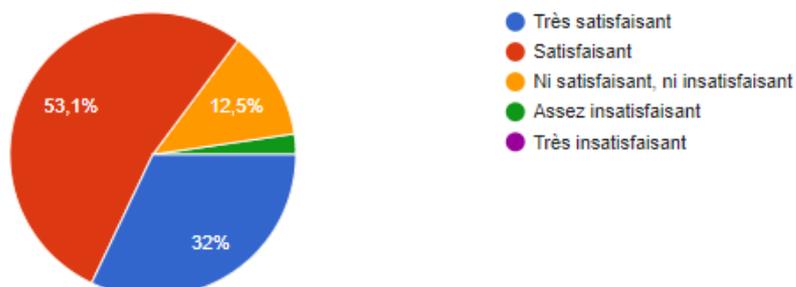
125 réponses

- Département du Rhône 80% (100/125)
- Autre département 20% (25/125)

VOTRE PRISE DE RENDEZ-VOUS (étape 2/5) :

Vous estimez que le délai entre la prise de votre rendez-vous et votre venue effective est en général :

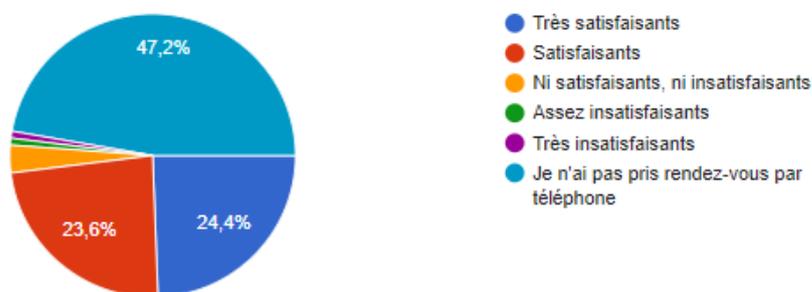
128 réponses



Si vous avez déjà pris rendez-vous par téléphone : la facilité à joindre le centre et le délai d'attente avant que votre appel soit traité étaient :

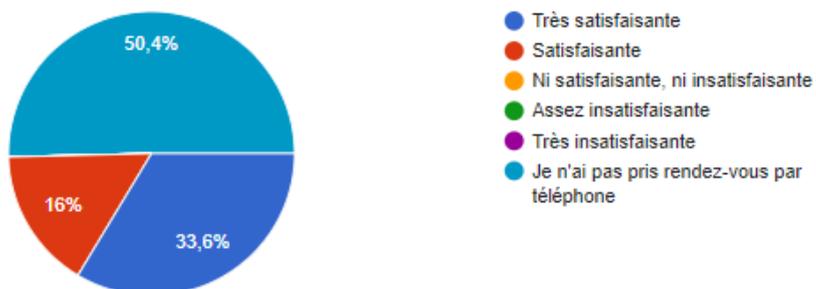


127 réponses



Si vous avez déjà pris rendez-vous par téléphone : l'amabilité de l'accueil téléphonique était :

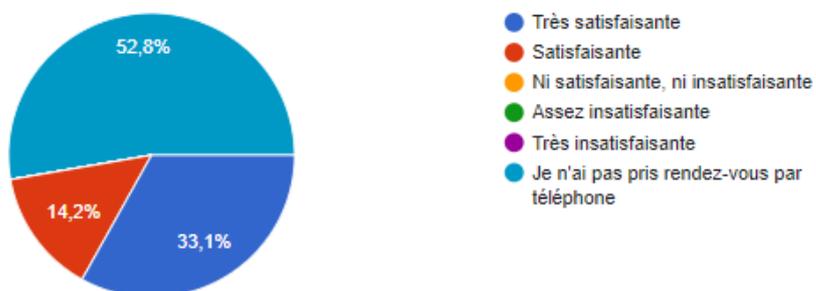
125 réponses



Si vous avez déjà pris rendez-vous directement à l'accueil du centre Pôle Vision, l'amabilité de votre interlocutrice était :



127 réponses



Si vous avez pris rendez-vous via internet : le module de prise de rendez-vous en ligne était :

128 réponses



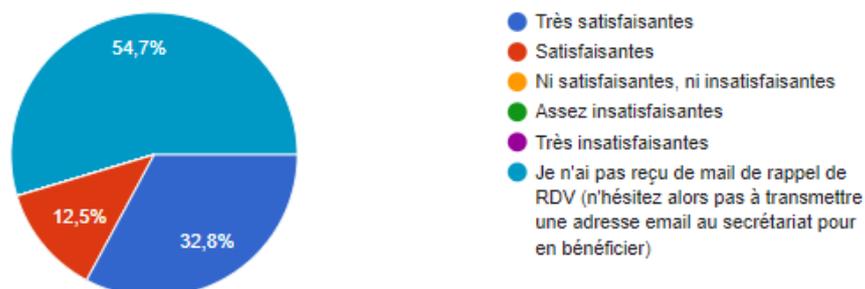
Le nombre de SMS de rappels de rendez-vous que vous avez reçu avant votre venue et leur contenu étaient :

127 réponses



Les informations pratiques des mails de rappel de rendez-vous (fiches d'information sur les pathologies, tarifs des honoraires...) que vous avez reçues avant votre venue étaient :

128 réponses

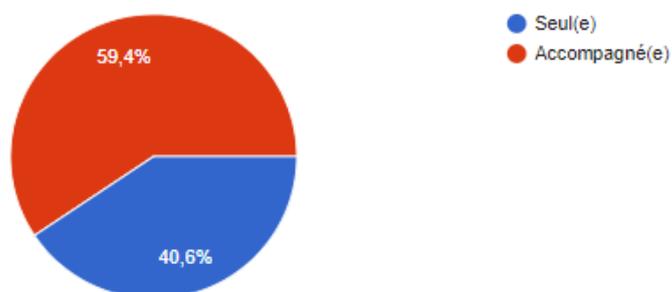


VOTRE ARRIVEE AU CENTRE POLE VISION (étape 3/5) :

Vous venez en général à votre consultation seul(e) ou accompagné(e) ?

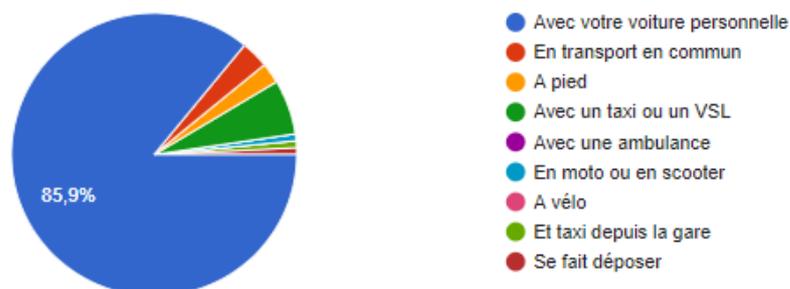


128 réponses



Vous venez en général à votre rendez-vous :

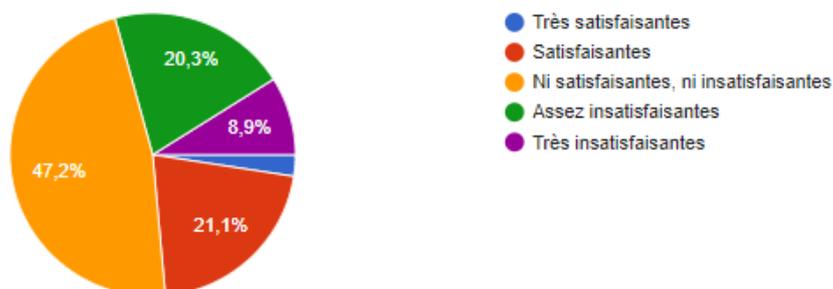
128 réponses



Si vous venez en voiture, les facilités de stationnement offertes par le parking de la clinique et leurs coûts sont en général :

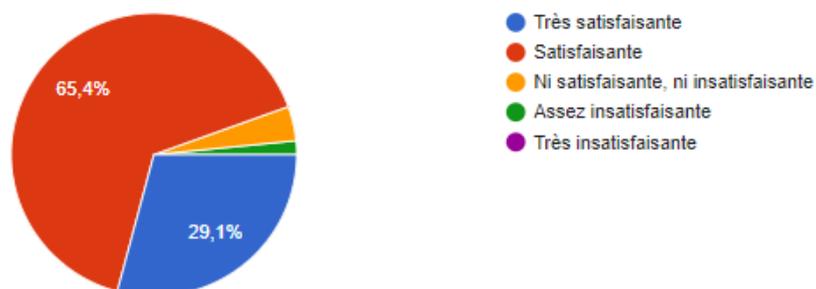


123 réponses



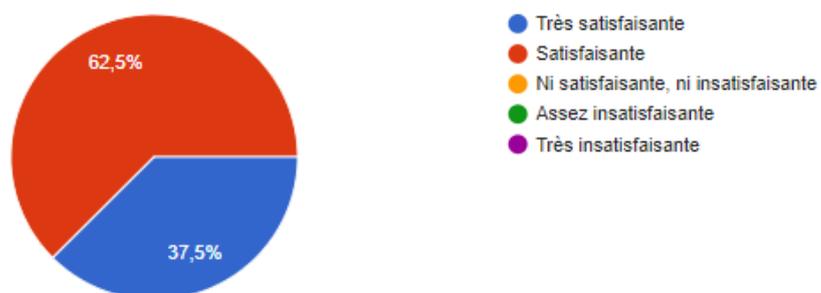
La signalétique indiquant la localisation du centre Pôle Vision depuis les parkings est :

127 réponses



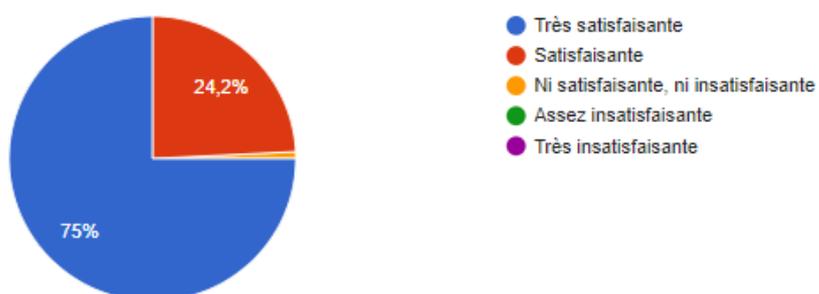
L'accessibilité des locaux du centre Pôle Vision est :

128 réponses



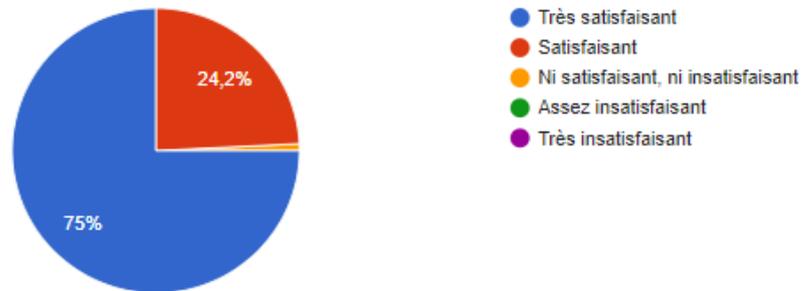
L'amabilité de l'accueil à votre arrivée au centre Pôle Vision est en général :

128 réponses



Le déroulement des mesures effectuées au niveau de vos yeux à l'accueil du centre Pôle Vision est en général :

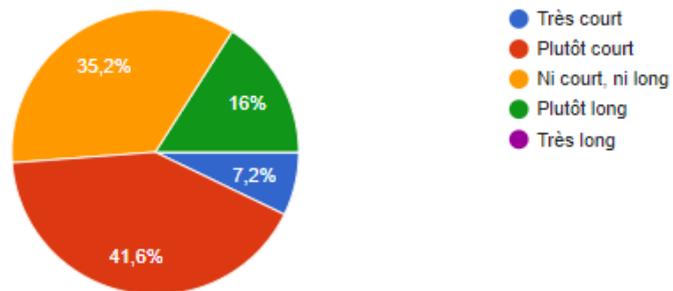
128 réponses



VOTRE CONSULTATION AU CENTRE POLE VISION (étape 4/5) :

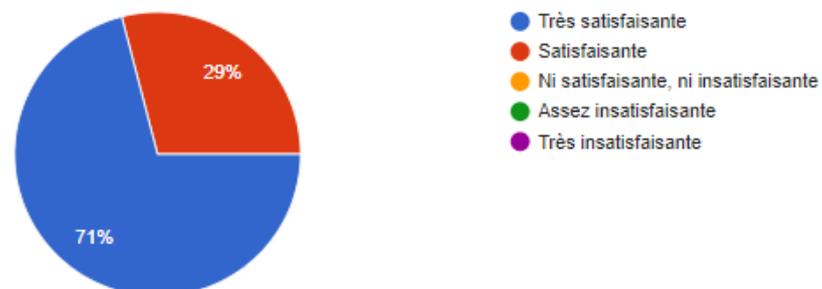
Le délai d'attente entre votre accueil et la prise en charge par l'orthoptiste est en général :

125 réponses



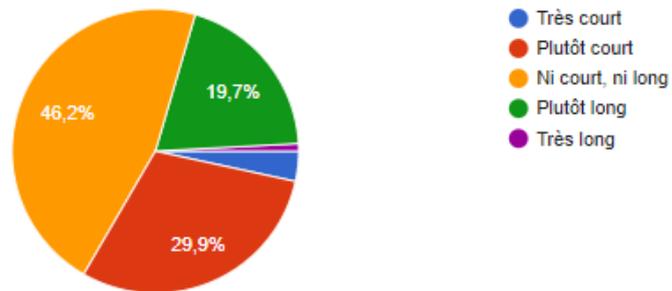
La qualité de la prise en charge effectuée par l'orthoptiste est en général :

124 réponses



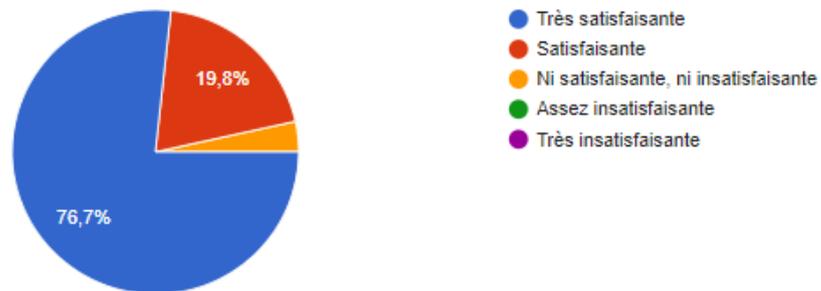
Le délai d'attente entre l'examen de l'orthoptiste et l'examen du médecin est en général :

117 réponses



La qualité de la prise en charge effectuée par le médecin ophtalmologiste est en général :

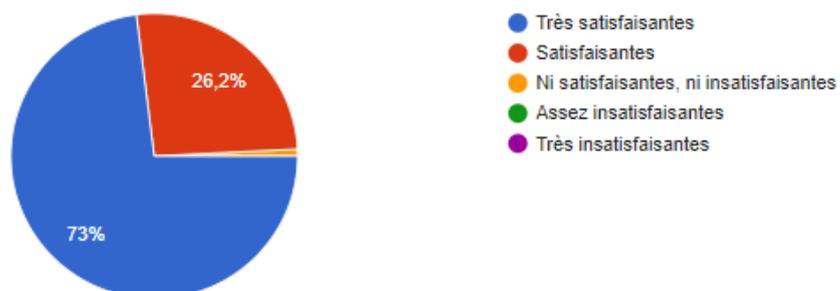
116 réponses



VOS IMPRESSIONS GENERALES (étape 5/5) :

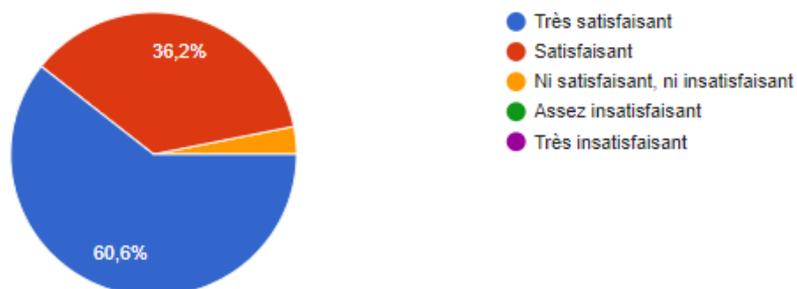
Les formalités administratives à effectuer se déroulent en général dans des conditions :

126 réponses



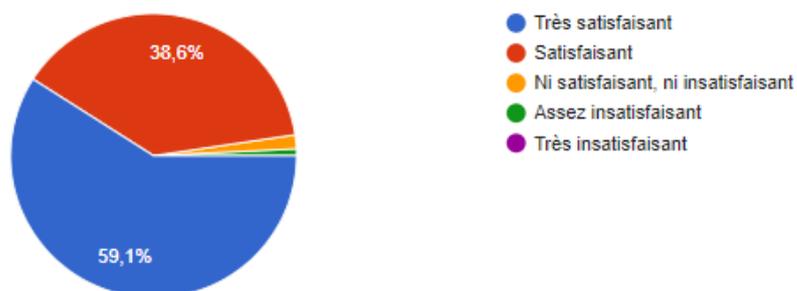
Le niveau de respect de la confidentialité vous est apparu en général :

127 réponses



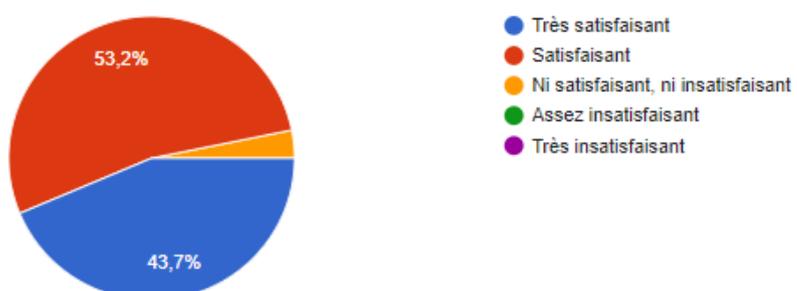
Le niveau d'hygiène que vous avez pu observer au fil de votre prise en charge est en général :

127 réponses



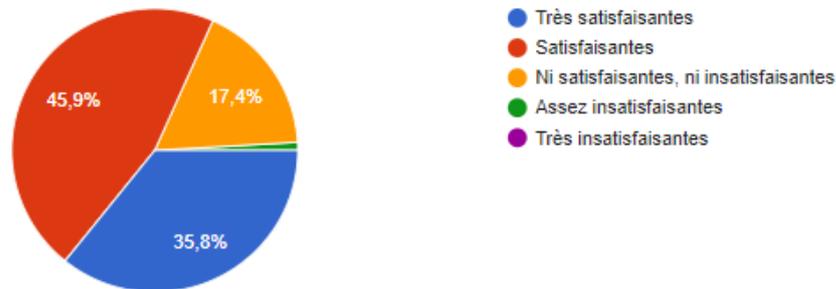
Le confort des salles d'attente vous est apparu en général :

126 réponses



Les informations délivrées par les écrans présents dans les salles d'attente vous sont apparues en général :

109 réponses



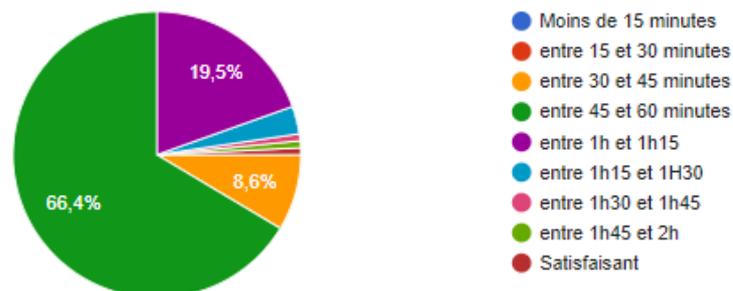
Que souhaitez lors de votre attente ? (plusieurs réponses possibles)

114 réponses

- Des magazines mis à disposition 49,1% (56/114)
- De la musique 21,1% (24/114)
- Des informations médicales délivrées via des écrans 14% (16/114)
- Consulter mon smartphone 14% (16/114)
- Rien de particulier 10,5% (12/114)
- Des actualités télévisées 9,6% (11/114)
- Des informations médicales délivrées par des prospectus 1,8% (2/114)

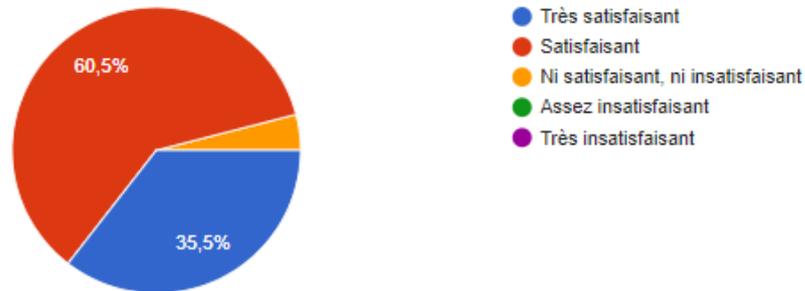
En combien de temps au maximum souhaiteriez que l'ensemble de votre prise en charge soit idéalement effectuée lors de votre venue au centre Pôle Vision ?

128 réponses



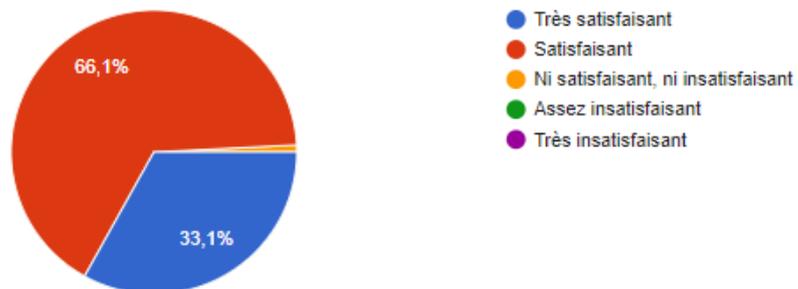
Le niveau d'organisation global que vous avez pu observer au fil de votre prise en charge était en général :

124 réponses



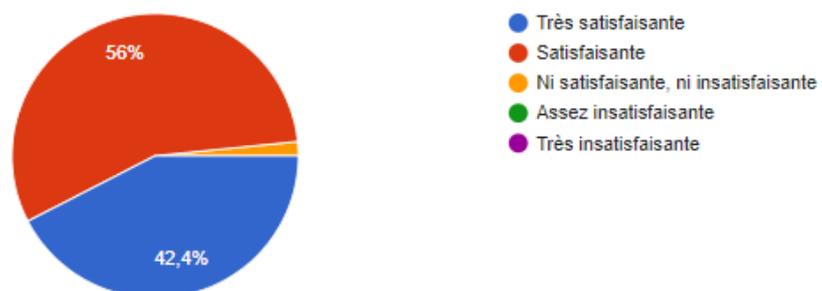
Le niveau du plateau technique du centre Pôle Vision vous est apparu :

124 réponses



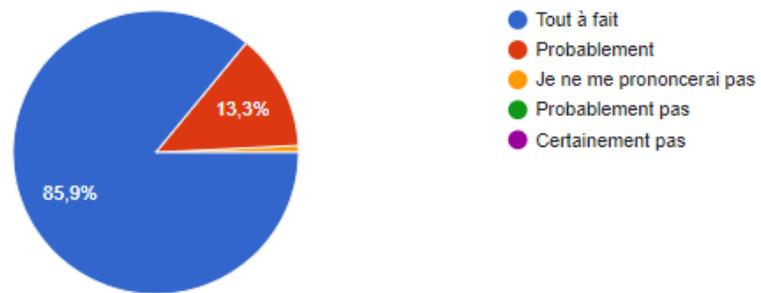
Votre impression globale après votre visite au centre Pôle Vision est en général :

125 réponses



Recommanderiez-vous le centre Pôle Vision à vos connaissances ?

128 réponses



NOUS REMERCIONS L'ENSEMBLE DES PERSONNES AYANT ACCEPTE DE PARTICIPER A CETTE ENQUETE