

Chirurgie ambulatoire :

les avis des patients

Davantage satisfaits mais toujours le même besoin de reconnaissance

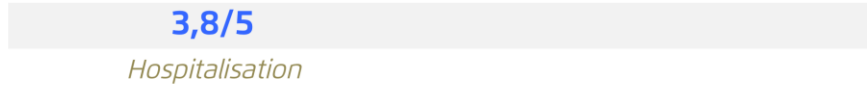
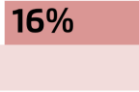
Loïc Raynal, Patient, Président fondateur du site www.hospitalidee.fr

clients@hospitalidee.fr

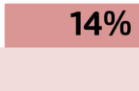
07.84.22.15.25.



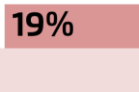
Relations avec le personnel



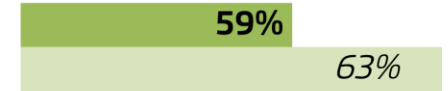
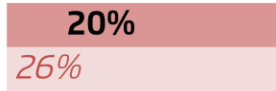
Sentiment de sécurité



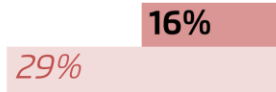
Prendre soin



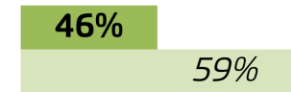
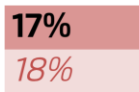
Qualité de la prise en charge



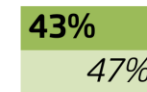
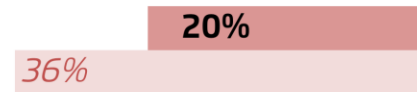
Accompagnement post-op



Clarté des tarifs



Prestations et services



Appréciation de 1/5 à 2/5

3,1 3,2 3,3 3,4 3,5 3,6 3,7 3,8

Appréciations de 4/5 et 5/5

LA FORCE

de l'ambulatoire / à l'hospitalisation, vu du patient



Le sentiment de sécurité et de confiance

renforcé par :



Le prendre soin



Le suivi post-opératoire

Un AXE D'AMÉLIORATION
commun avec l'hospitalisation, vu du patient



Le besoin de reconnaissance du patient
comme **une personne**

Ayant une **peur** bleue de l'anesthésie, mon chirurgien à su **m'accompagner** psychologiquement et **me rassurer** l'anesthésiste également. Tout le personnel était à **l'écoute**, ce qui nous fait oublier que nous ne sommes pas que des **numéros de dossiers**

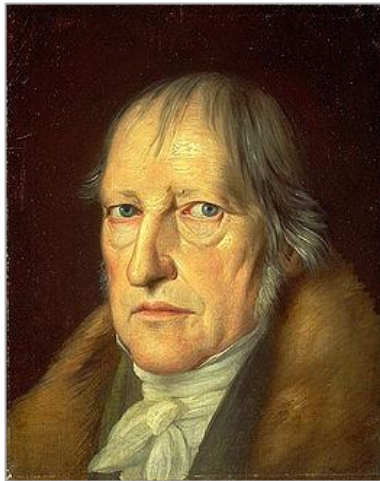
+++++ 5/5

+ + + + + 1/5

Beaucoup de stagiaires étaient présents lors de mon opération (sous anesthésie locale), donc **très difficile émotionnellement**, et très mauvais souvenir, l'impression d'être un **cobaye**

UN BESOIN

 Naturel







 Contextuel





 Sociétal

Cabinet de dermatologie Docteur
3,2 ★★★★★ 8 avis de Google
Dermatologue
Adresse : F 3 Colomiers Site Web Itinéraire
Téléphone : 05 61 61 03 40
Horaires : Fermé aujourd'hui
Suggérer une modification

Capio Clinique d'
2,5 ★★★★★ 18 avis de Google
Clinique chirurgicale
Adresse : Château d'Allic, 31700 Combarieu Site Web Itinéraire
Téléphone : 0 826 96 31 31
Horaires : Fermé aujourd'hui
Revenir à cet établissement Suggérer une modification

Résumé des avis
5 ★ 
4 ★ 
3 ★ 
2 ★ 
1 ★ 
3,2 ★★★★★ 8 avis

Résumé des avis
5 ★ 
4 ★ 
3 ★ 
2 ★ 
1 ★ 
2,5 ★★★★★ 18 avis



Qualité visée ≠ Qualité réelle ≠ Qualité perçue
Attente – perception = déficit de reco

Vos outils (1/2)

Tourner les processus de soins et de services vers les attentes de la patientèle

Parcours = interactions

Accueil



Messages



Services



Contexte



Enquêtes



Vos outils (2/2)

Se connecter... aux besoins réels

Prendre soin = soigner la relation

8/10

utilisateurs font confiance
aux avis publiés sur internet

6 fois +

L'impact positif d'une réponse
à un avis négatif par rapport à
un simple avis positif

1 médecin/2

juge le site essentiel pour la
démocratie sanitaire

Votre site

www.hospitalidee.fr

Prenez le contrôle !

