

# Formulaire d'inscription internet

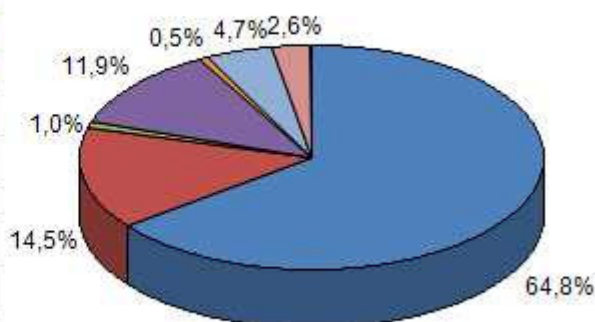
193 observations  
Echantillon total

## Civilité

	Nb	% cit.
Madame	101	58,4%
Mademoiselle	72	41,6%
Monsieur	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100,0%</b>

## Connaissance mode inscription

	Nb	% cit.
En consultant le site	125	64,8%
En contactant l'hôpital	28	14,5%
Lors d'une consultation	2	1,0%
Par mon gynécologue	23	11,9%
Par mon médecin traitant	0	0,0%
Par les journaux ou les médias	1	0,5%
Par une connaissance	9	4,7%
Autre	5	2,6%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100,0%</b>



## Préférence téléphone

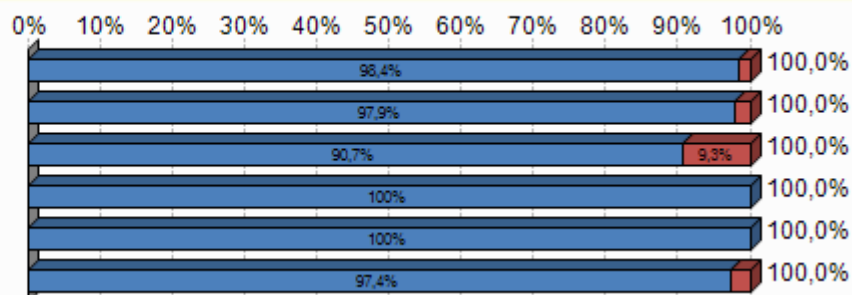
	Nb	% cit.
Oui	7	3,6%
Non	186	96,4%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100,0%</b>

## Tentative téléphone

	Nb	% cit.
Oui	64	33,2%
Non	129	66,8%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100,0%</b>

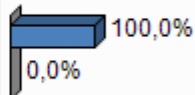
## Qualificatifs du formulaire

	Oui	Non
Adapté aux besoins	190	3
Clair	189	4
Complet	175	18
Simple	193	0
Utile	193	0
<b>Total</b>	<b>940</b>	<b>25</b>



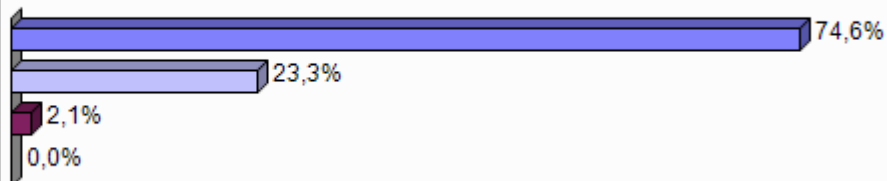
### Satisfaction mode

	Nb	% cit.
Oui	193	100,0%
Non	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100,0%</b>



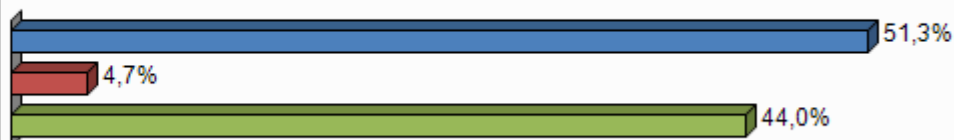
### Délai réception

	Nb	% cit.
Très satisfait	144	74,6%
Plutôt satisfait	45	23,3%
Plutôt pas satisfait	4	2,1%
Pas du tout satisfait	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100,0%</b>



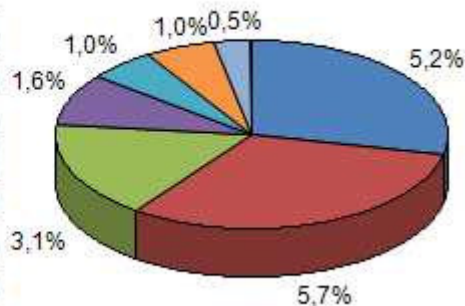
### Autres domaines

	Nb	% cit.
Oui	99	51,3%
Non	9	4,7%
Ne sait pas	85	44,0%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100,0%</b>



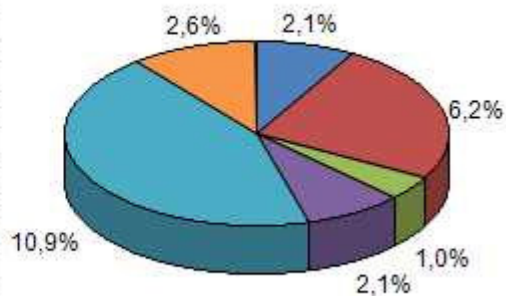
### Autres services en ligne

	Nb	% obs.
consultations	10	5,2%
prises de RV	11	5,7%
tout service, tout domaine	6	3,1%
examens	3	1,6%
réservation de chambre individuelle	2	1,0%
inscriptions diverses	2	1,0%
annulation de RV	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>193</b>	



### Remarques, suggestions

	Nb	% obs.
Préciser le délai de réception du dossier, son rôle, les consignes de remplissage...	4	2,1%
Confirmer l'inscription par mail ou téléphone	12	6,2%
Mettre en ligne les plannings de disponibilité	2	1,0%
Faciliter l'accès au formulaire sur internet (peu intuitif)	4	2,1%
Formulaire très pratique, permettant de gagner du temps	21	10,9%
Modalité d'inscription un peu impersonnelle	5	2,6%
<b>Total</b>	<b>193</b>	



# Enquête de satisfaction - Analyse des résultats

## «Formulaire d'inscription en maternité»

193 réponses reçues / 691 questionnaires envoyés (27.93 % des questionnaires)

### Points positifs :

- **100 % de « satisfaits »** - Sur le mode d'inscription en maternité par le biais du site internet.  
Remarque : « Formulaire très pratique permettant de gagner du temps ».
- **97.9 % de « satisfaits »** - Sur le délai de réception du dossier médical : soit **189/193**.
- **97.4 % de « satisfaits »** - Sur la qualité du formulaire d'inscription : **(940/965)**. soit :  
(190/193 - adapté aux besoins, 189/193 - clair, 175/193 – complet, 193/193 - simple, 193/193 - utile)
- Par quel biais les inscriptions en maternité ont-elles été effectuées:
  - **64.8%** - **En consultant notre site internet (125/193)**,
  - **14.5%** - **En contactant l'hôpital (28/193)**,
  - **11.9%** - **Par un gynécologue (23/193)**,
  - **4.7 %** - **Par une connaissance (9/193)**.
- **96.4%** - N'ont pas tenté de s'inscrire par téléphone avant d'utiliser internet, soit : **(186/193)**.
- **66.8%** - Préfèrent ne pas utiliser le téléphone, soit : **(129/193)**.
- **51.3%** - Demande un développement de ce formulaire dans d'autres domaines : **(99/193)**

### Point négatif :

- Remarque : « Modalité d'inscription un peu impersonnelle ».

### Remarques/suggestions des patients et améliorations prévues par le centre hospitalier :

**Point 1** - « Confirmer l'inscription en maternité par mail ou par téléphone ».

Amélioration prévue : A partir du 31 janvier 2011, le service de gynécologie/obstétrique enverra un mail de confirmation à la patiente dès réception du formulaire d'inscription.

**Point 2** - « Préciser un délai de réception du dossier, son rôle, les consignes de remplissage... »

Améliorations prévues : A partir du 31 janvier 2011, le service de gynécologie/obstétrique ajoutera une note explicative (rôle, consignes de remplissage...) lors de l'envoi du dossier médical.

Un délai de réception du dossier médical (15 jours) a été spécifié sur le formulaire d'inscription en maternité du site internet.

**Point 3** - « Faciliter l'accès au formulaire sur le site internet (peu intuitif) ».

Amélioration prévue : Le « formulaire d'inscription en maternité » a été ajouté dans le menu : « Notre offre de soins », « Gynécologie - obstétrique », pour une meilleure visibilité pour nos patients. Il reste présent sur la page « Accueil de gynécologie-obstétrique ».

**Point 4 et 5** - « Utiliser le formulaire d'inscription dans d'autres domaines, tels que :

Consultations, prise de rendez-vous, réservation de chambre individuelle, annulation de rendez-vous, examens, inscriptions diverses dans tous les services et tous les domaines ».

- « Mettre en ligne des plannings de disponibilité ».

Améliorations prévues : Les points 4 et 5, pourront être étudiés lors de la refonte du site internet en 2011.