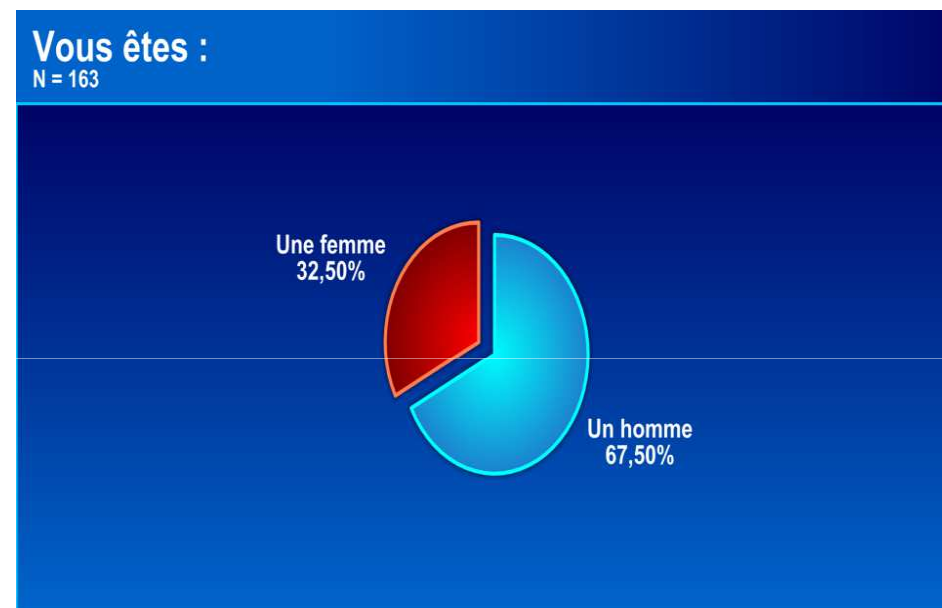
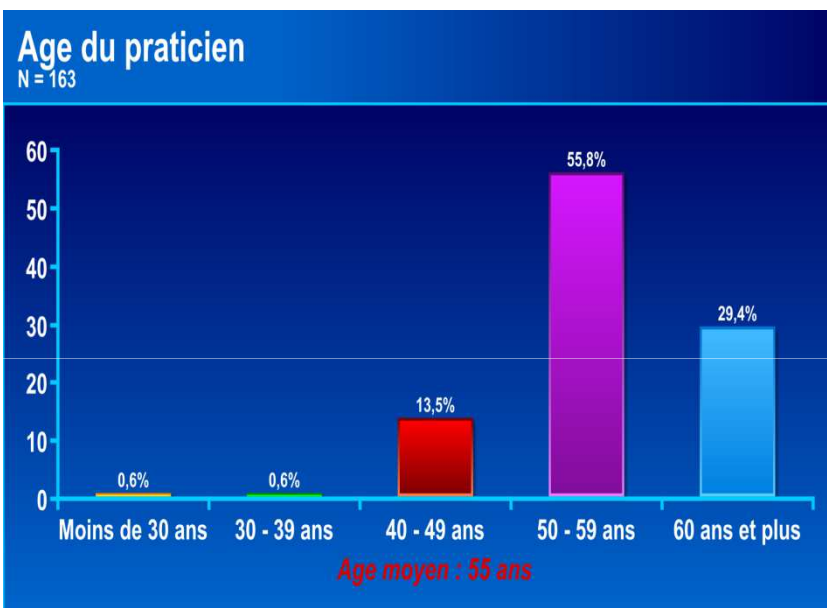


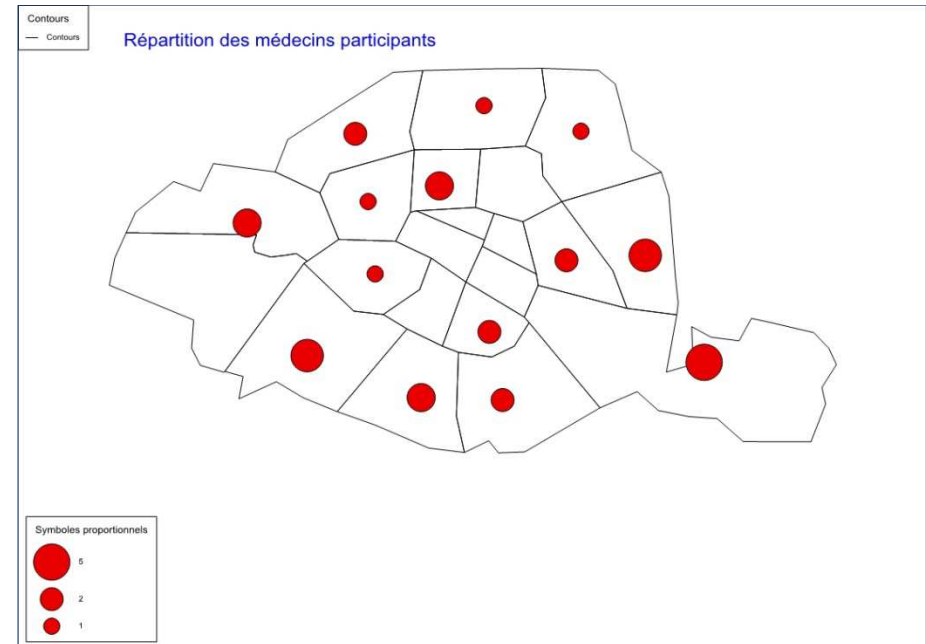
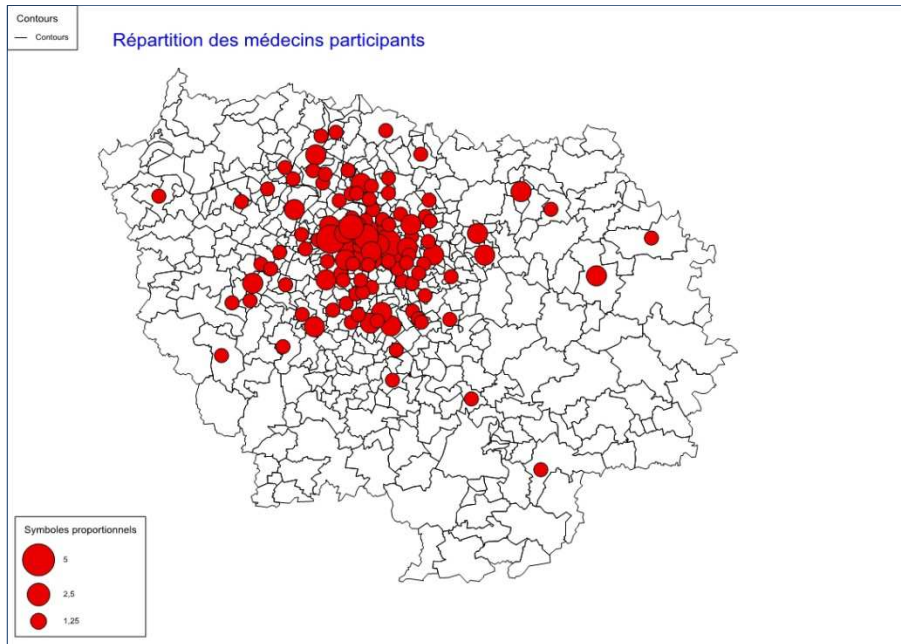


***APPELS TELEPHONIQUES
RECUS ET EMIS PAR LE MEDECIN GENERALISTE
LUI-MEME EN CONSULTATION A SON CABINET***

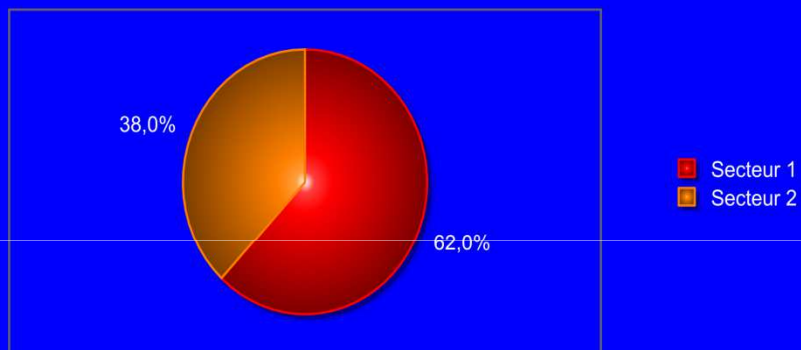
***Étude réalisée via un questionnaire auto-administré
distribué entre les mois de Juin et Décembre 2010***

- ***164 médecins généralistes participants***
- ***328 journées de consultation considérées***
- ***3 734 appels téléphoniques analysés***

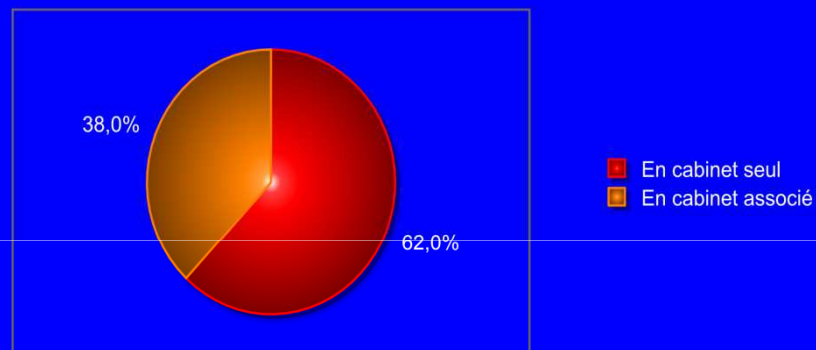




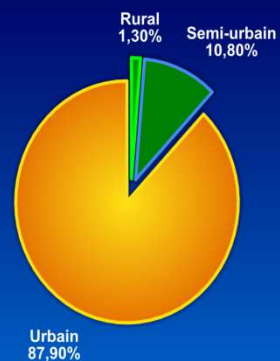
Mode d'installation
N = 108



Type de cabinet
N = 108

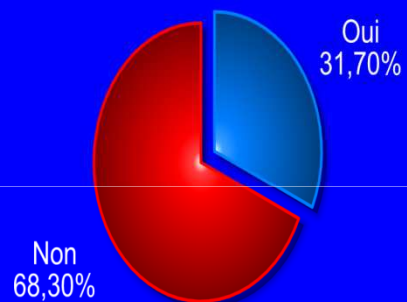


Zone d'installation
N = 157



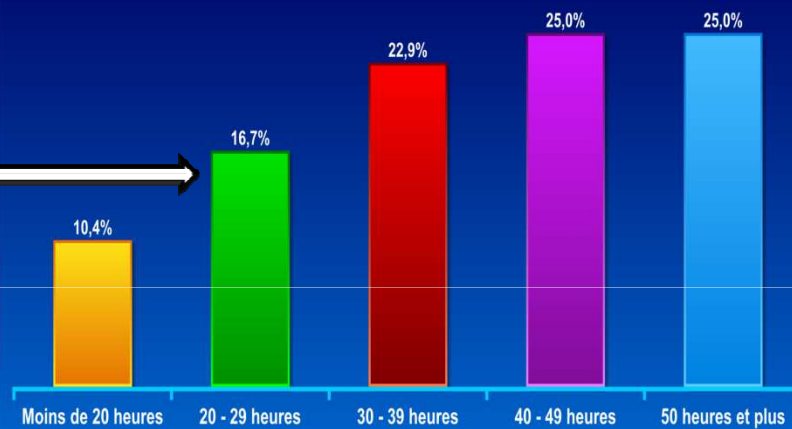
1. Disposez-vous d'un secrétariat physique ?

N = 110



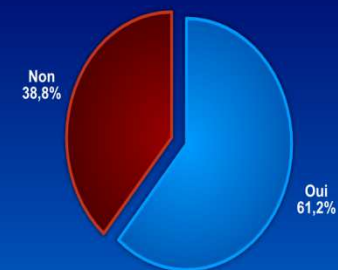
1.1 Si oui, combien d'heures par semaine ?

N = 48



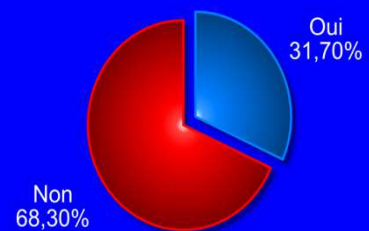
1.2. Si oui, le partagez-vous avec d'autres médecins

N = 49



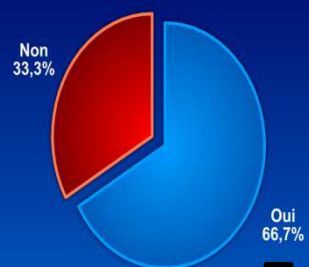
1. Disposez-vous d'un secrétariat physique ?

N = 110



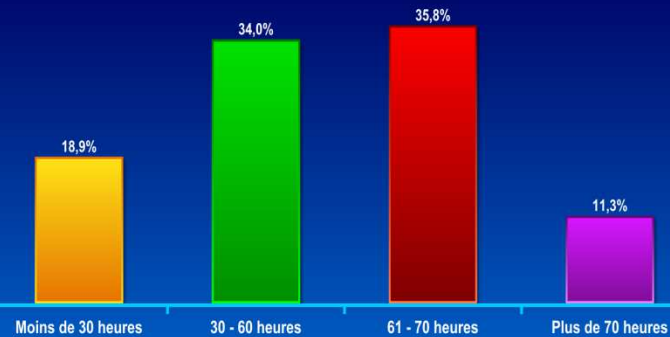
1.3. Si non, disposez-vous d'un secrétariat téléphonique uniquement ?

N = 90



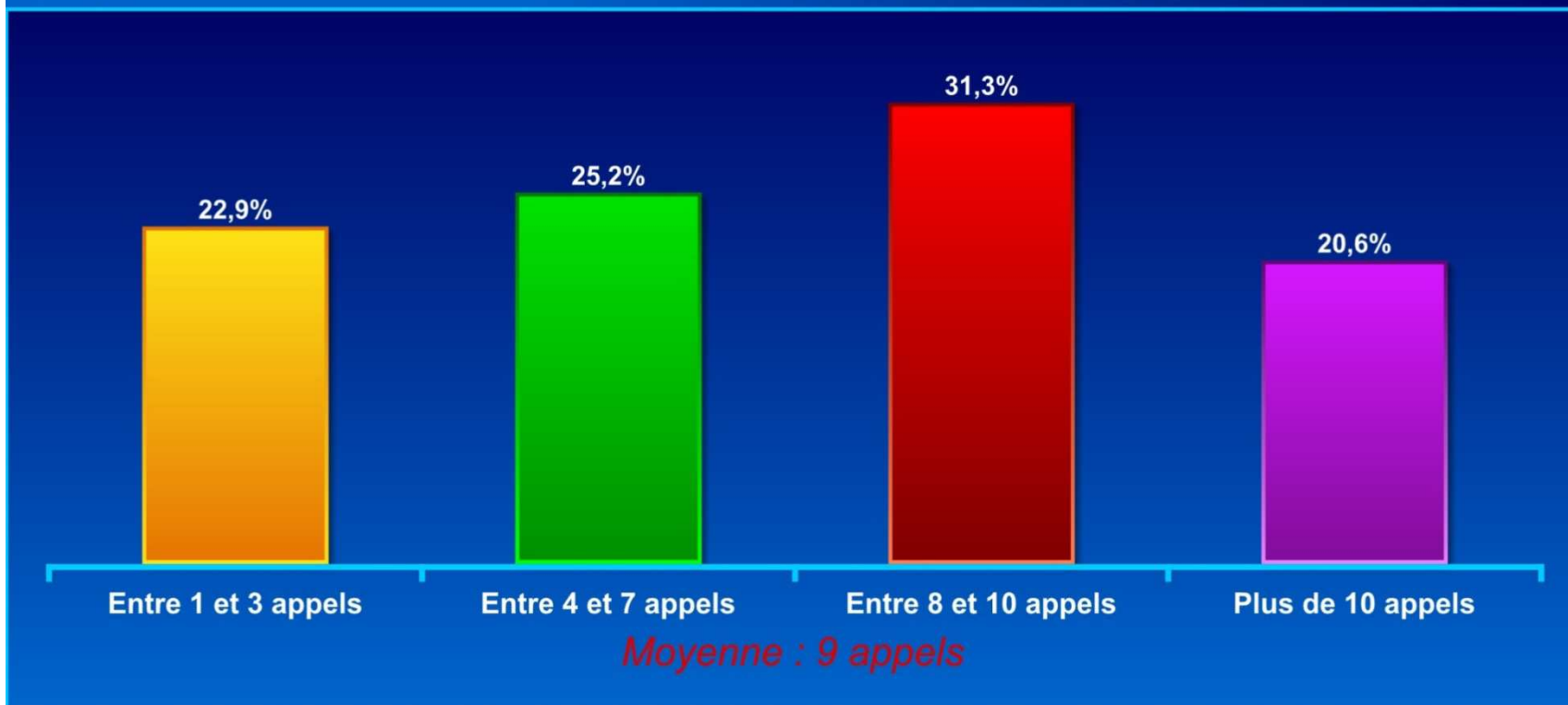
1.4 Combien d'heures par semaine :

N = 53



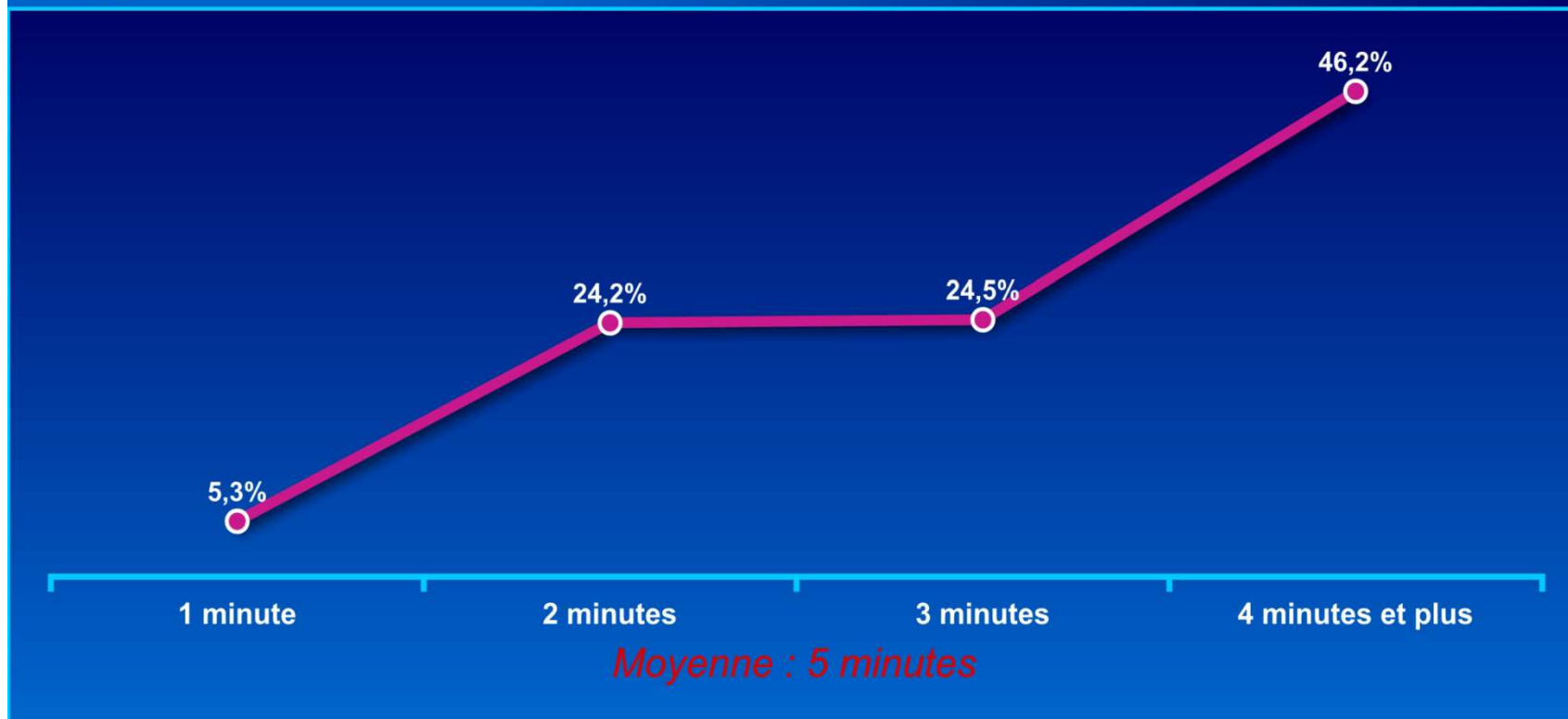
Moyenne : 53 heures

2. Combien d'appels, passez-vous par jour ?
N = 131

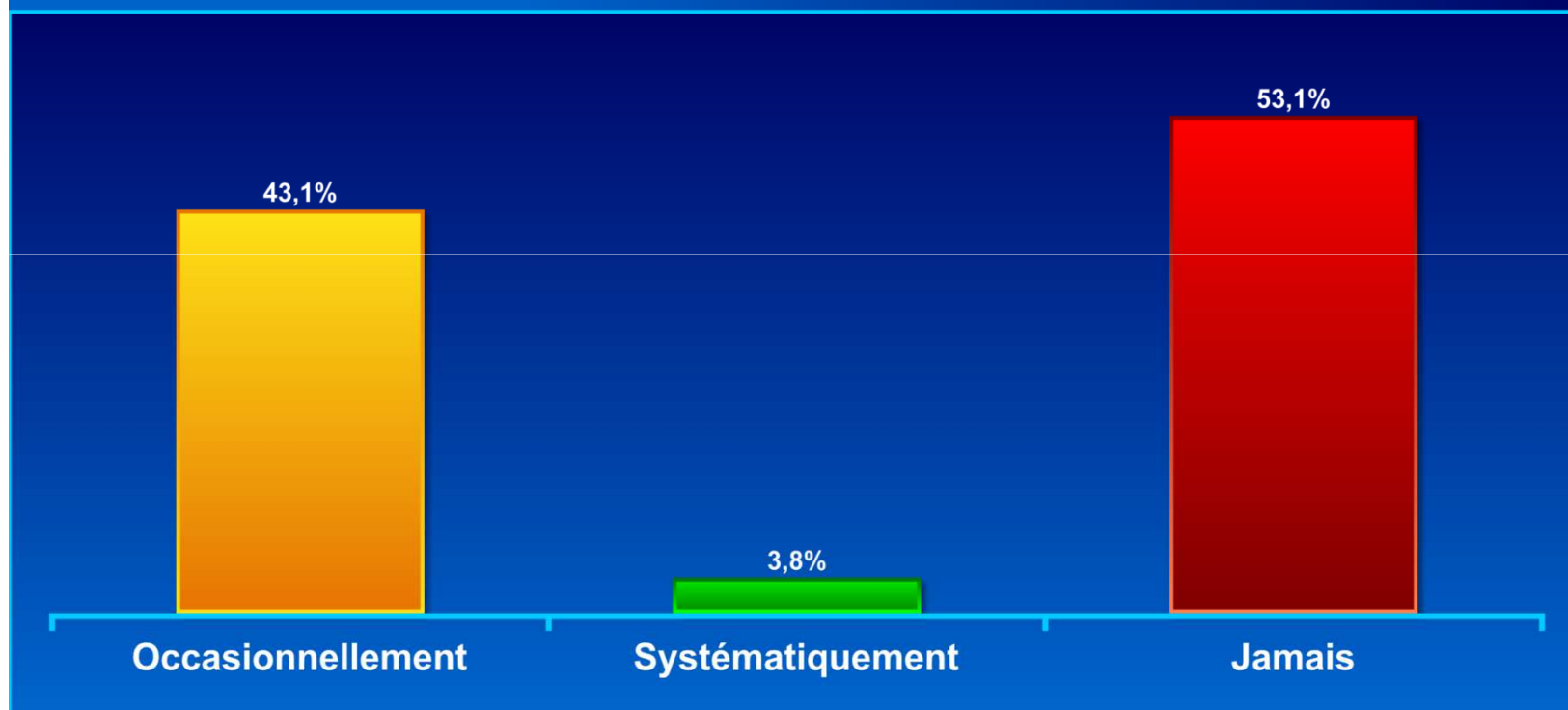


3. Quelle est la durée moyenne des appels que vous passez (en minutes)

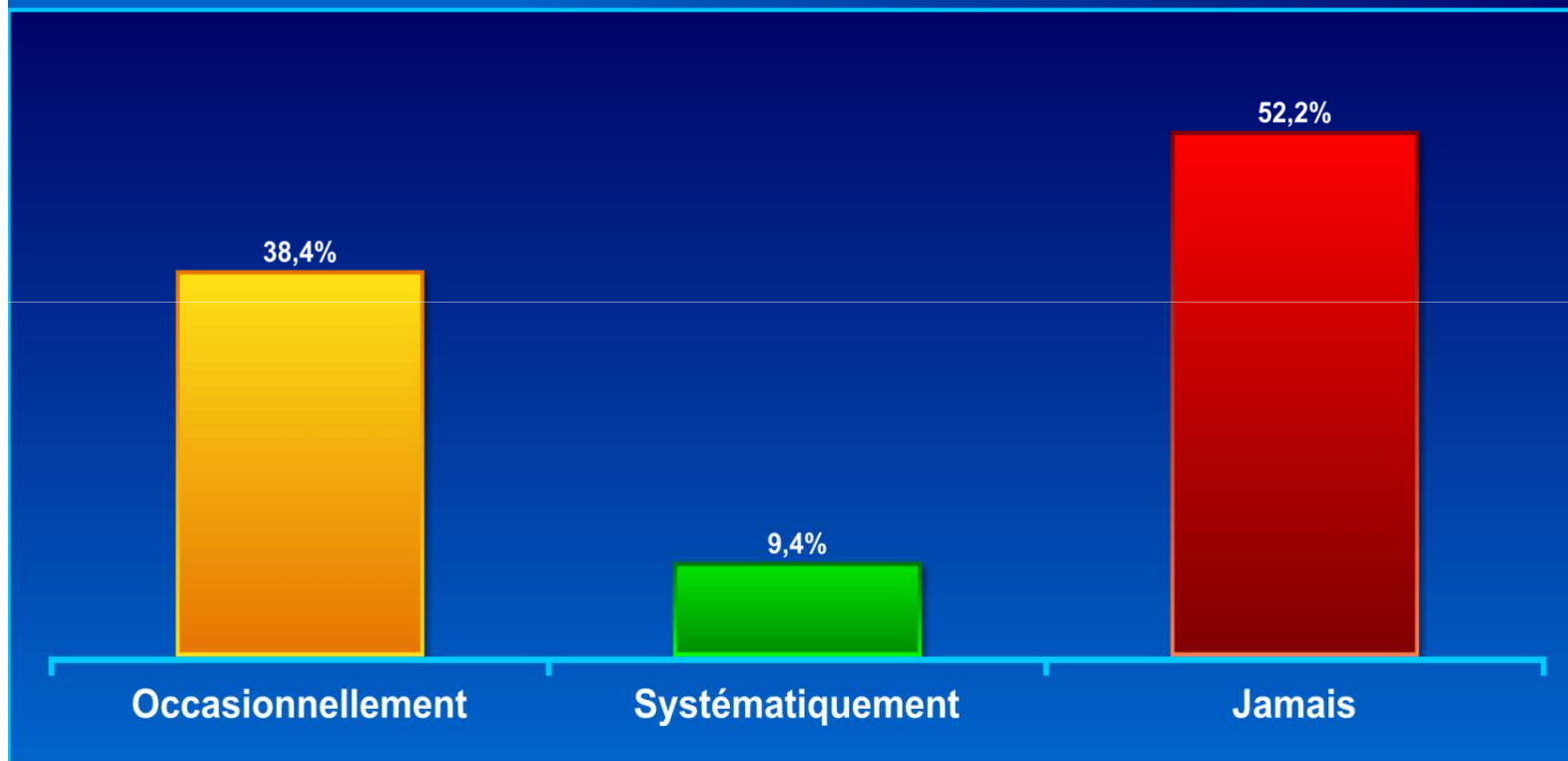
N = 132



4. Avez-vous mis en place des échanges par mail avec vos patients ?
N = 160



5. Avez-vous mis en place des échanges par téléphone portable avec vos patients ?
N = 159



6. Avez-vous mis en place ?

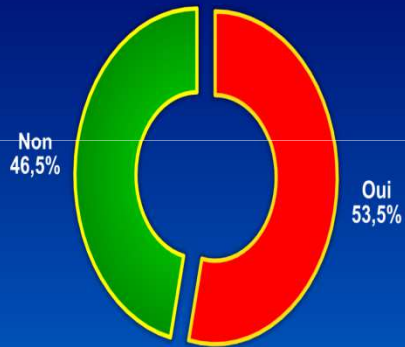
N = 126

Un répondeur-enregistreur
21,4%

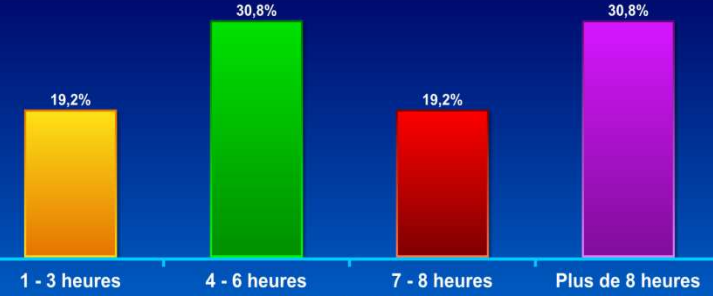


Un répondeur téléphonique simple
78,6%

7. Avez-vous mis en place une disponibilité téléphonique (médecin joignable directement par les patients)
N = 157

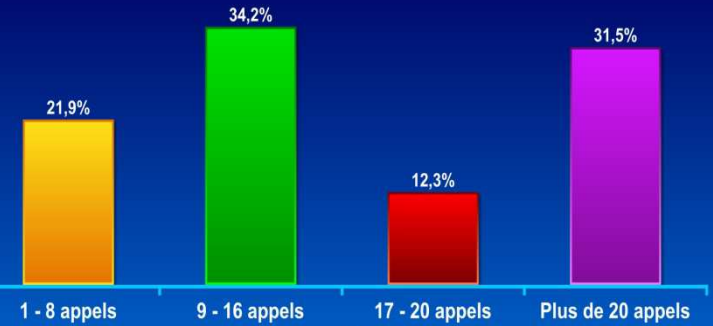


7.1 Quelle est la durée moyenne de cette permanence par jour (en heures)
N = 78



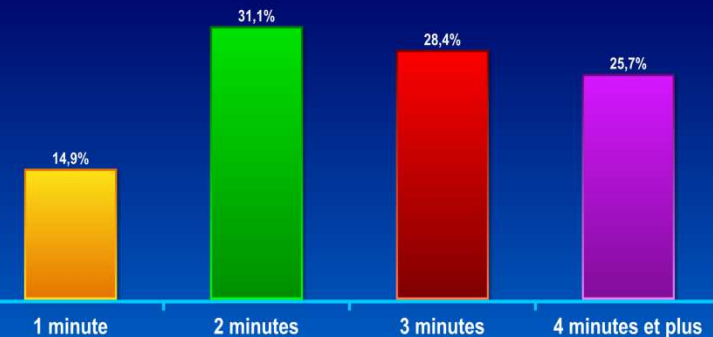
Moyenne : 7 heures

7.2 Pendant cette permanence téléphonique, combien d'appels recevez-vous en moyenne ?
N = 73



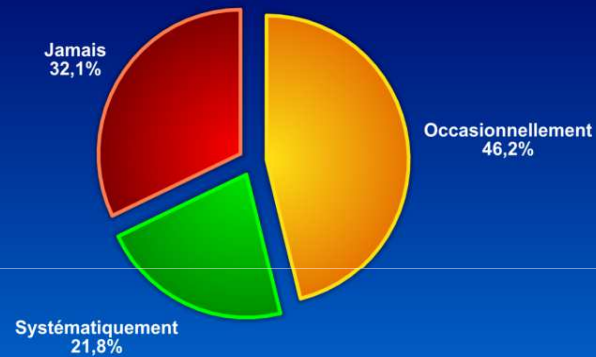
Moyenne : 13 appels

7.3. Quelle est la durée moyenne de ces appels en minutes ?
N = 74

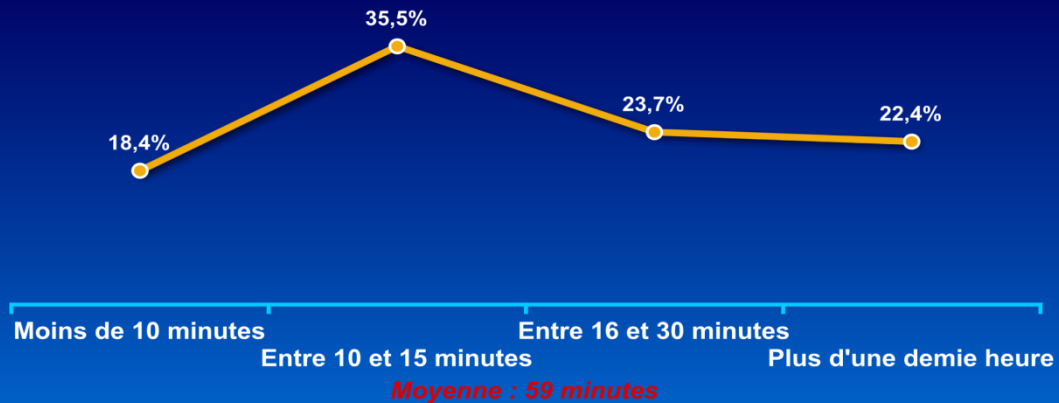


Moyenne : 4 minutes

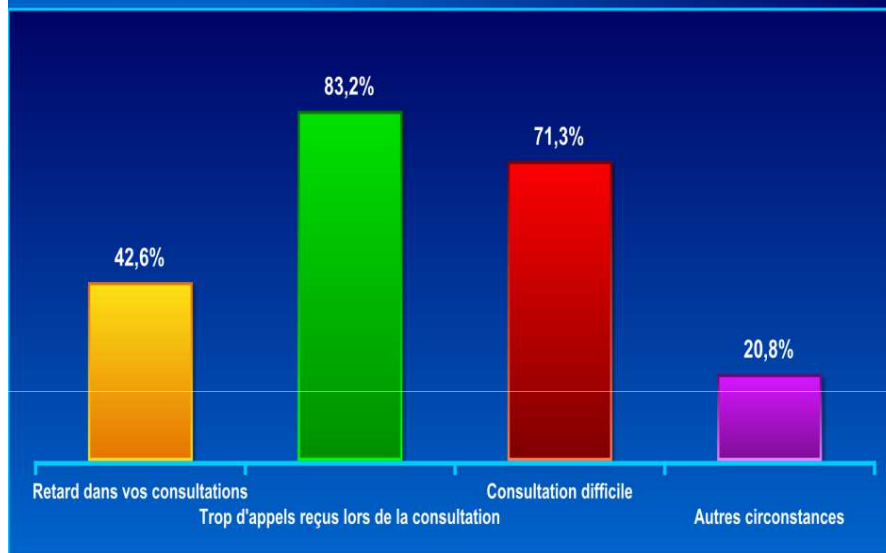
8. Avez-vous recours à la neutralisation du téléphone en cours de consultation ? N = 156



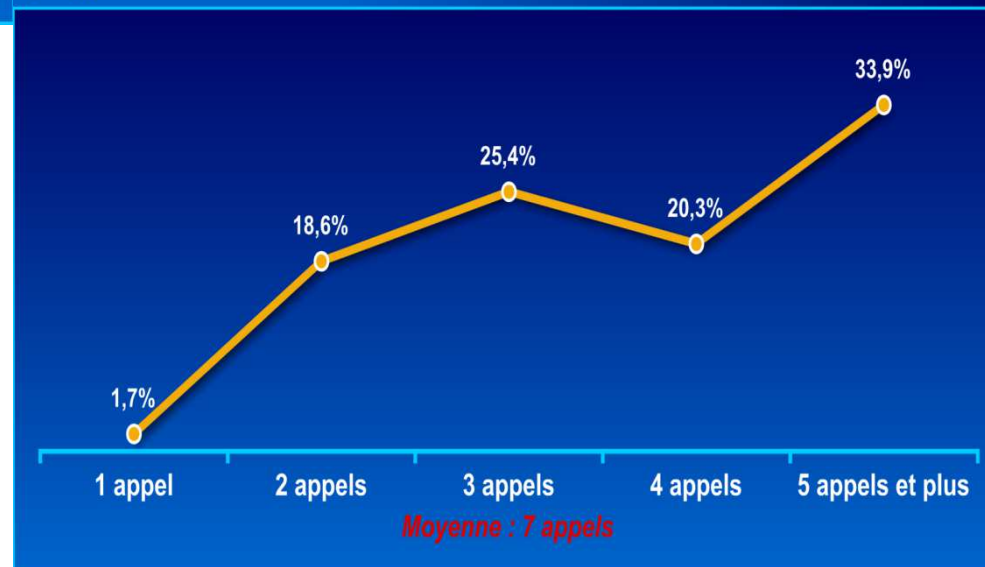
8.1 Si oui, combien de temps dure cette neutralisation (en minutes) N = 76



8.2 Si oui, quelles sont les circonstances à l'origine de la neutralisation du téléphone ?
N = 101

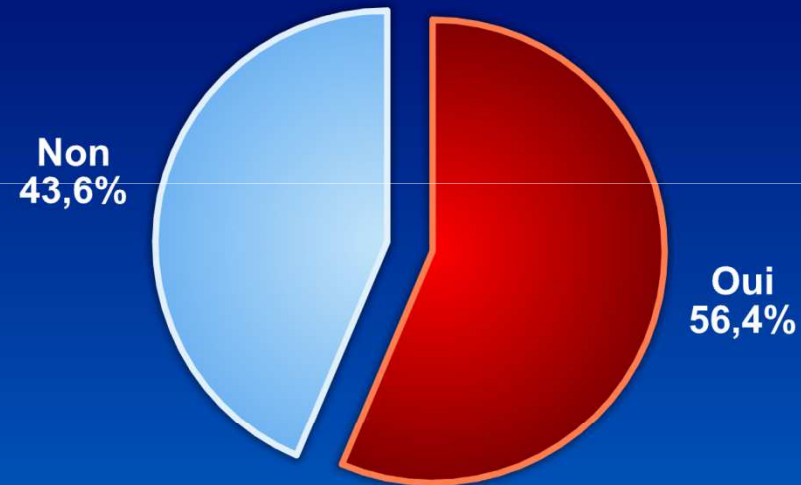


8.3 Indiquez le nombre d'appels reçus avant la neutralisation
N = 59



9. Vous sentez-vous harcelé par le téléphone ?

N = 156

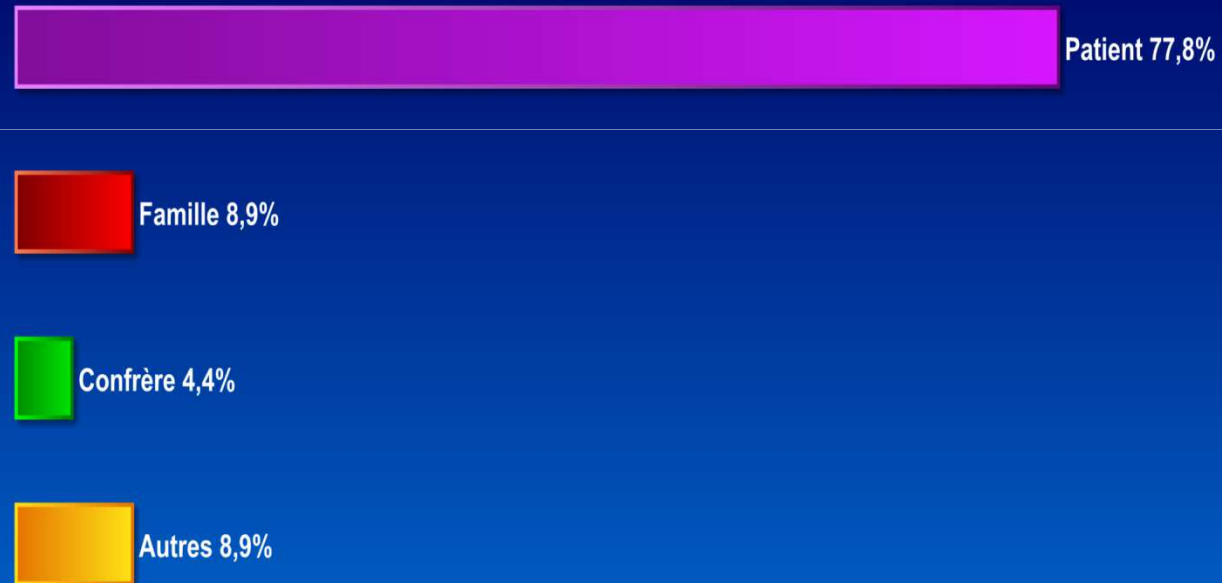


Répartition des appels dans la journée N = 3 734

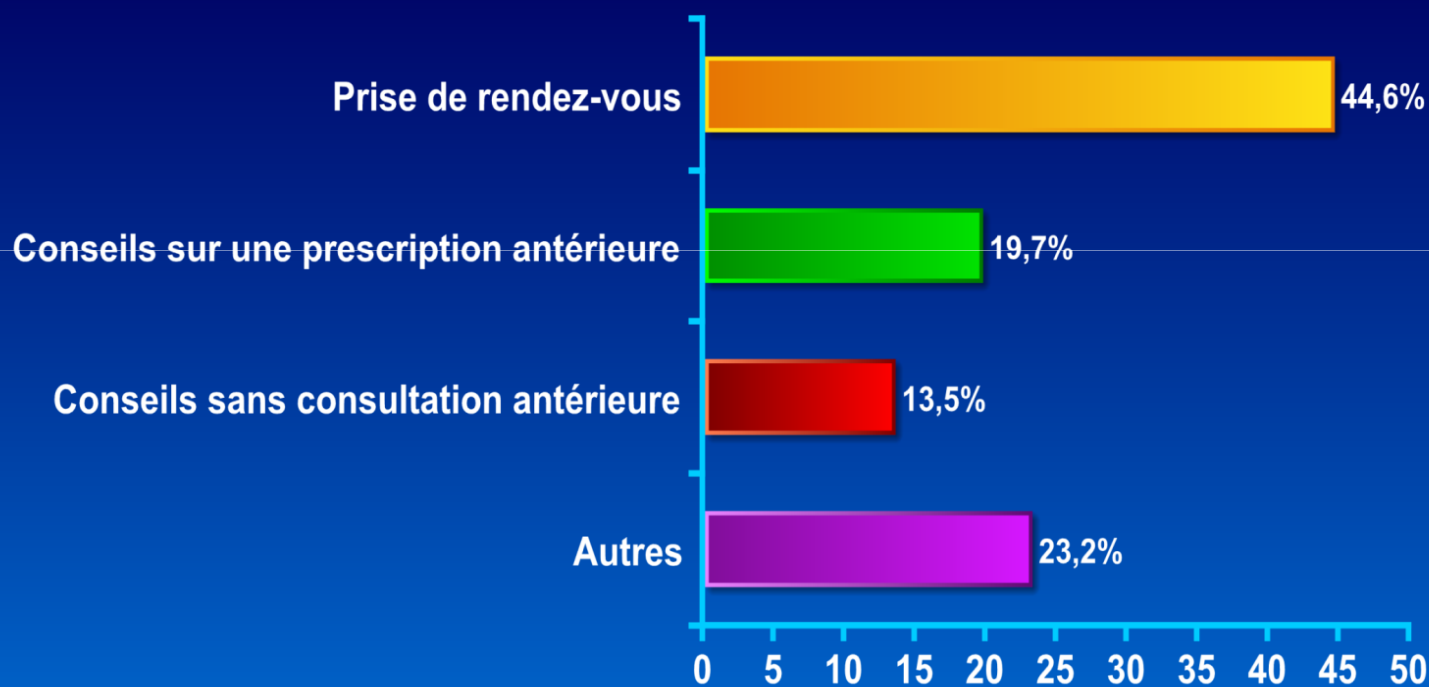


Origine de l'appelant

N = 3 708



Motif principal de l'appel
N = 3591



Suites données à l'appel reçu
N = 3582



Nombre de motifs par appel
N = 3591

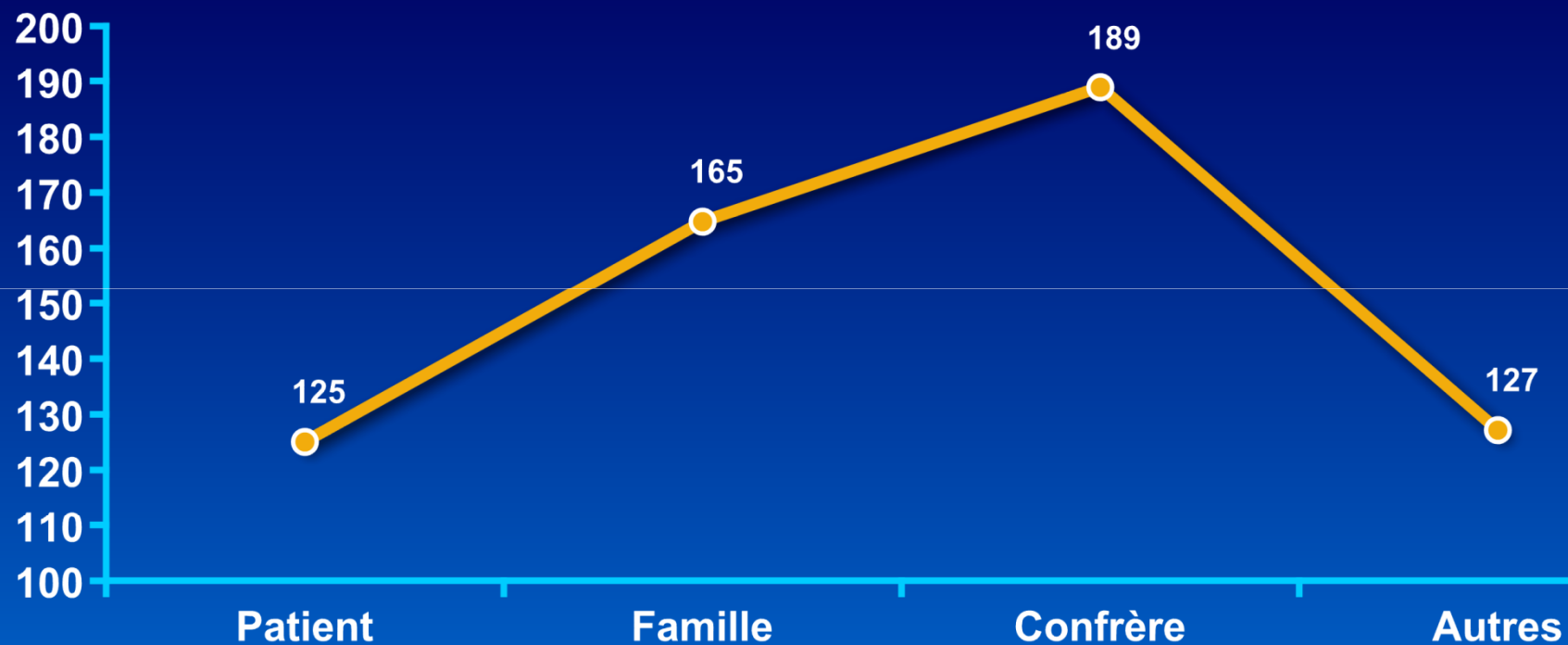


Nombre de suites données à l'appel reçu
N = 3582



Durée de l'appel en fonction de l'origine de l'appelant (exprimée en secondes)

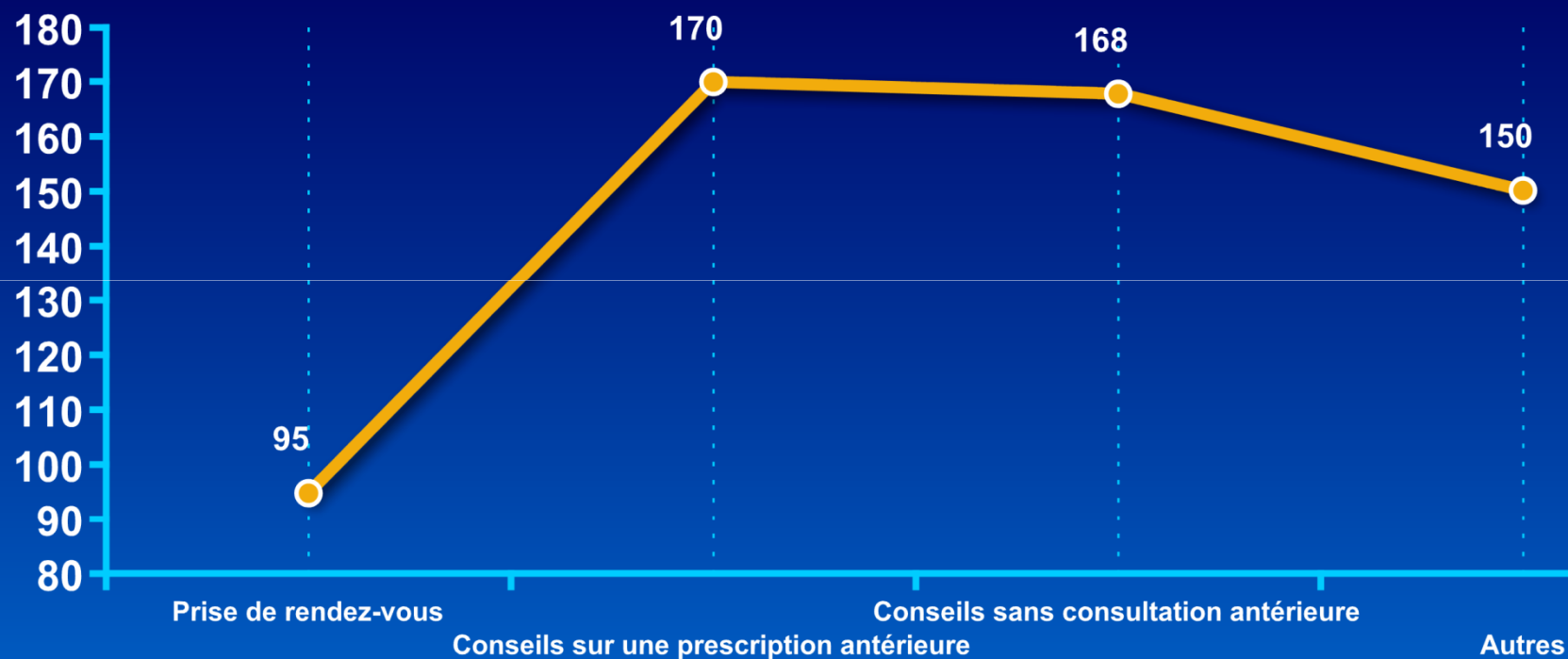
N = 3655



Moyenne : 131 s

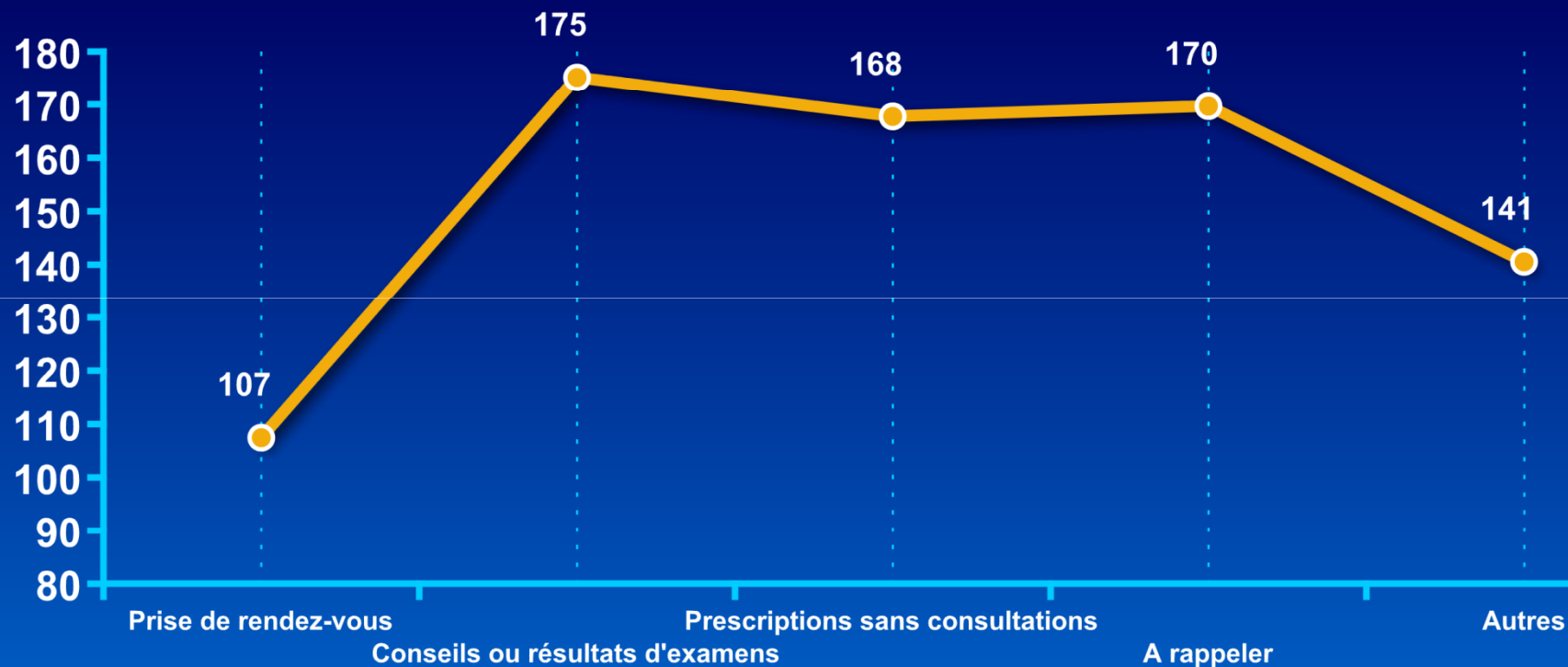
Durée de l'appel en fonction du motif principal (exprimée en secondes)

N = 3538



Moyenne : 130 s

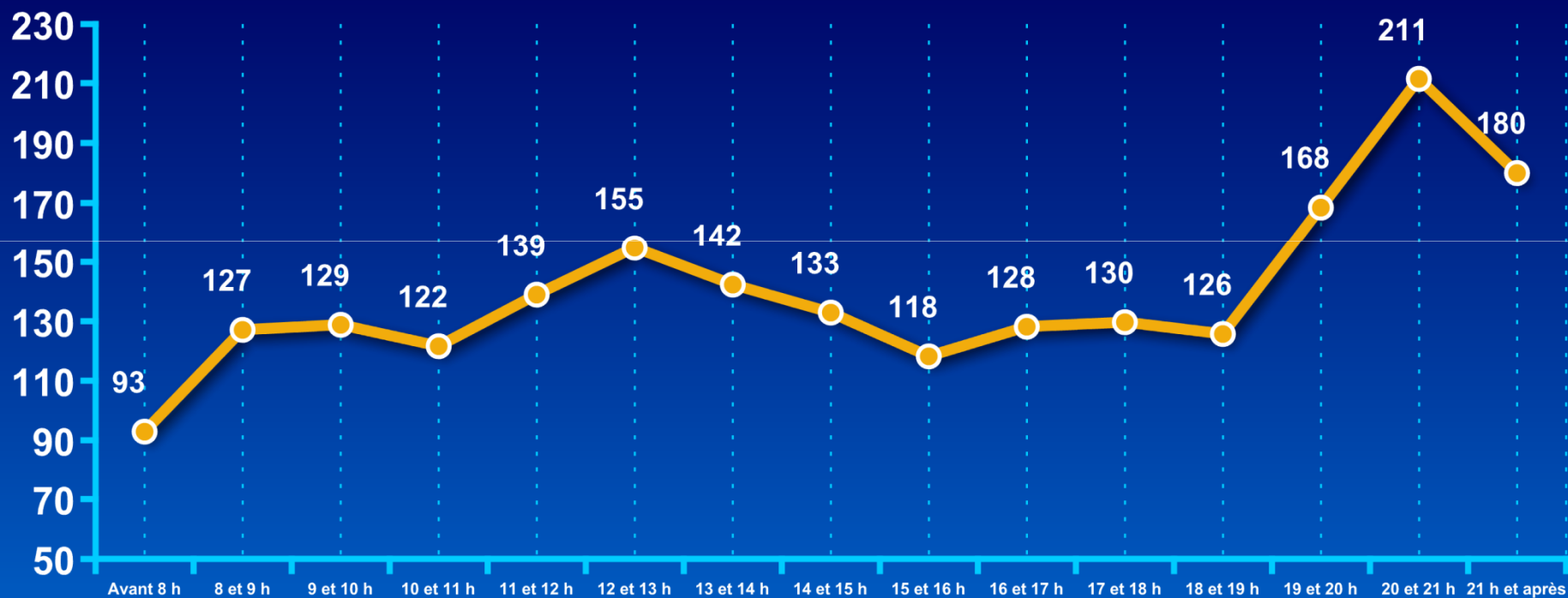
Durée de l'appel en fonction de la suite donnée à l'appel reçu (exprimée en seconde)
N = 3531



Moyenne : 132 s

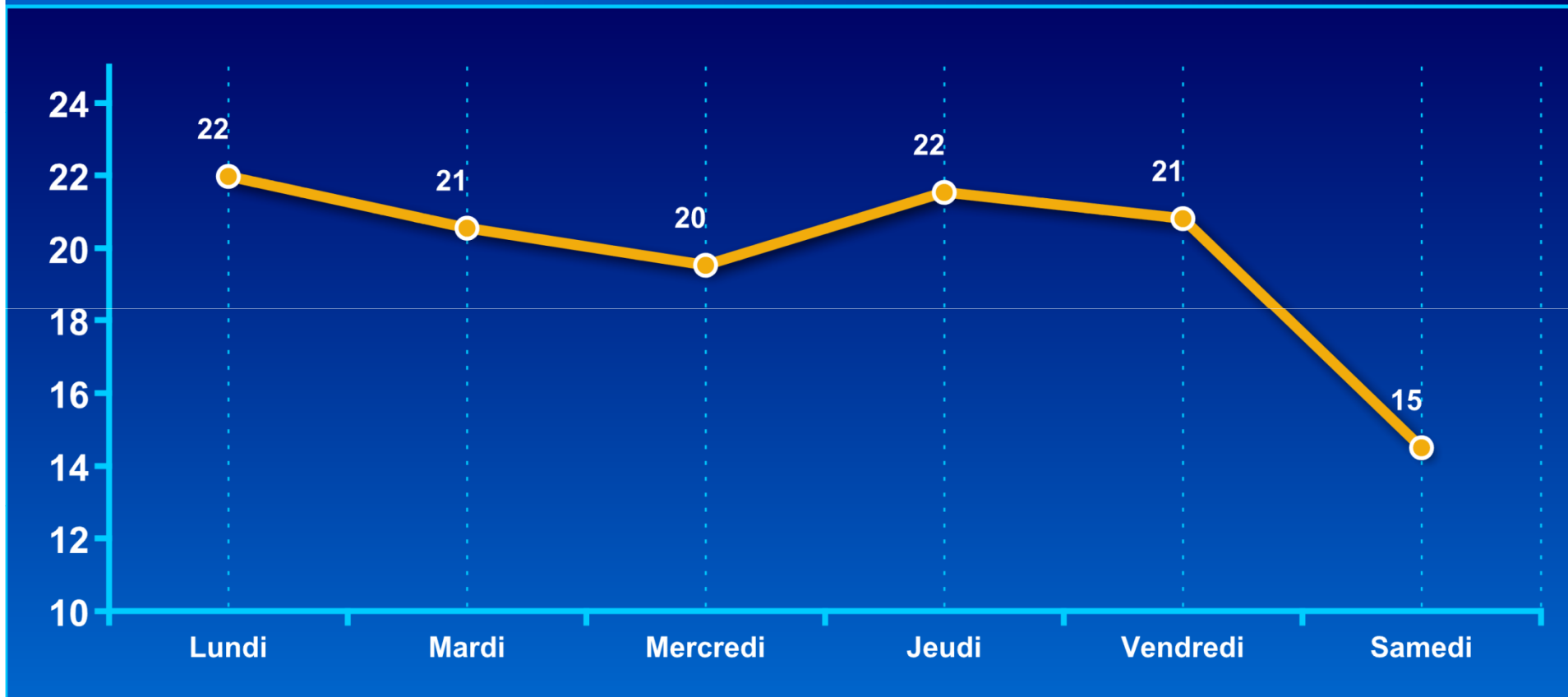
Durée de l'appel en fonction de l'heure de l'appel (exprimée en seconde)

N = 3676

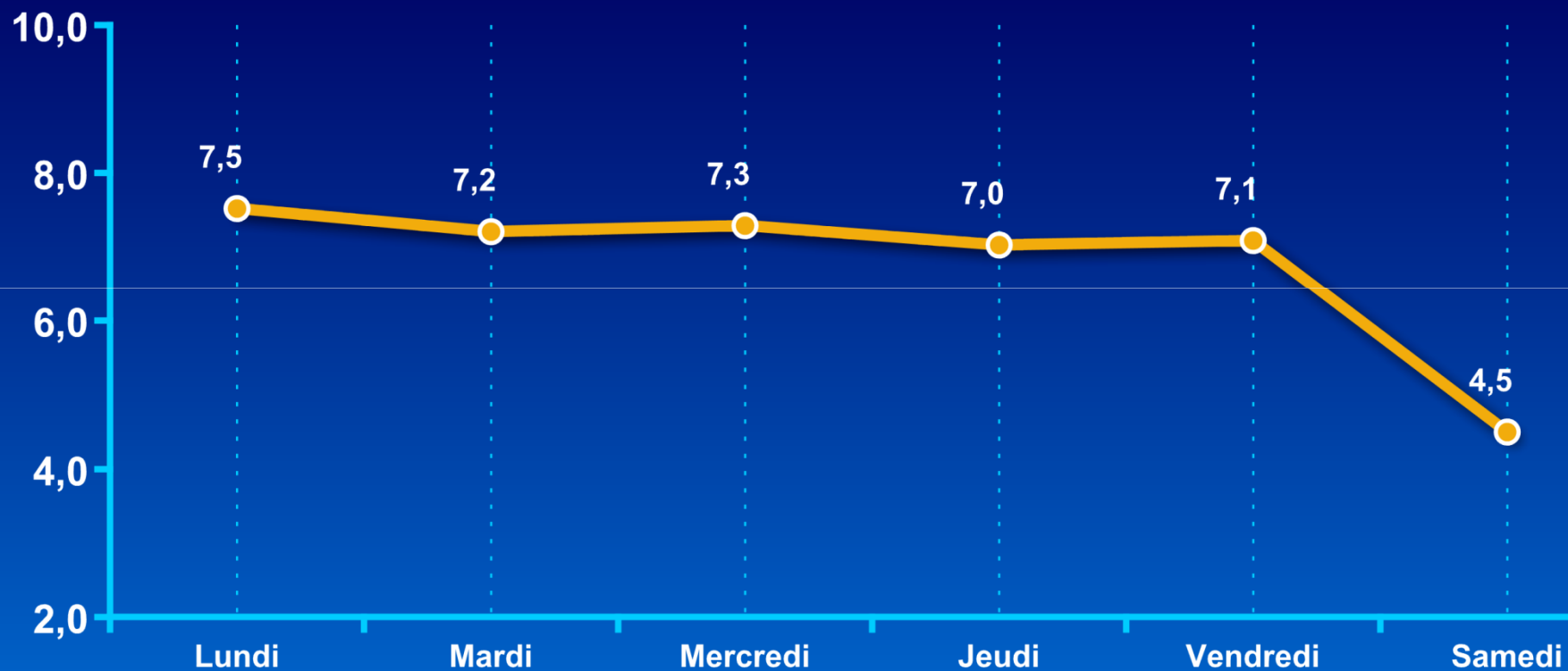


Moyenne : 132 s

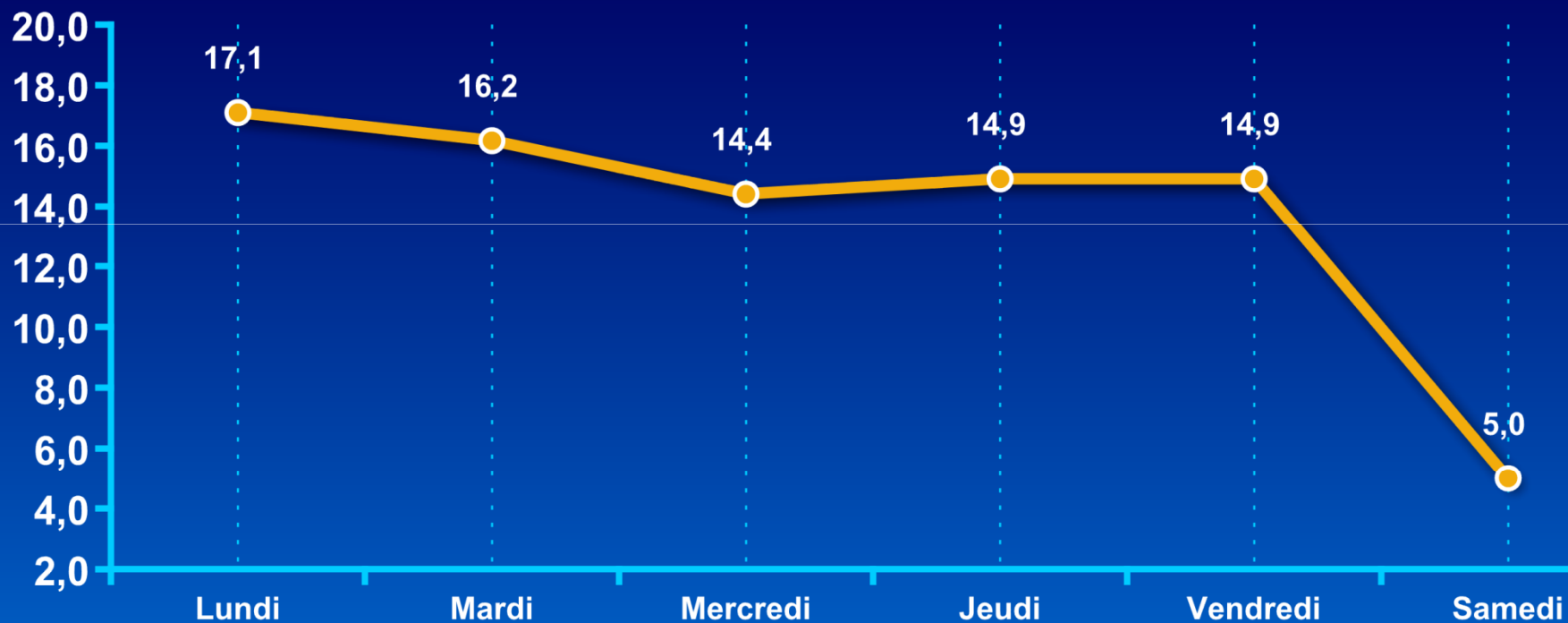
Nombre de patients vus par jour
N : 244 (Nb de journées prises en compte)



Nombre d'heures de consultation par jour
N : 236 (Nb de journées prises en compte)

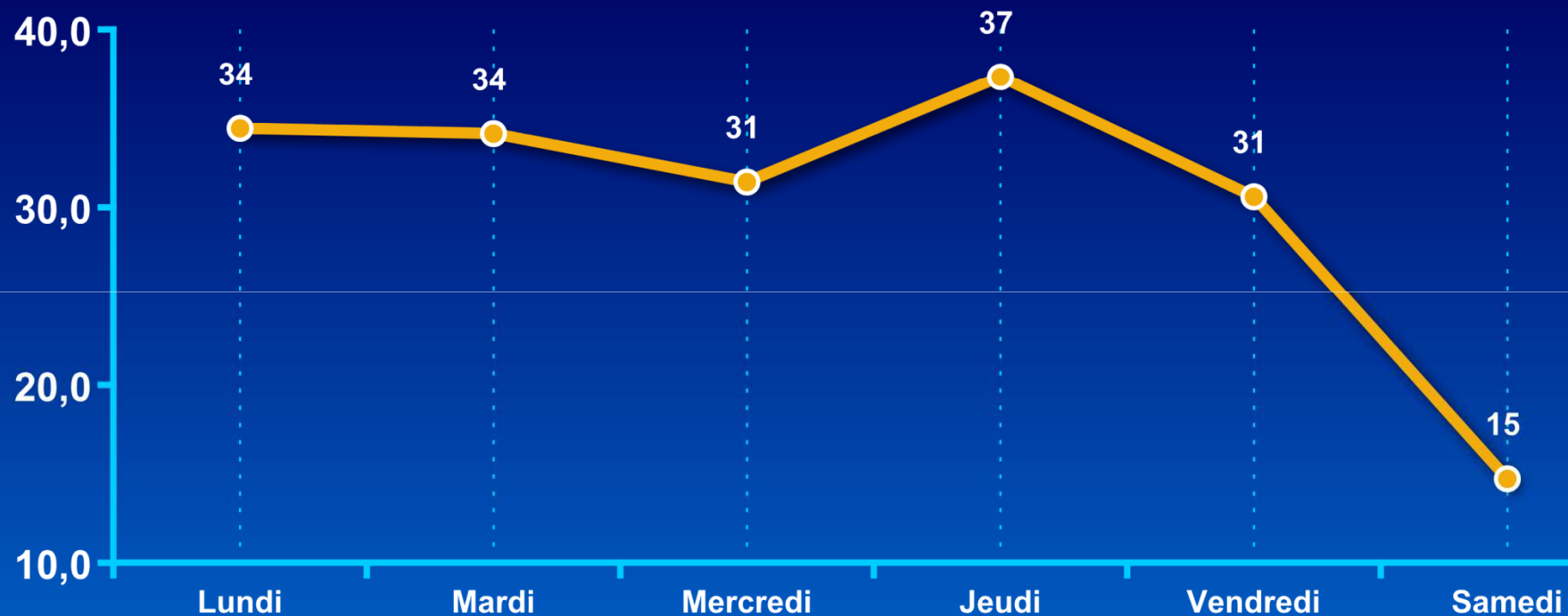


Nombre moyen d'appels reçus par jour
N : 241 (Nb de journées prises en compte)



Moyenne : 15 appels

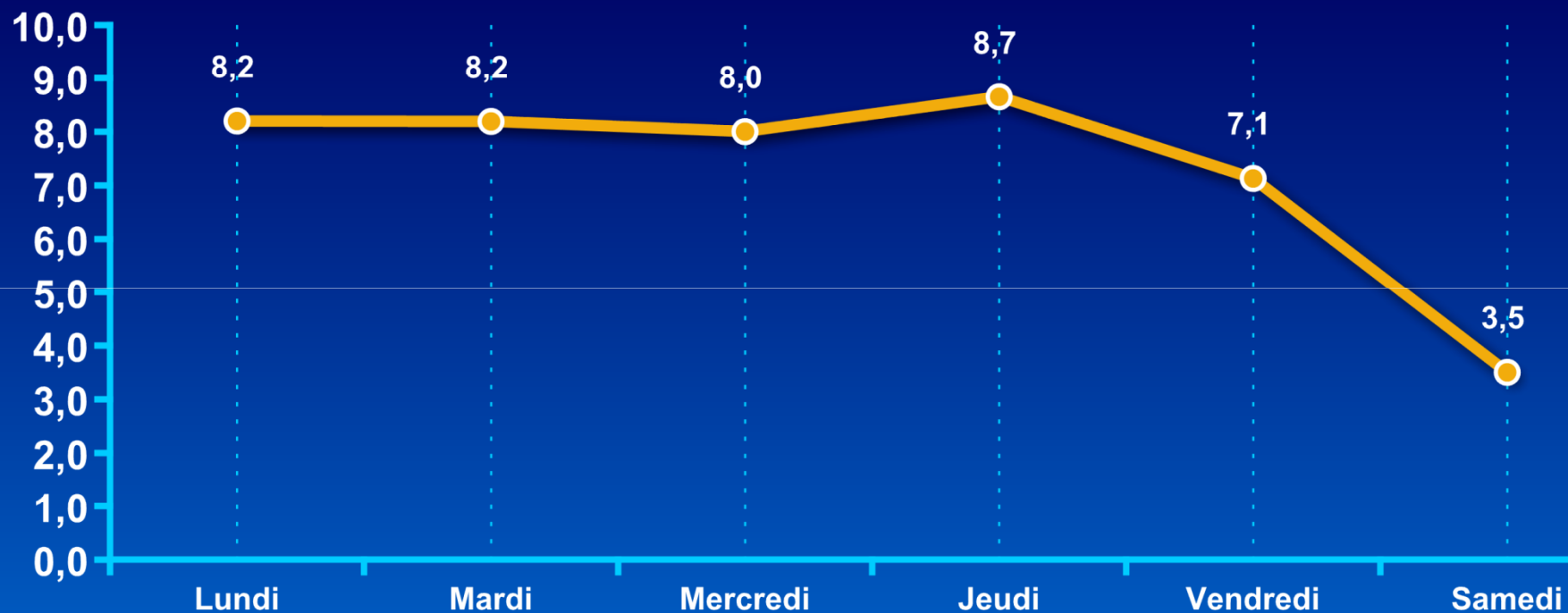
Durée moyenne du temps passé au téléphone par jour (en mn)
N : 241 (Nb de journées prises en compte)



Moyenne : 33 minutes

Pourcentage moyen du temps de consultation passé au téléphone

N : 233 (Nb de journées prises en compte)



Moyenne : 7.9%