

ENQUÊTE QUALITÉ

Cabinet du Docteur Jérôme Quezel Guerraz - Perpignan

Présentation de l'Enquête Qualité du Docteur Quezel Guerraz

Le Docteur Quezel Guerraz a initié une enquête qualité approfondie, en collaboration avec l'agence Inception. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de comprendre et d'améliorer l'expérience patient au sein de son cabinet, en se basant sur une approche **à la fois confidentielle et anonyme**.

1. Objectif de l'Étude

L'objectif principal de cette étude était de mesurer la satisfaction globale des patients à l'égard des services fournis par le Docteur Quezel Guerraz. Réalisée sous la forme d'un questionnaire en ligne, cette enquête a permis de recueillir les avis, suggestions et éventuelles préoccupations de sa patientèle, dans le but d'améliorer la qualité des soins et services proposés.

2. Méthodologie Employée

Le fichier patients du cabinet, initialisé à 5622 contacts, a été soigneusement revu et nettoyé, aboutissant à un total de 4105 adresses e-mail valides. L'enquête a été adressée à 98% de ces contacts, représentant 4012 patients. Suite à leur demande, 80 patients ont été exclus de la base de données, ne souhaitant plus recevoir de communications.

Les résultats de diffusion montrent que 1818 patients ont ouvert l'email d'invitation (soit un taux d'ouverture de 40%), parmi lesquels 316 ont cliqué sur le lien vers l'enquête (soit 7,8% du total initial). Parmi ces derniers, 226 ont complété le questionnaire, traduisant un taux de réponse impressionnant de 72,1% parmi les patients ayant engagé l'action de cliquer.

3. Détails Techniques de l'Enquête

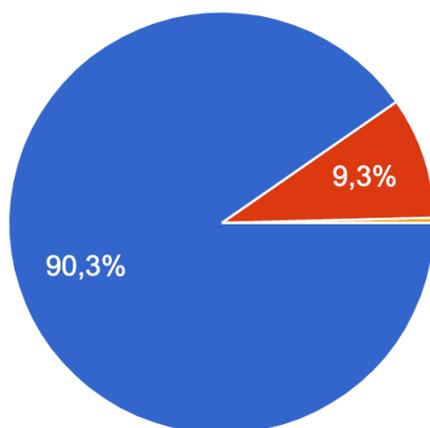
L'enquête comportait un total de 52 questions, conçues pour couvrir divers aspects de l'expérience patient. Elle a été structurée de manière à garantir l'anonymat complet des participants, sans collecte d'adresses e-mail ou d'autres informations permettant d'identifier les répondants. De plus, le temps estimé pour répondre à l'ensemble de l'enquête était inférieur à 8 minutes, assurant ainsi une participation aisée et sans contrainte de temps.

L'engagement du Docteur Quezel Guerraz envers l'amélioration continue de la qualité des services offerts à ses patients est manifeste à travers cette enquête. L'agence Inception, honorée de participer à cette initiative, est déterminée à traiter les résultats avec le plus grand soin, afin d'identifier les opportunités d'amélioration et de renforcer la confiance et la satisfaction de la patientèle du Docteur Quezel Guerraz.

Résultats Bruts

Comment vous identifiez-vous ?

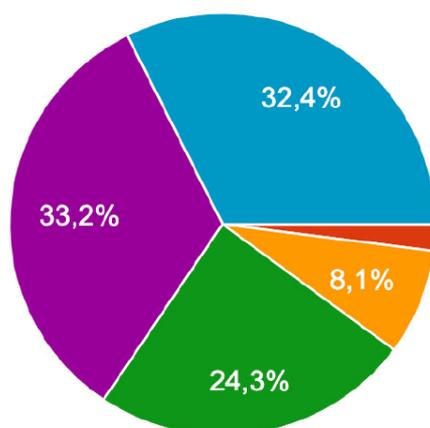
247 réponses



- Femme
- Homme
- Je ne souhaite pas le préciser

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

247 réponses



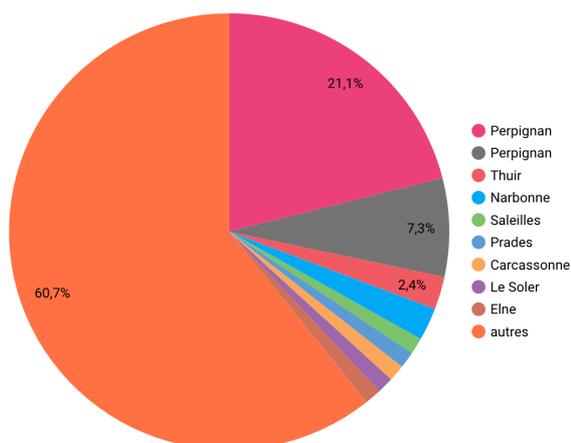
- Moins de 20 ans
- 20-30 ans
- 31-40 ans
- 41-50 ans
- 51-60 ans
- Plus de 60 ans

Tableau dynamique âge/Sexe

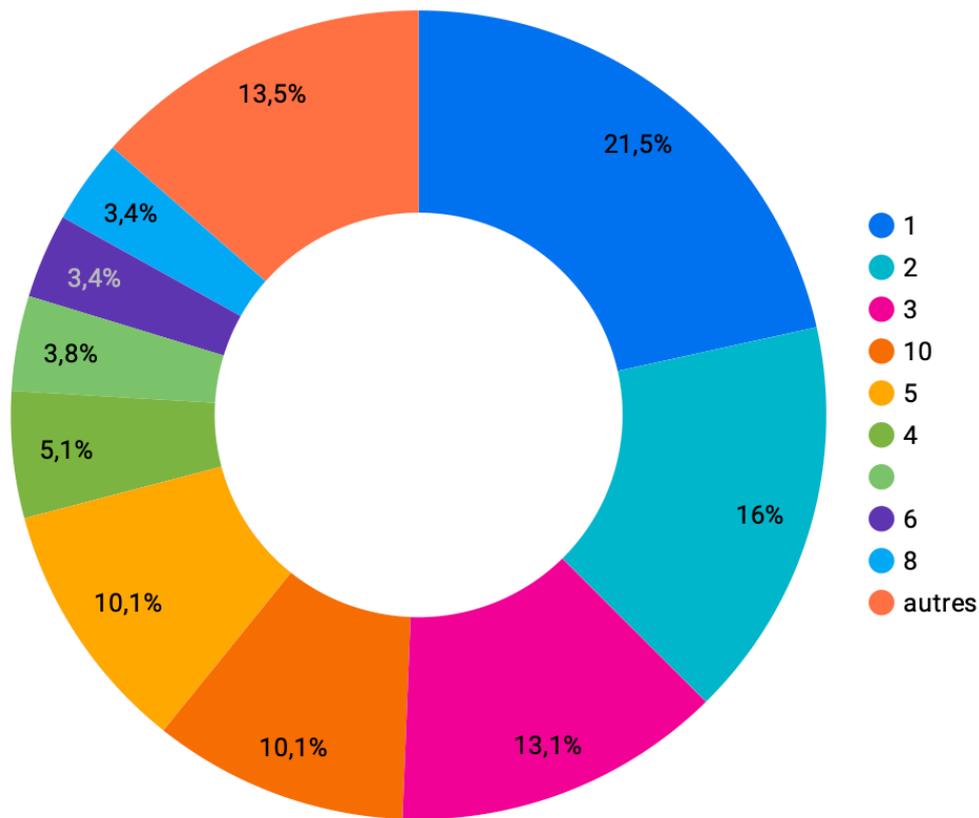
Comment vous identifiez-vous ? / Record Count			
D quelle transc...	Femme	Homme	Je ne souh...
51-60	72	7	-
Plus de 60	65	8	-
41-50	49	3	1
31-40	15	3	-
20-30	5	-	-
41-50 ans	3	1	-
Plus de 60 ans	1	1	-
31-40 ans	2	-	-

Où habitez vous ?

247 Réponses



Depuis combien d'années êtes-vous patient(e) du cabinet ?



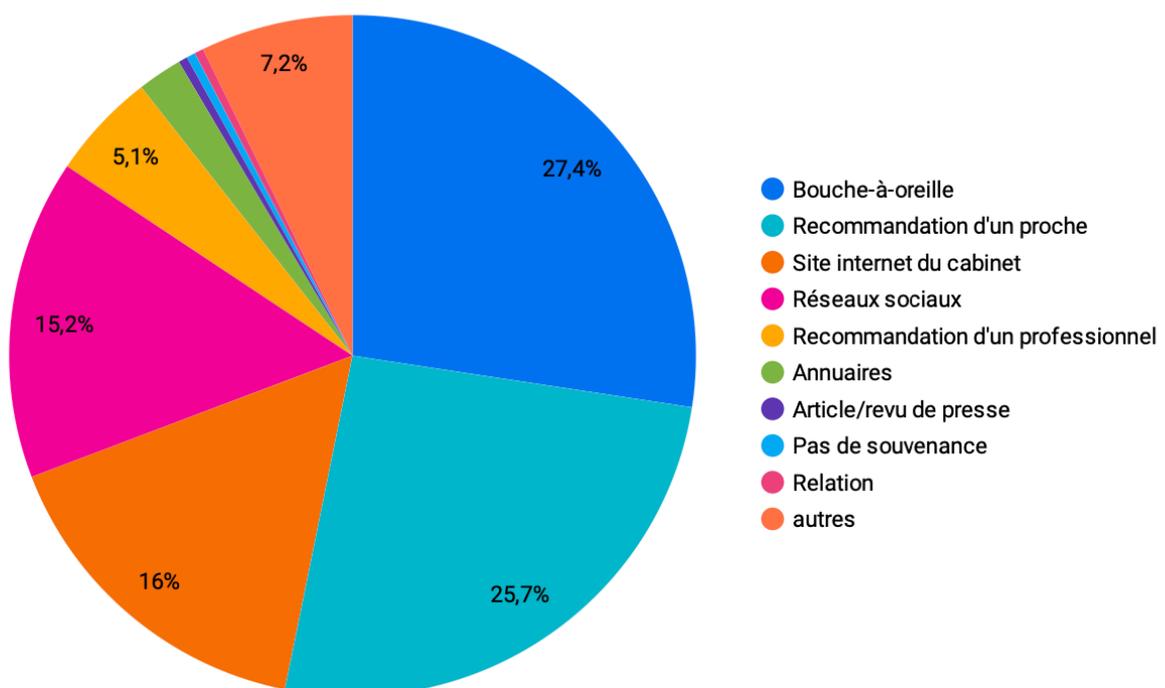
Pour quelle raison principale avez-vous choisi une procédure esthétique ?

	Pour quelle raison principale ave...	Record Count ▼
1.	Améliorer votre apparence physique	80
2.	Lutter contre le vieillissement	78
3.	Corriger un défaut physique	46
4.	Augmenter la confiance en soi	14
5.	Recommandation d'amis ou de famille	6
6.	Detatouage laser	1
7.	Ablation nævus	1
8.	Laser adénome sébacé	1
9.	detatouage	1
10.	Me sentir bien d ma peau	1

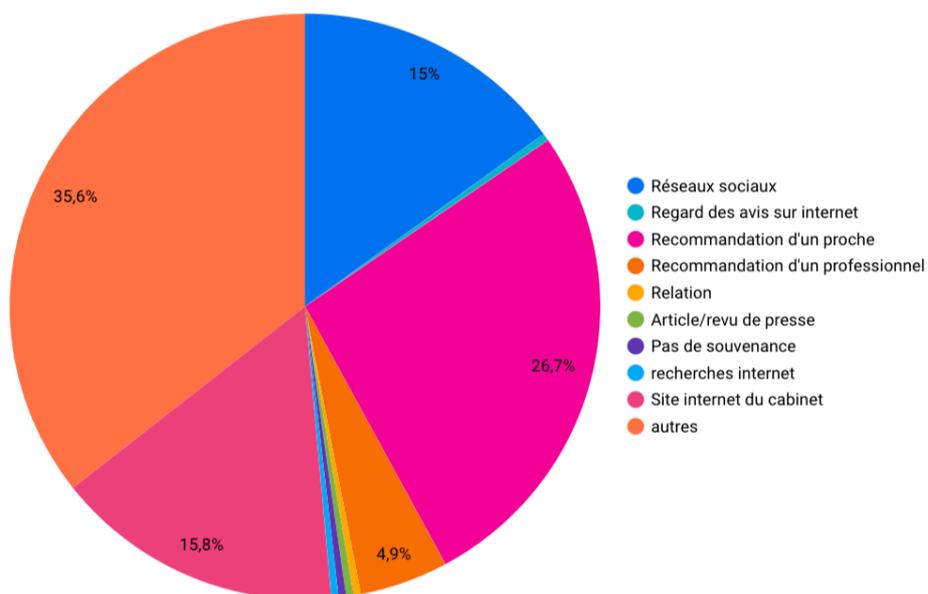
Qu'est-ce qui vous a finalement décidé à sauter le pas de la médecine esthétique ?



Comment avez-vous entendu parler du Docteur Quezel-Guerraz ?



Comment avez-vous entendu parler du Docteur Quezel-Guerraz ?



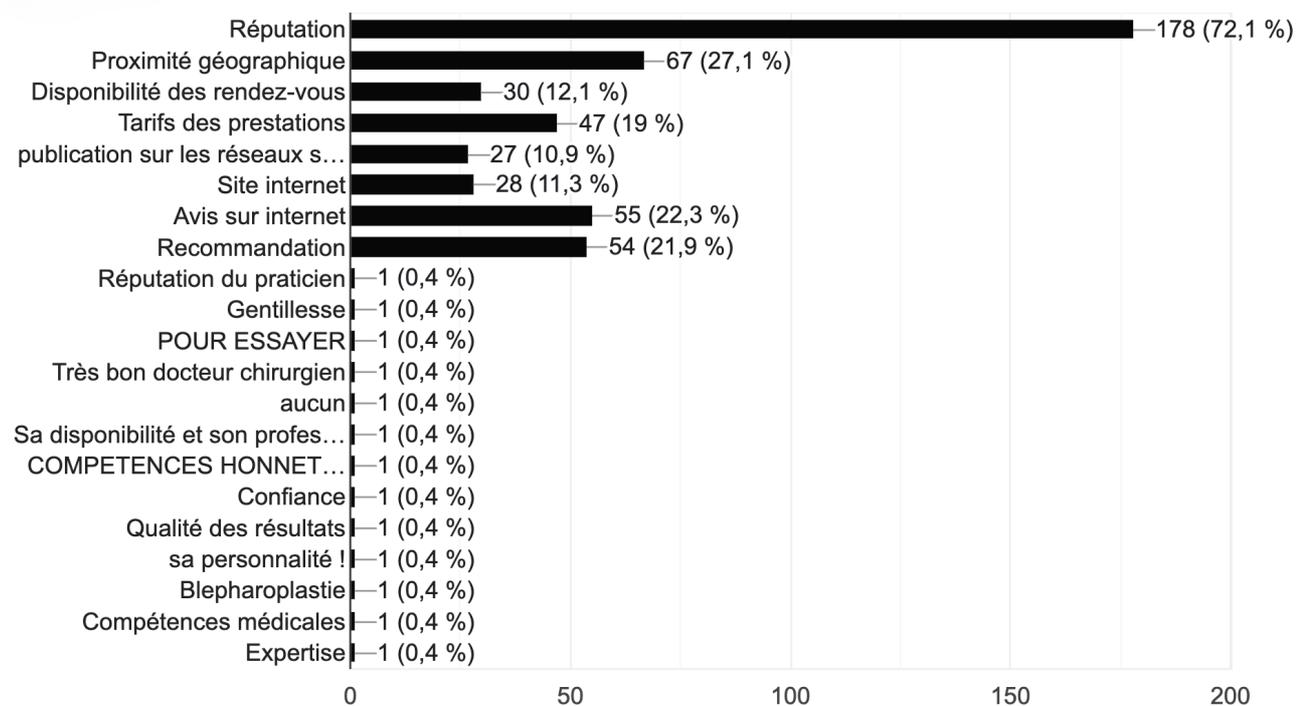
Quels critères ont été déterminants dans votre choix de praticien ?

Quels critères ont été déterminants d votre choix de praticien ?	Record Count
1... Réputation	64
2... Recommandation	15
3... Avis sur internet	12
4... Réputation, Proximité géographique	11
5... Réputation, Recommandation	10
6... Proximité géographique	9
7... Réputation, Tarifs des prestations	8
8... Réputation, Proximité géographique, Tarifs des prestations	6
9... publication sur les réseaux sociaux	5
1... Site internet	5

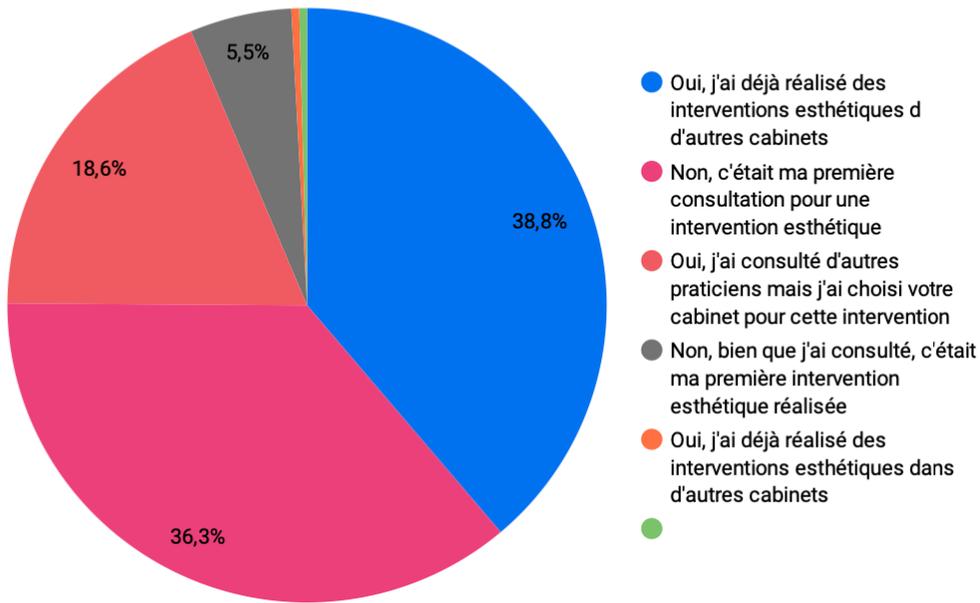
Tableau dynamique âge/critères de choix

D quelle tranche d'âge vous situez-vous ? / Record Count						
Quels critères ont été déterminants d v...	51-60	Plus de 60	41-50	31-40	20-30	T..
Réputation	23	18	16	4	1	64
Recommandation	8	3	2	1	-	15
Avis sur internet	4	4	1	2	1	12
Réputation, Proximité géographique	2	6	1	1	-	11
Réputation, Recommandation	3	3	4	-	-	10
Proximité géographique	1	3	4	-	1	9
Réputation, Tarifs des prestations	1	6	1	-	-	8
Réputation, Proximité géographique, T...	3	2	1	-	-	6
	0	0	1			1
Total général	79	73	53	18	5	237

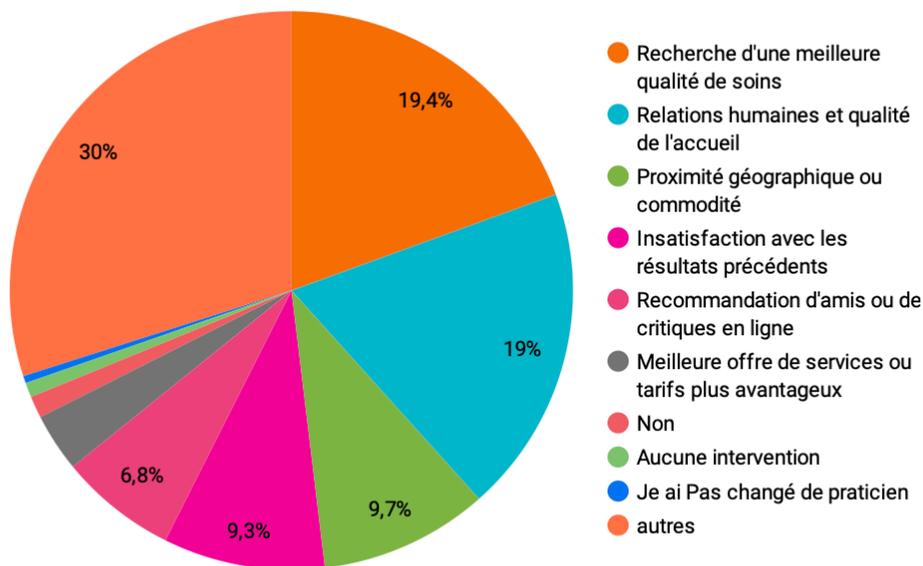
Quels critères ont été déterminants dans votre choix de praticien ?



Avant de choisir notre cabinet pour votre intervention esthétique, avez-vous consulté d'autres praticiens ou réalisé des interventions esthétiques ailleurs ?



Si vous avez déjà réalisé des interventions esthétiques avec d'autres praticiens ou dans d'autres cabinets, pourriez-vous nous indiquer les raisons principales qui vous ont poussé à changer ?

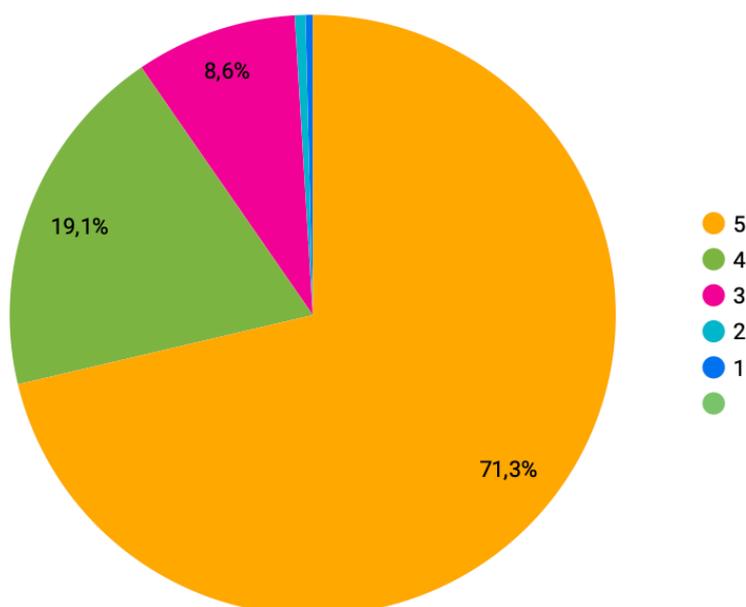


Si vous avez déjà réalisé des interventions esthétiques avec d'autres praticiens ou dans d'autres cabinets, pourriez-vous nous indiquer les raisons principales qui vous ont poussé à changer ?

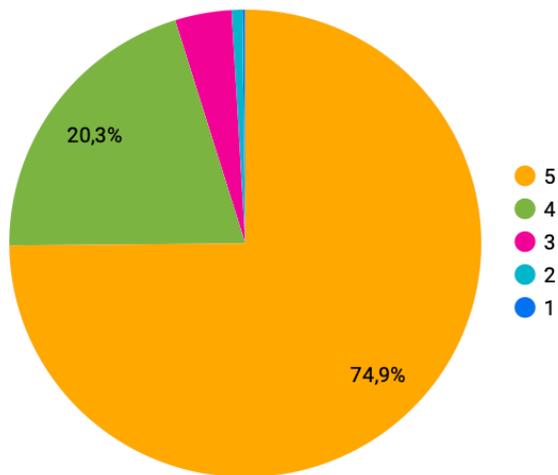
Si vous avez déjà réalisé des interventions esthétiques avec d'autres praticiens ou...		Record Count
1.	Recherche d'une meilleure qualité de soins	46
2.	Relations humaines et qualité de l'accueil	45
3.	Proximité géographique ou commodité	23
4.	Insatisfaction avec les résultats précédents	22
5.	Recommandation d'amis ou de critiques en ligne	16
6.	Meilleure offre de services ou tarifs plus avantageux	8
7.	Non	3
8.	Aucune intervention	2
9.	Recommandation d'amis ou de critiques en ligne	1
10.	changement de région	1
11.	Pas d'autre consultation	1
12.	Prestation non fournie par le docteur Quezel Guerraz	1
13.	Professionalisme.empathie	1

1 - 80 / 80 < >

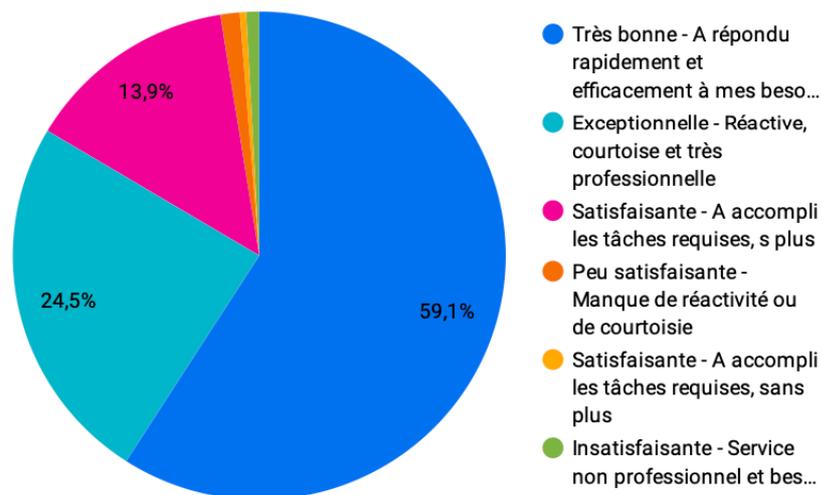
Lors de la prise de rendez-vous par téléphone, comment évaluez-vous la réactivité de la secrétaire pour répondre à votre appel et la facilité à coordonner vos disponibilités avec les créneaux libres du cabinet ? Echelle allant de 1 à 5



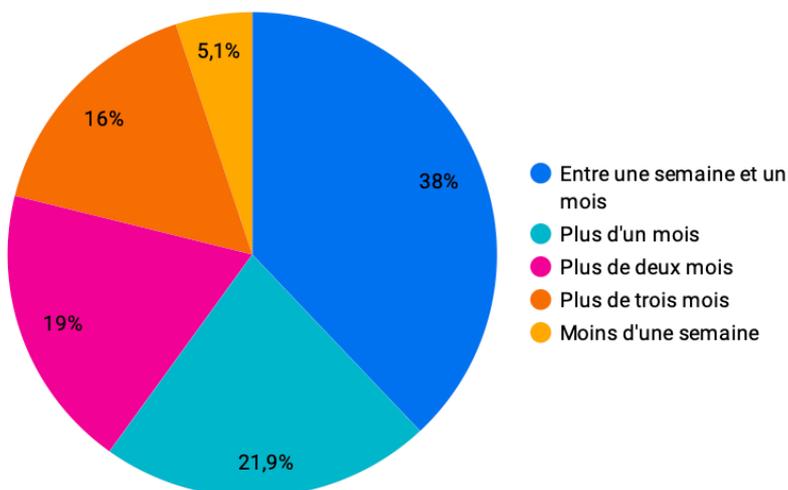
Comment évaluez-vous la clarté des informations reçues lors de la prise de rendez-vous ? (Echelle de 1 à 5)



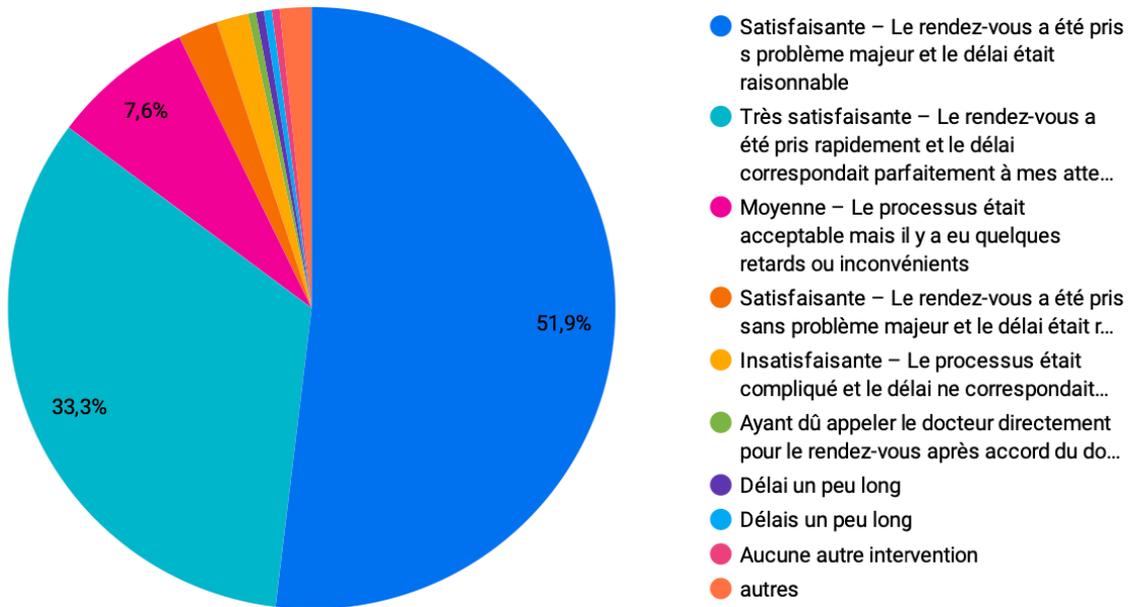
Comment évaluez-vous la qualité du service fourni par notre secrétaire lors de votre prise de rendez-vous ?



Combien de temps avez-vous dû attendre pour obtenir un rendez-vous ?

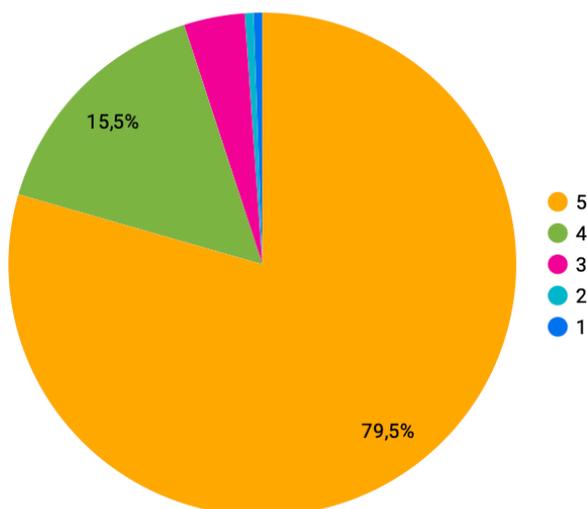


Globalement, comment évaluez-vous votre expérience de prise de rendez-vous, y compris la réactivité de notre personnel et le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous ?

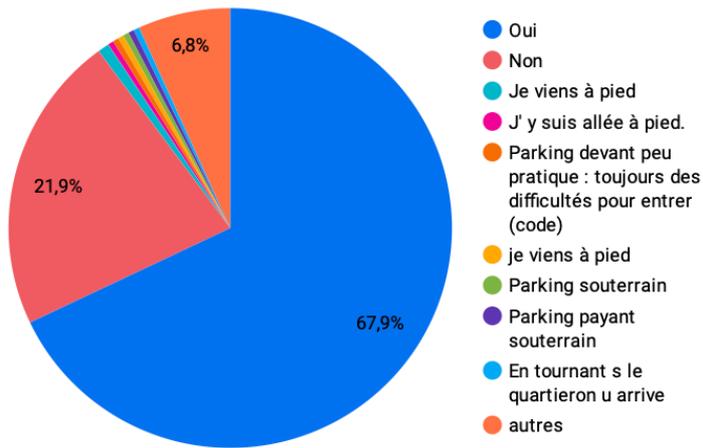


Le secrétariat démontre une performance remarquable, avec 80% des patients exprimant une satisfaction élevée, voire très élevée, concernant leur expérience. En particulier, la prise de rendez-vous et les délais d'attente se distinguent positivement, étant inférieurs à 2 mois. Cela se situe favorablement par rapport à la moyenne du secteur de la médecine esthétique, indiquant une gestion efficace et une réponse rapide aux besoins des patients.

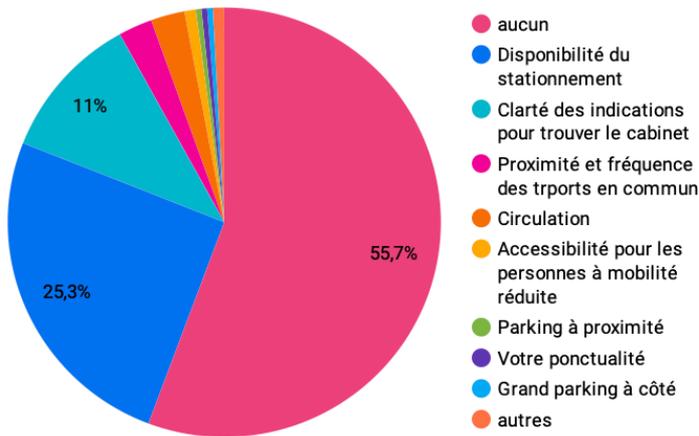
Comment évaluez-vous la facilité à trouver les informations nécessaires pour vous rendre à votre rendez-vous au cabinet du Docteur Quezel-Guerraz ? (Echelle de 1 à 5)



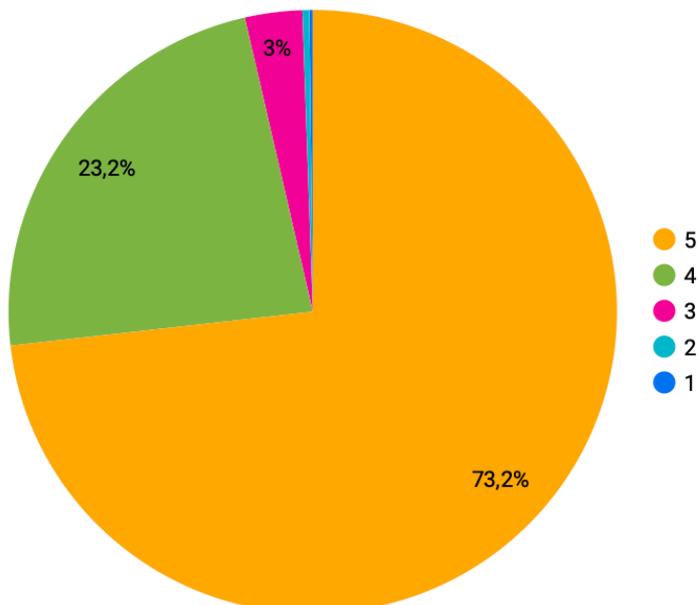
Avez-vous trouvé facilement une place pour vous garer ?



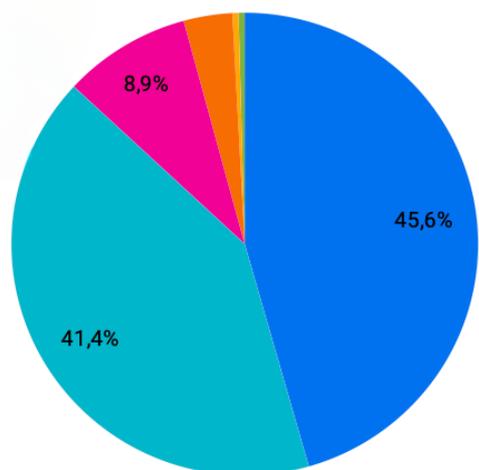
Quels facteurs ont affecté votre expérience d'accès au cabinet ?



Quelle a été votre première impression en arrivant au cabinet ?

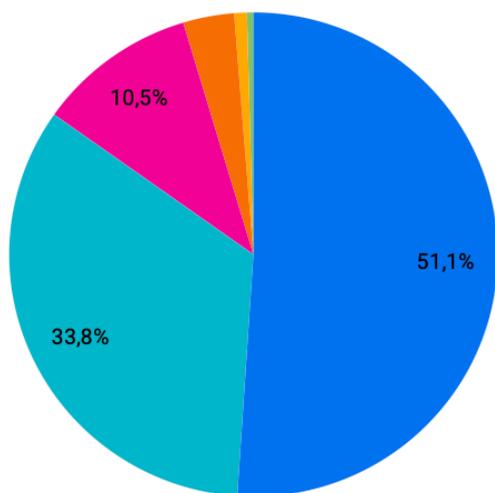


Durant votre attente avant la consultation, comment évalueriez-vous les éléments suivants ?



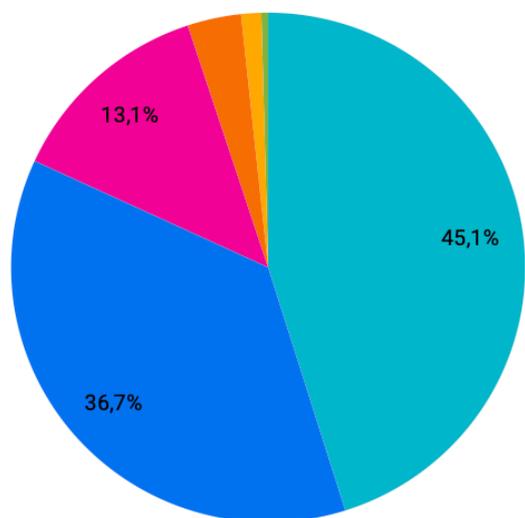
Ambiance générale

- 5 - Très bien
- 4 - Bien
- 3 - Moyen
- 1 - Pas bien
- 2 - Médiocre
- Satisfaisante - Les locaux étaient propres et correctement décorés, s plus



Confort de l'Espace

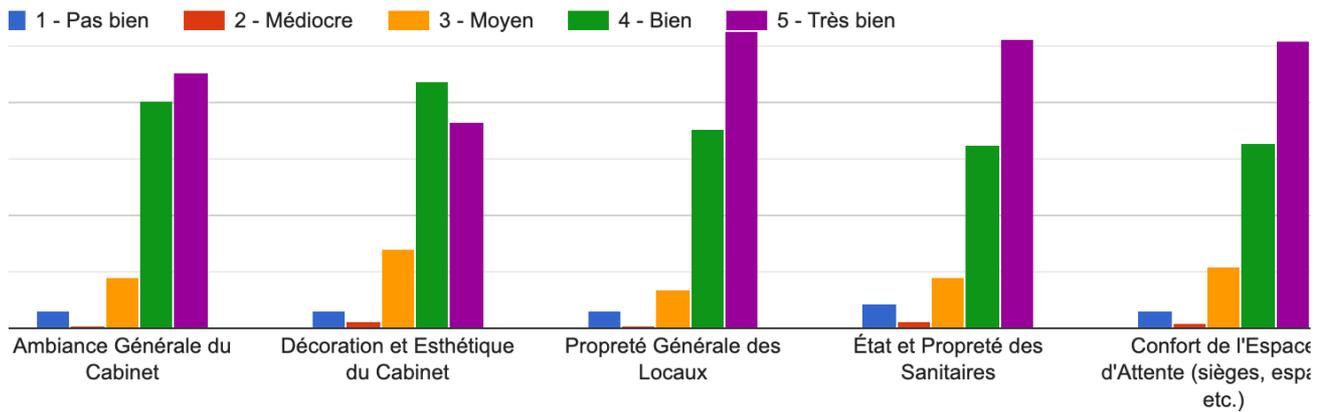
- 5 - Très bien
- 4 - Bien
- 3 - Moyen
- 1 - Pas bien
- 2 - Médiocre
- Satisfaisante - Les locaux étaient propres et correctement décorés, s plus



Décoration et Esthétique

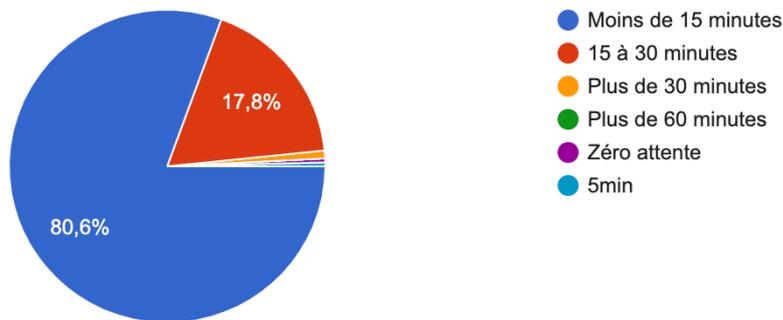
- 4 - Bien
- 5 - Très bien
- 3 - Moyen
- 1 - Pas bien
- 2 - Médiocre
- Satisfaisante - Les locaux étaient propres et correctement décorés, s plus

Durant votre attente avant la consultation, comment évalueriez-vous les éléments suivants ?

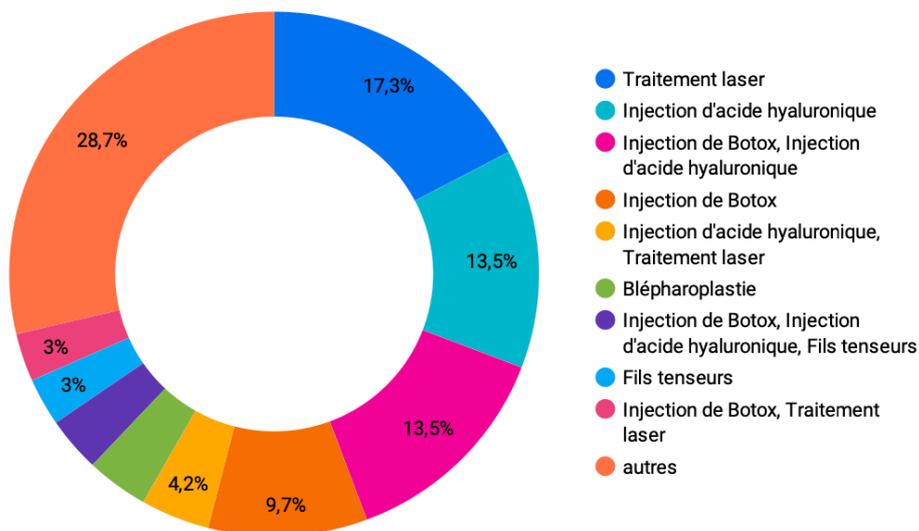


Combien de temps avez-vous dû attendre avant d'être reçu ?

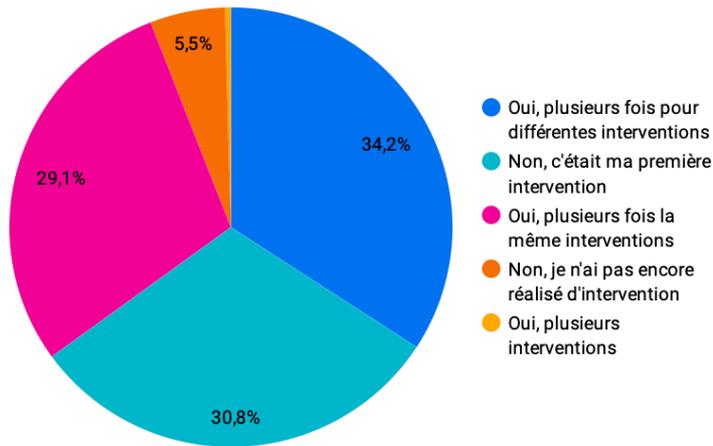
247 réponses



Quel acte esthétique avez-vous réalisé ?



Avez-vous réalisé plusieurs actes esthétiques au sein de notre cabinet ?



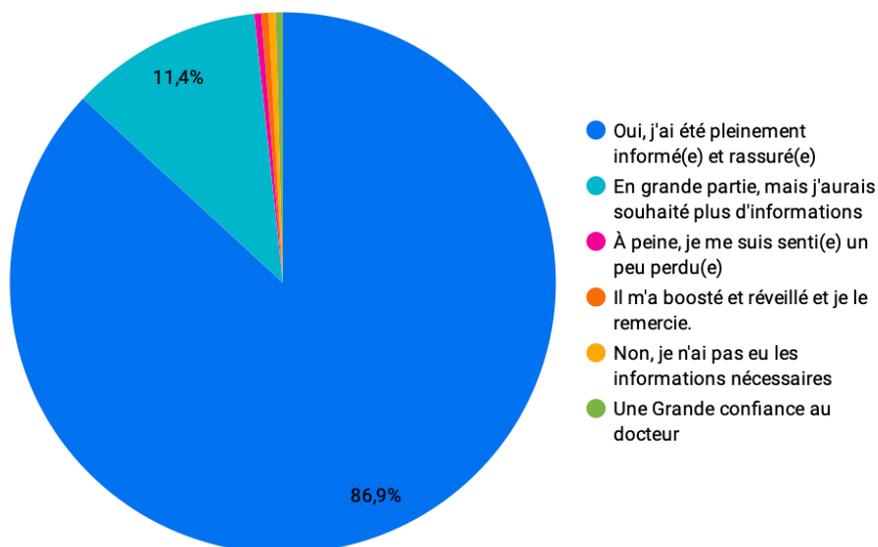
Si vous avez réalisé plusieurs interventions, à quelle fréquence visitez-vous notre cabinet pour des actes esthétiques ?



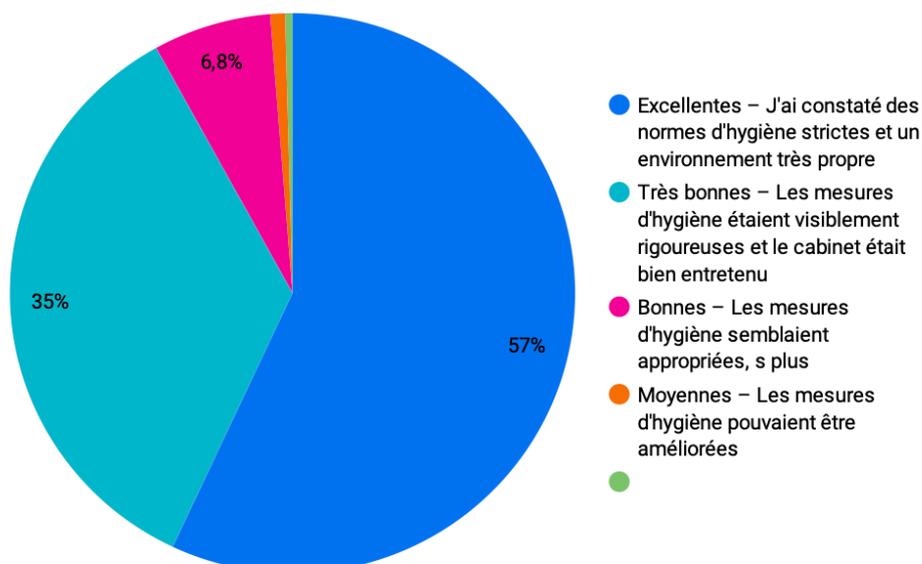
Si vous n'êtes pas revenu pour des interventions futures, pourriez-vous nous indiquer les principales raisons de votre choix ?



Le Docteur Quezel-Guerraz a-t-il clairement expliqué les étapes de l'acte et répondu à vos questions pendant le processus ?

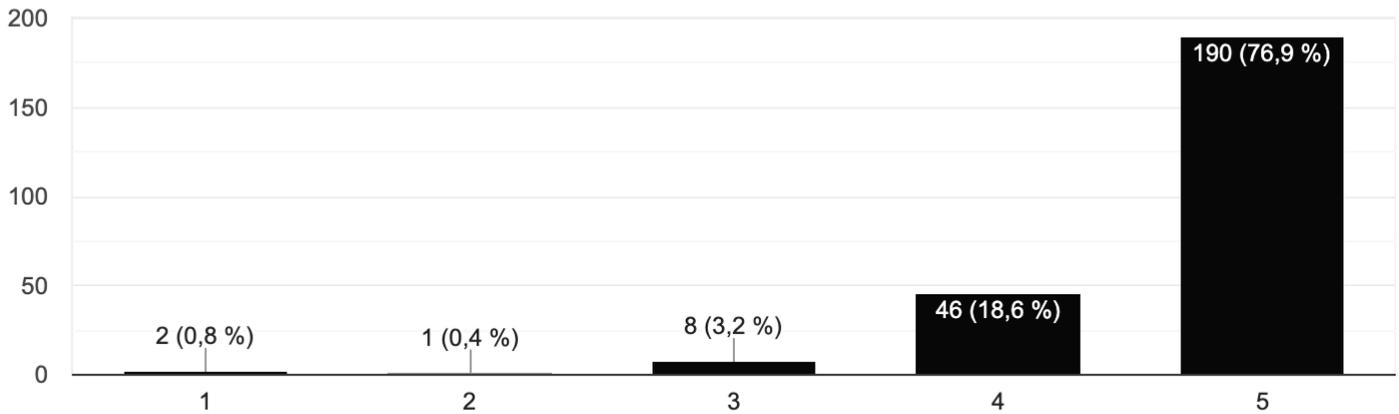


Comment évaluez-vous les mesures d'hygiène et de propreté mises en place au cabinet du Docteur Quezel-Guerraz ?



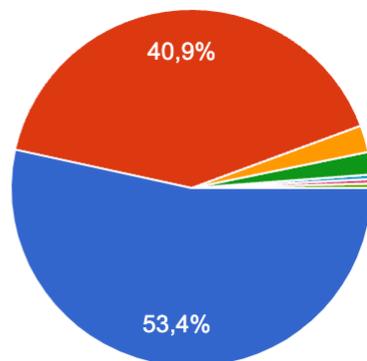
Comment évaluez-vous l'approche et le professionnalisme du Docteur Quezel-Guerraz pendant la réalisation de l'acte ?

247 réponses



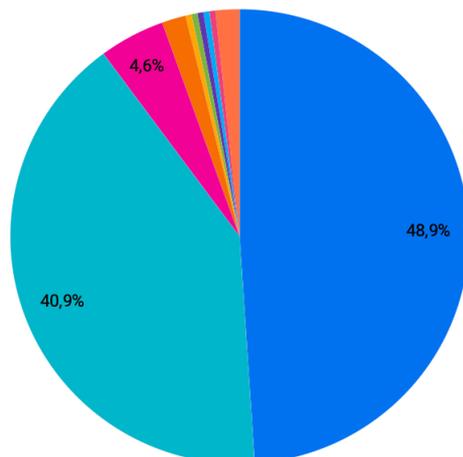
Comment décririez-vous l'approche humaine du Docteur Quezel-Guerraz pendant l'acte ?

247 réponses



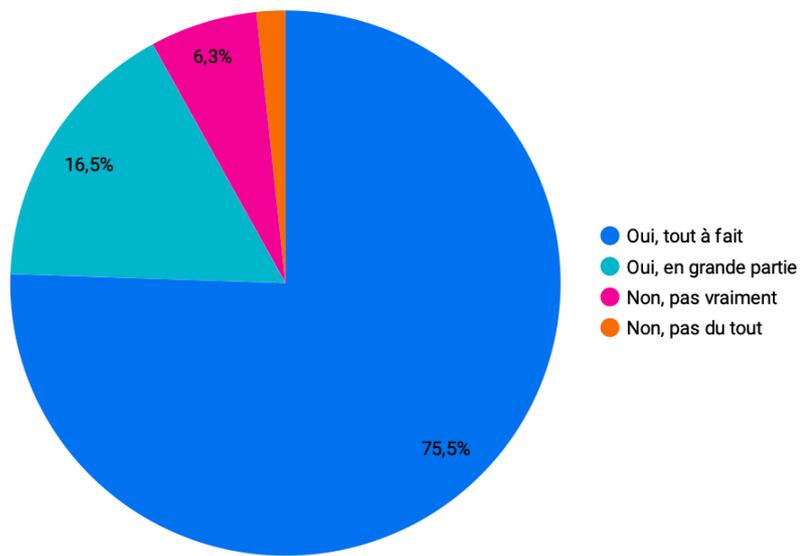
- Extrêmement bienveillante et empathique
- Très bienveillante, je me suis senti(e) compris(e) et en confiance
- Satisfaisante, mais manquait d'une to...
- Peu engageante, je me suis senti(e) j...
- Froide et impersonnelle, je n'ai pas re...
- Un médecin à part comme on n'en voi...
- Pas d'acte
- il m'a parlé de mon visage carré et les...

Comment le Docteur Quezel-Guerraz a-t-il géré votre confort et la gestion de la douleur pendant l'acte ?

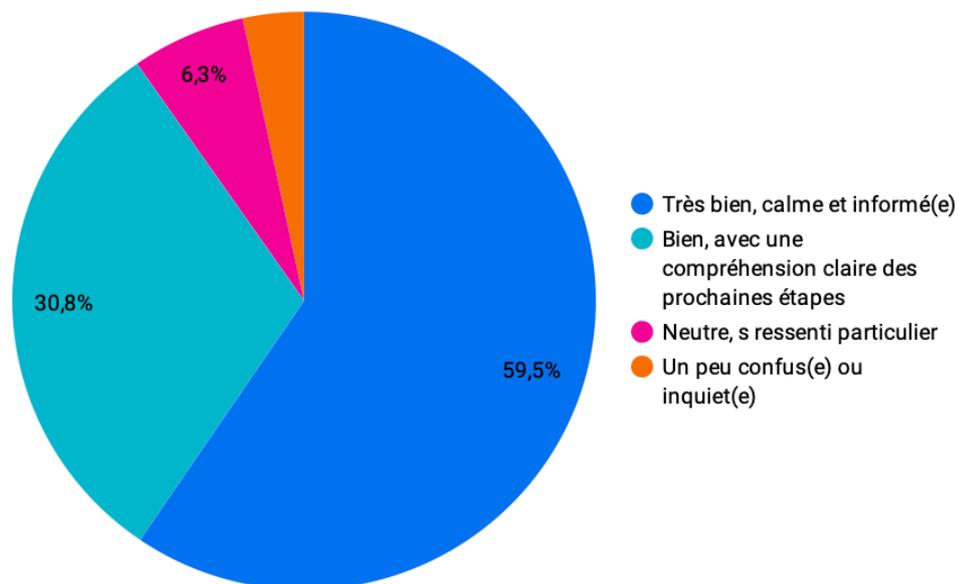


- Très bien, des mesures appropriées ont été prises pour mon confort
- De manière exceptionnelle, je me suis senti(e) à l'aise tout au long
- Satisfaisant, mais pourrait être amélioré
- Insuffisant, j'ai ressenti un inconfort notable
- Consultation s acte médical
- Pas encore réalisé la pose de fils tenseurs.
- Acte à venir
- Négligé, je n'ai pas été à l'aise pendant l'acte
- Intervention prochainement
- autres

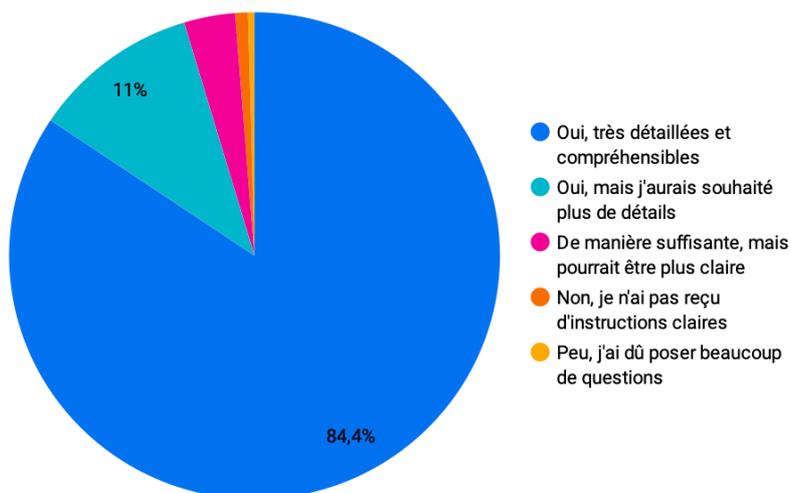
Le déroulement de l'acte a-t-il été conforme à vos attentes ?



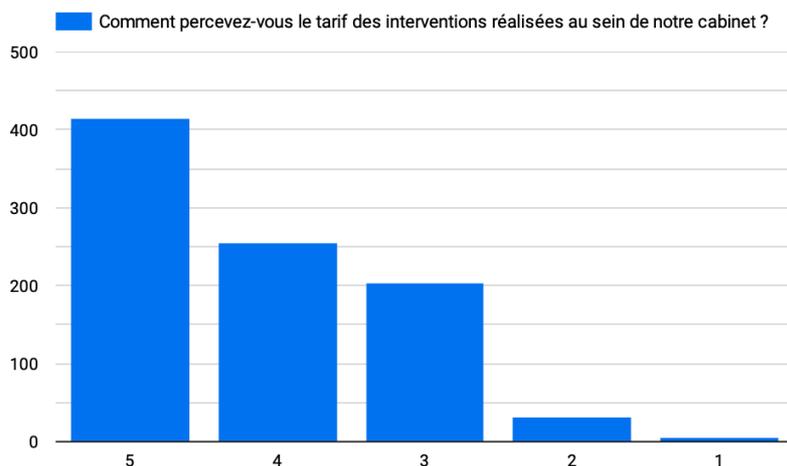
Comment vous êtes-vous senti(e) immédiatement après la fin de l'acte esthétique ?



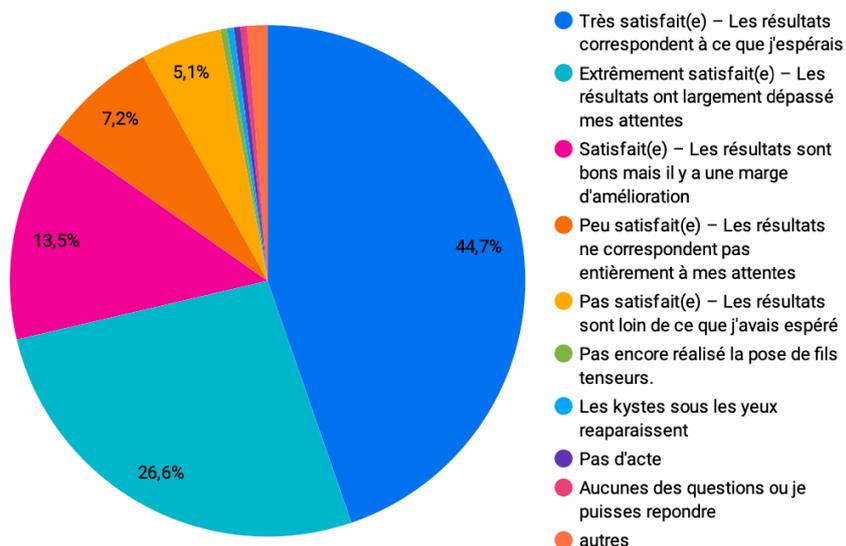
Le Docteur Quezel-Guerraz vous a-t-il fourni des instructions claires pour les soins post-acte ?



Comment percevez-vous le tarif des interventions réalisées au sein de notre cabinet ? Echelle 5 = raisonnable, 1 = trop élevé)

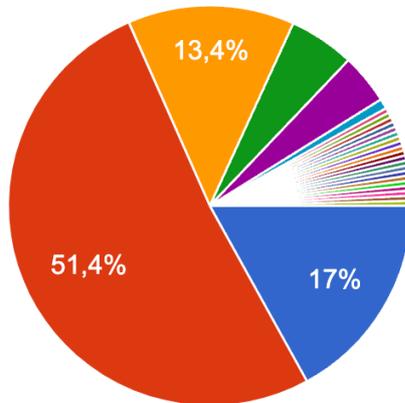


Comment évaluez-vous votre satisfaction avec les résultats de l'intervention ?



Comment évaluez-vous la durabilité des résultats obtenus ?

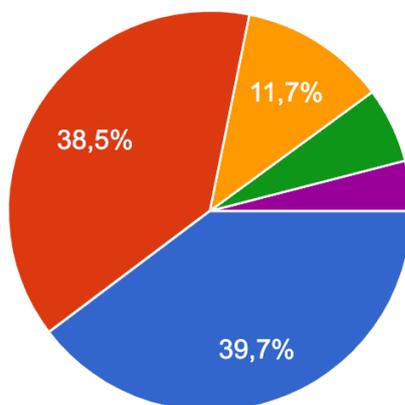
247 réponses



- Très durable – Les effets se maintiennent...
- Durable – Les effets se maintiennent...
- Modérément durable – Les effets ont...
- Peu durable – Les effets n'ont pas dur...
- Non durable – Les effets se sont dissi...
- Pas d'acte
- Je ne sais pas encore
- Trop tôt pour le dire

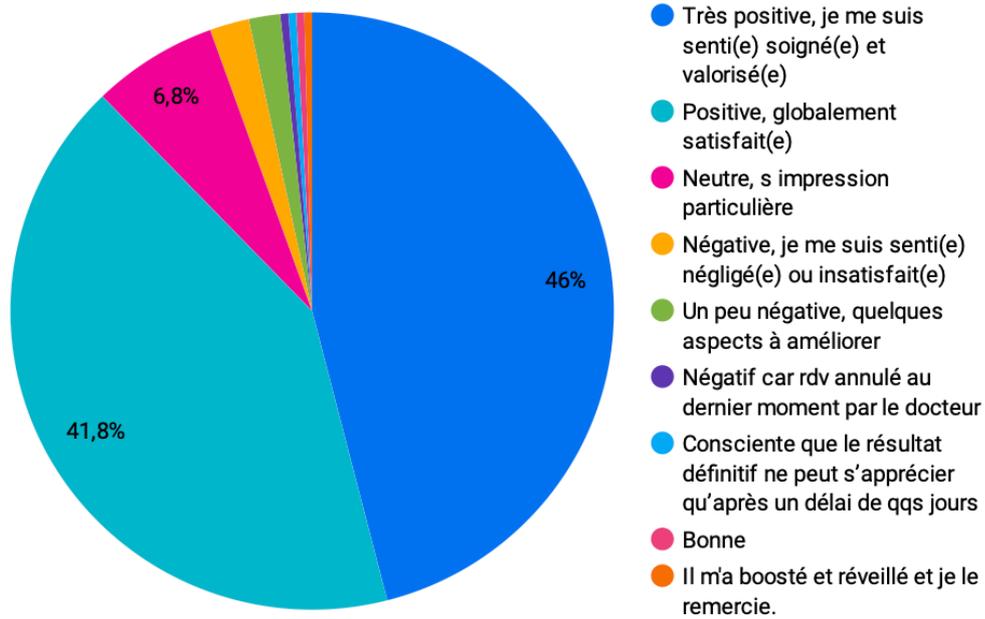
Dans quelle mesure les résultats obtenus correspondent-ils à ce qui avait été discuté lors des consultations pré-intervention ?

247 réponses

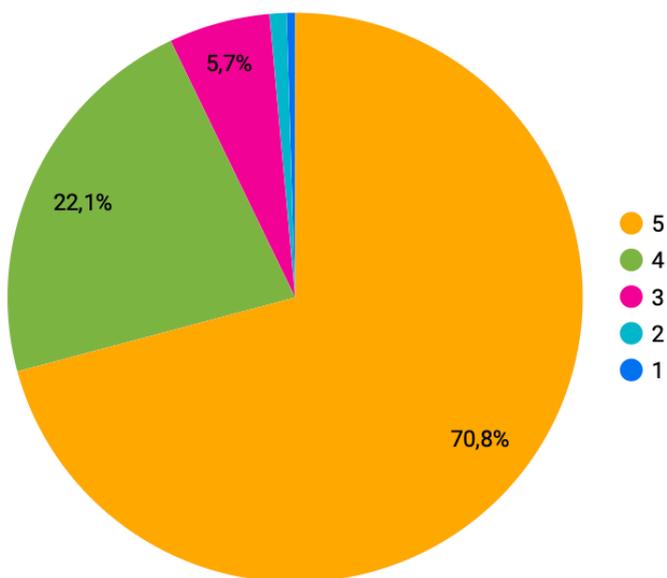


- Parfaitement – Les résultats correspondent exactement à ce qui av...
- Largement – Il y a une grande correspondance avec les attentes disc...
- Modérément – Il y a des différences entre les résultats et ce qui avait été d...
- Peu – Les résultats diffèrent sensiblement de ce qui avait été discuté
- Pas du tout – Les résultats ne correspondent pas du tout à ce qui av...

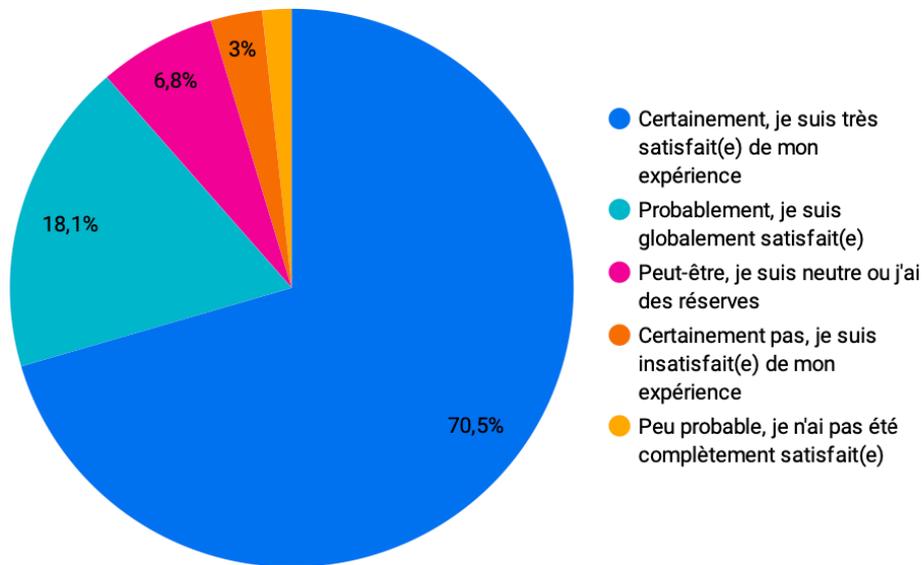
Quelle a été votre dernière impression en quittant le cabinet ?



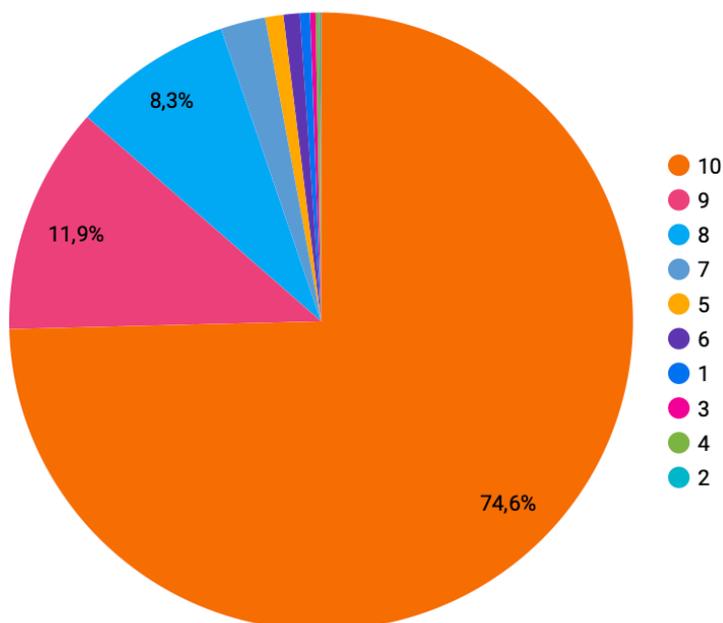
Comment évaluez-vous l'accessibilité et la disponibilité du Docteur Quezel-Guerraz ou du personnel en cas de questions ou de préoccupations après l'acte ? (échelle de 1 = mauvaise à 5 = très bonne)



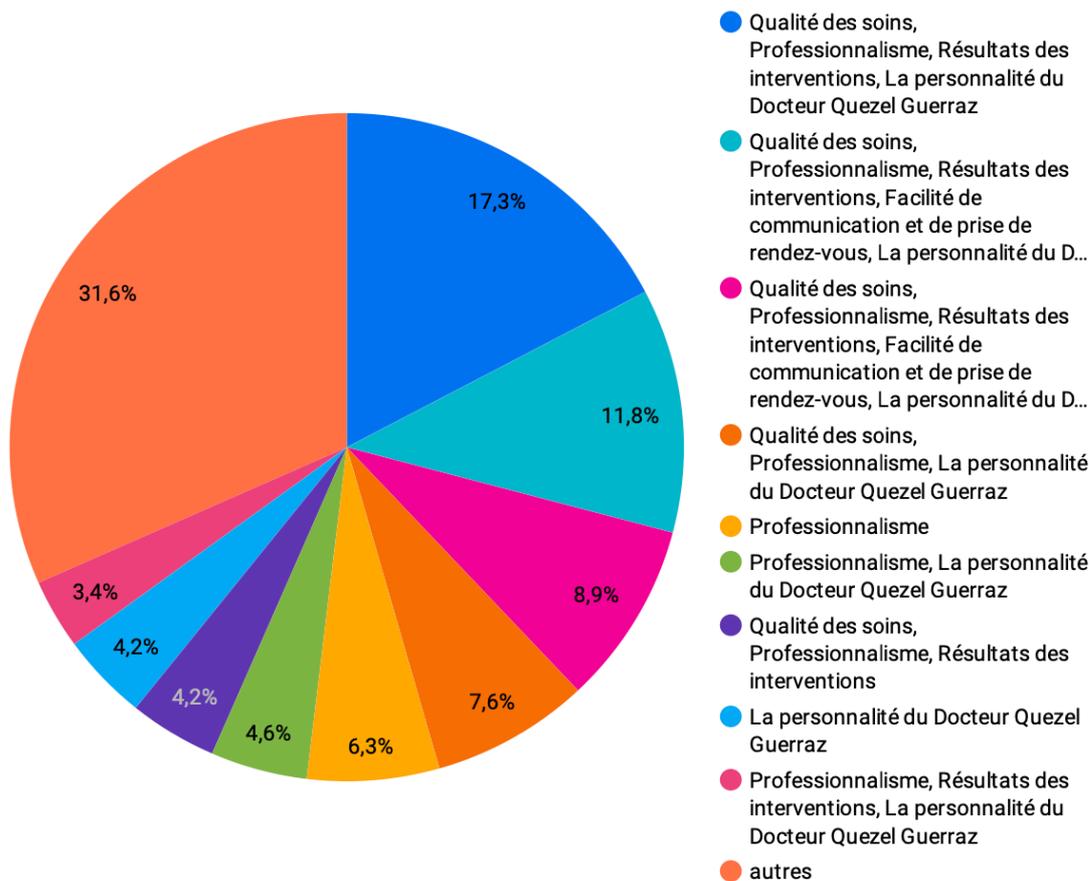
Envisageriez-vous de revenir au cabinet pour d'autres procédures esthétiques à l'avenir ?



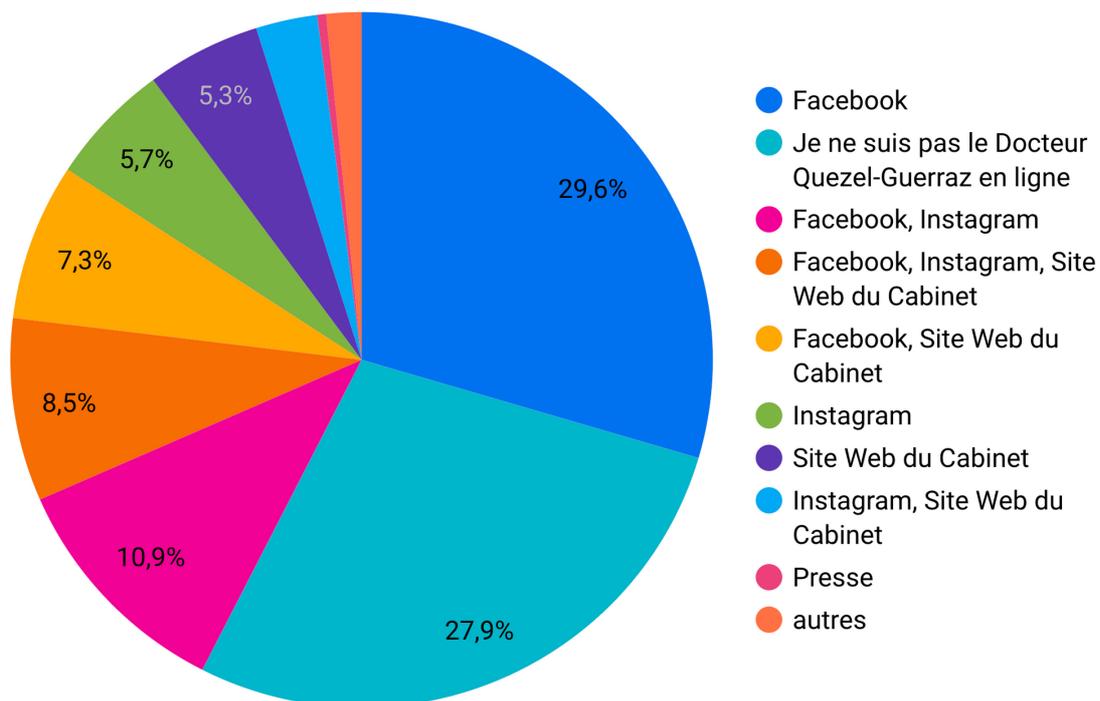
Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez le Docteur Quezel-Guerraz et son cabinet à des amis ou à la famille ?



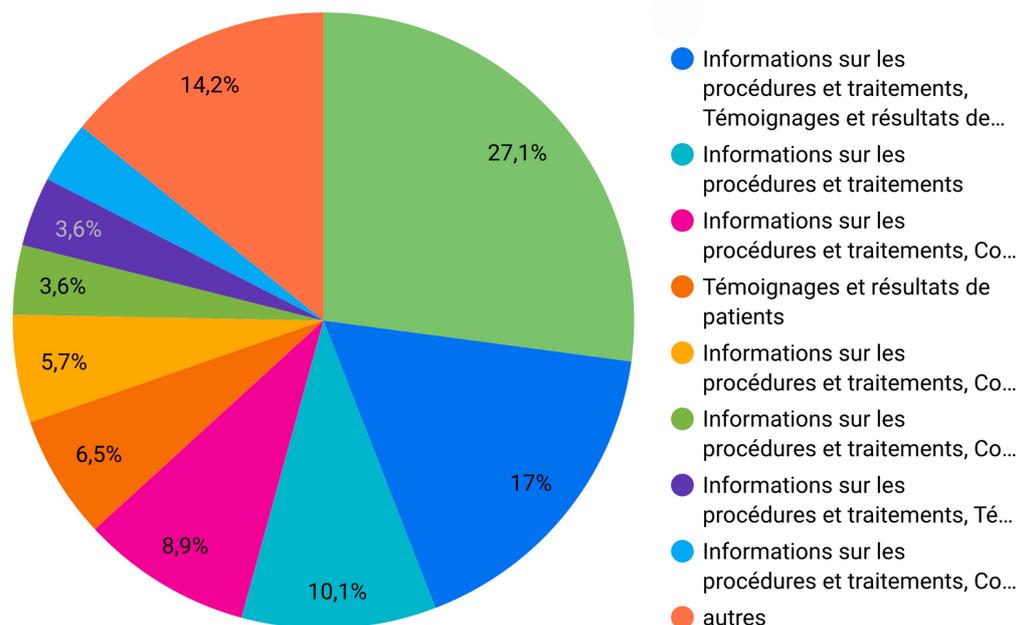
Quels sont les aspects principaux qui vous inciteraient à recommander notre cabinet ?



Suivez-vous le Docteur Quezel-Guerraz ou son cabinet sur les plateformes en ligne suivantes ?



Si vous suivez le Docteur Quezel-Guerraz en ligne, quel type de contenu trouvez-vous le plus utile ou intéressant ?



Les résultats présentés dans ce document sont intégralement authentiques et n'ont subi aucune modification ou altération. Seules les représentations graphiques ont été ajustées pour en faciliter la lecture et l'interprétation.

Ce document est la propriété exclusive du Docteur Quezel Guerraz. Toute diffusion, reproduction ou divulgation de son contenu, en partie ou en intégralité, est strictement interdite sans l'autorisation préalable et écrite du Docteur Quezel Guerraz.