

CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2022

Pôles 1,2 et 3

760
Questionnaires
de satisfaction
+ 6%



Taux de retour

Etablissement : 31 %

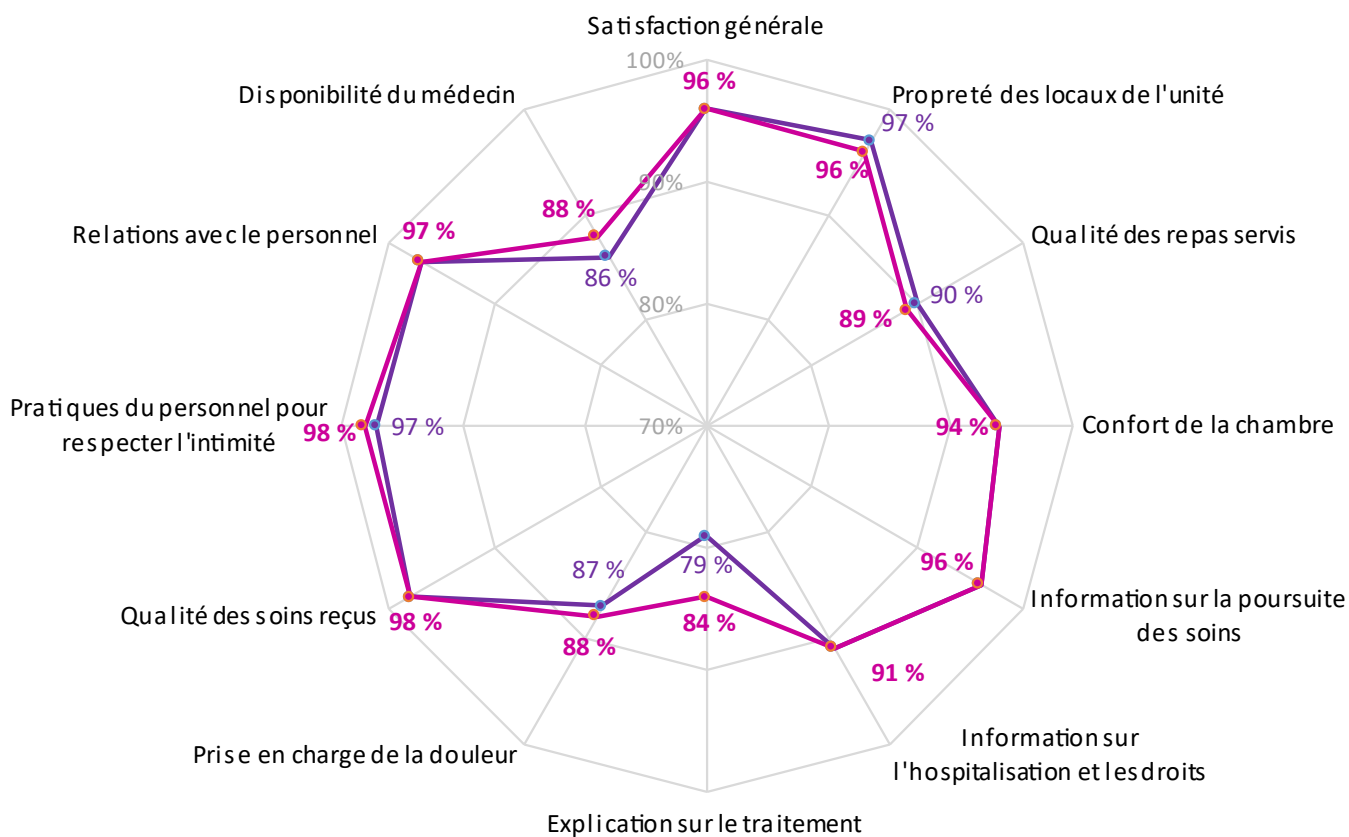
Pôle 1 : 28 %

Pôle 2 : 34 %

Pôle 3 : 35 %

● 2021

● 2022



CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2022

Pôle 1

379
Questionnaires
de satisfaction
- 3 %

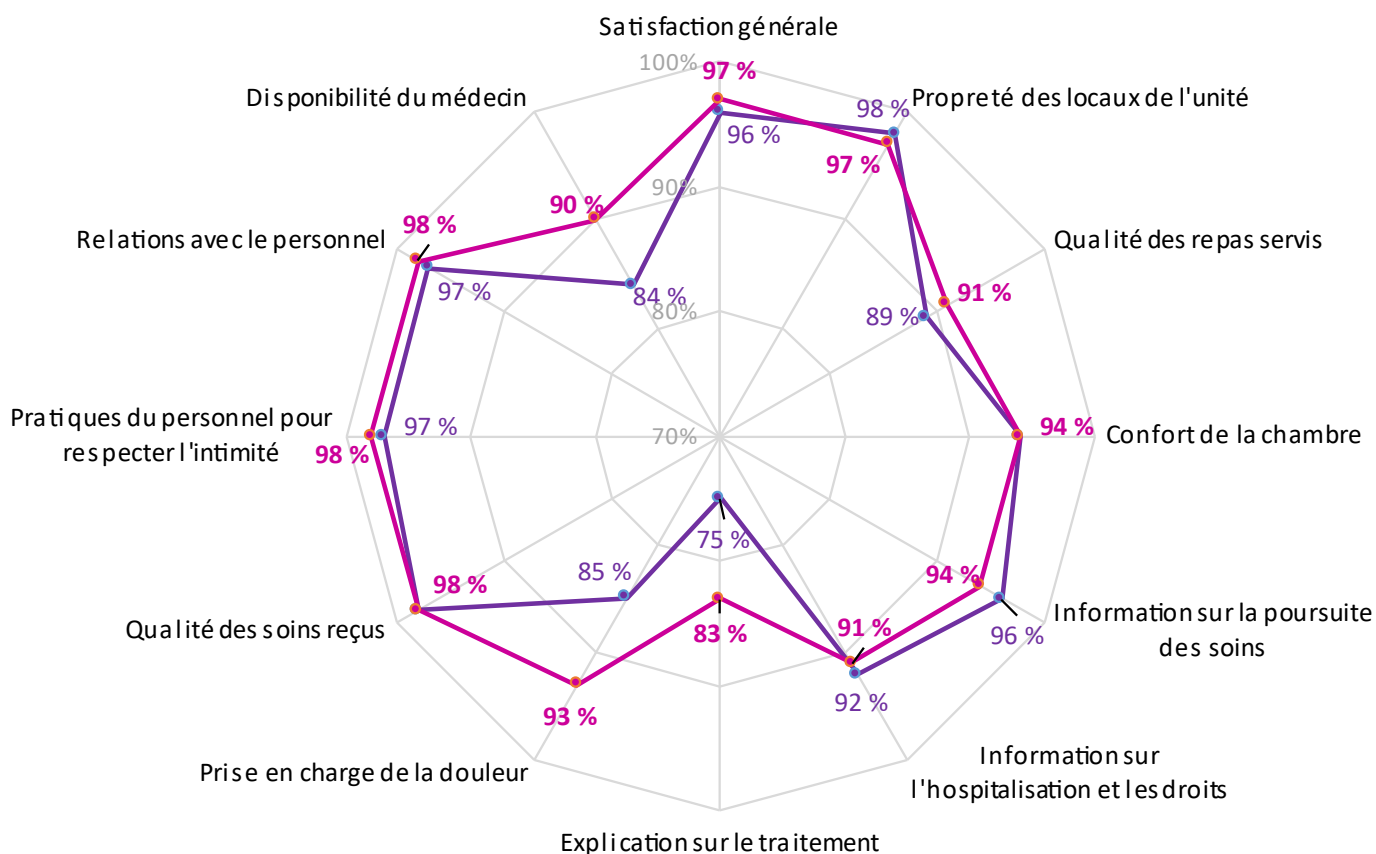


Taux de retour

| 2021 | 2022 |
|------|------|
| 25 % | 28 % |

● 2021

● 2022



CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2022

Pôle 2

223
Questionnaires
de satisfaction
+ 9 %

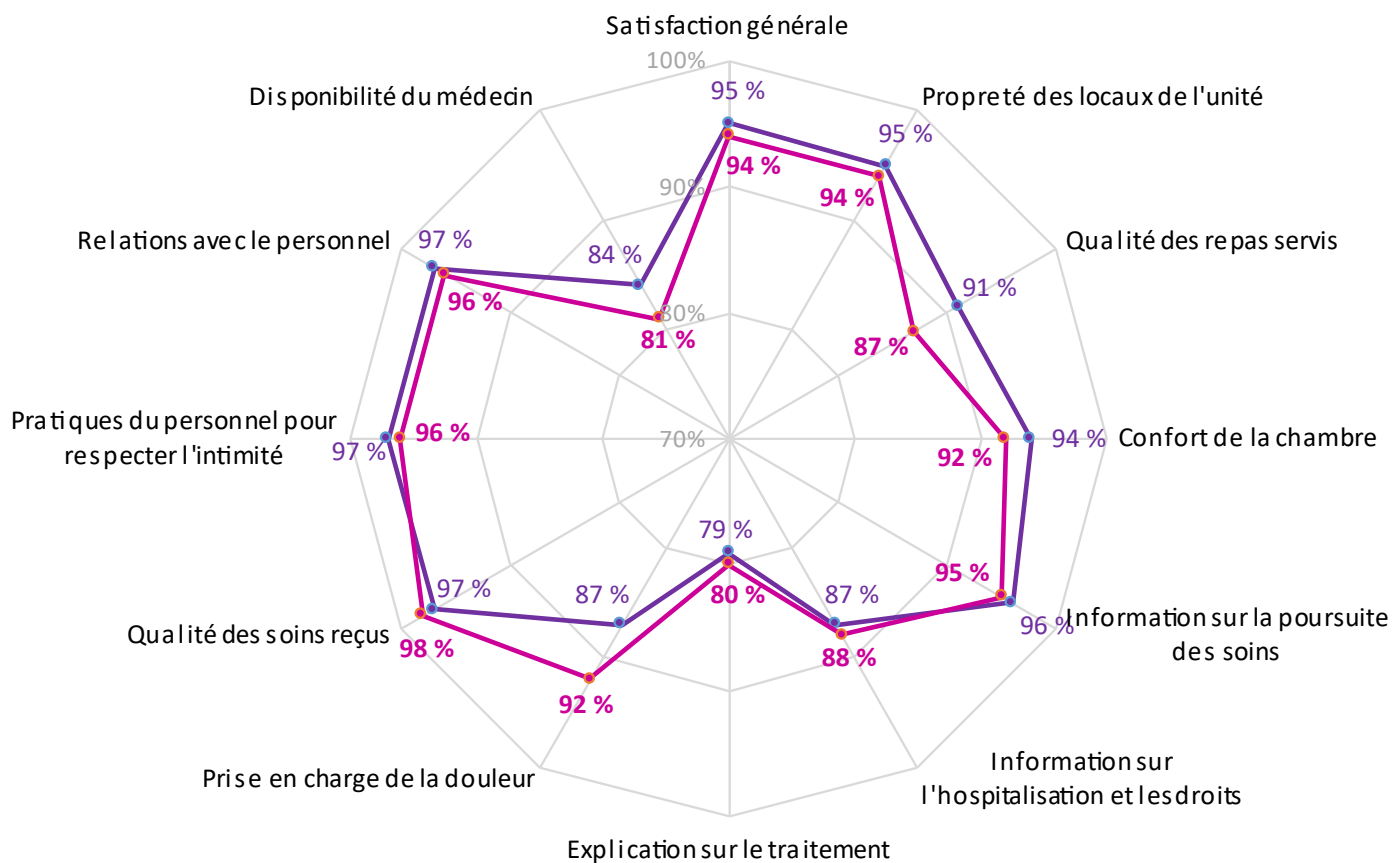


Taux de retour

| 2021 | 2021 |
|------|------|
| 29 % | 34 % |

● 2021

● 2022



CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2022

Pôle 3

158
Questionnaires
de satisfaction
+ 26 %

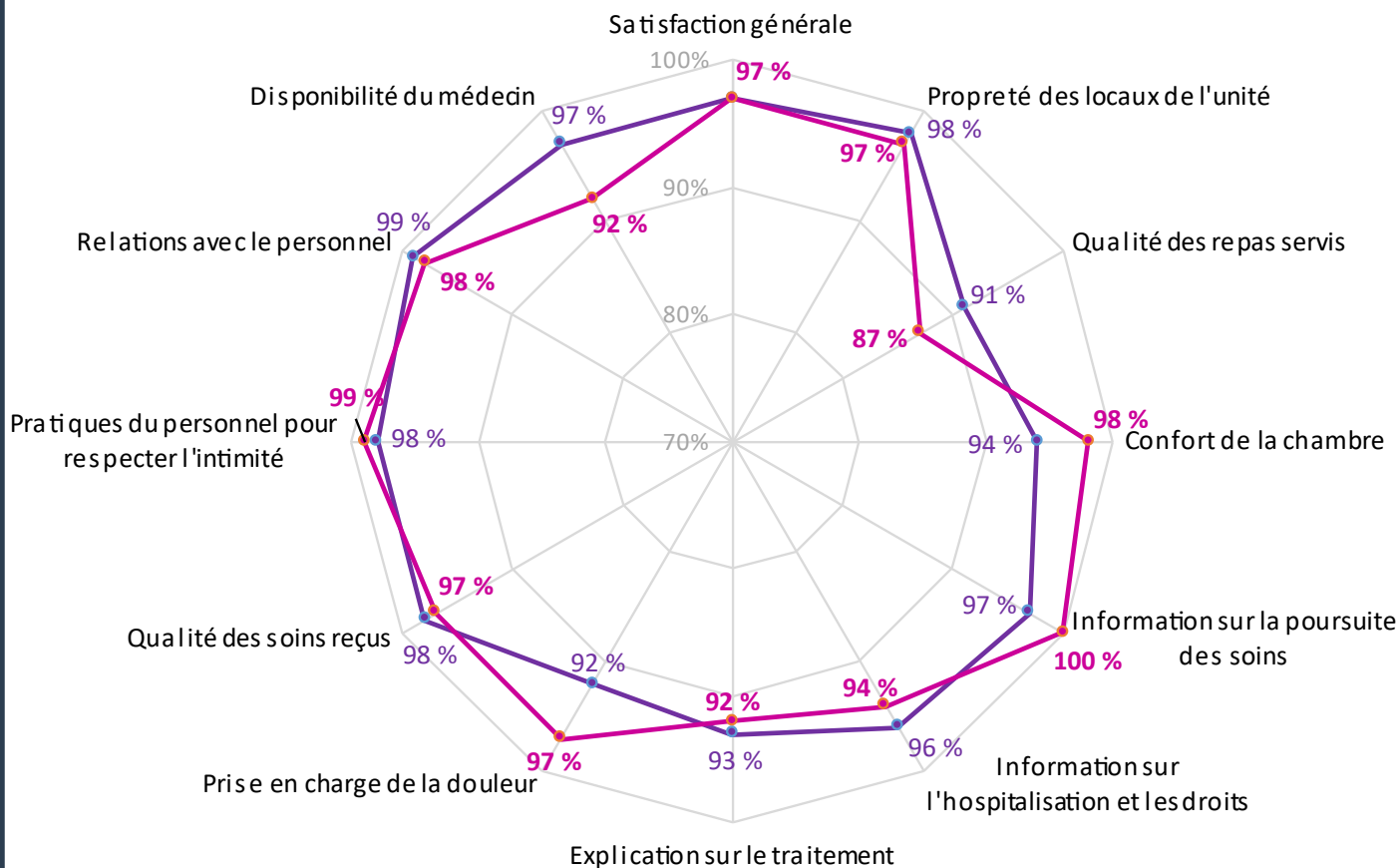


Taux de retour

| 2021 | 2022 |
|------|------|
| 28 % | 35 % |

● 2021

● 2022



CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2022

Pôle 4

40
Questionnaires
de satisfaction
+ 38 %

16
Questionnaires
de satisfaction
HJ

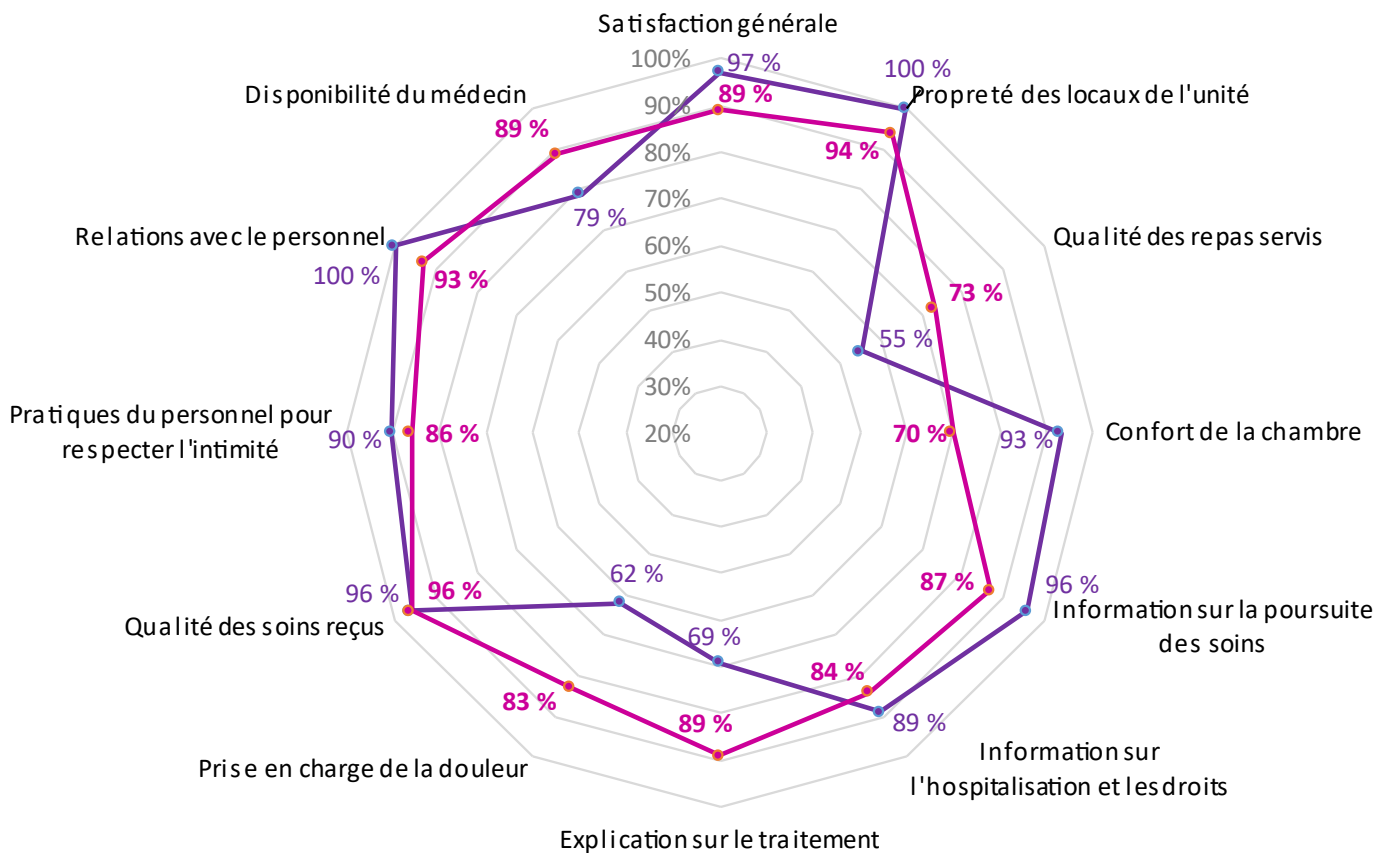


Taux de retour

| 2021 | 2022 |
|------|--------------------------------------|
| 27 % | Mont-Vert : 35 % Capucines : 18 % |

—●— 2021

—●— 2022



CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2022

Pôles 1,2 et 3



Taux de retour

Etablissement : 31 %

Pôle 1 : 28 %

Pôle 2 : 34 %

Pôle 3 : 35 %

Pôle 4



Taux de satisfaction du CHP
supérieur au taux e-Satis

Notes e-Satis

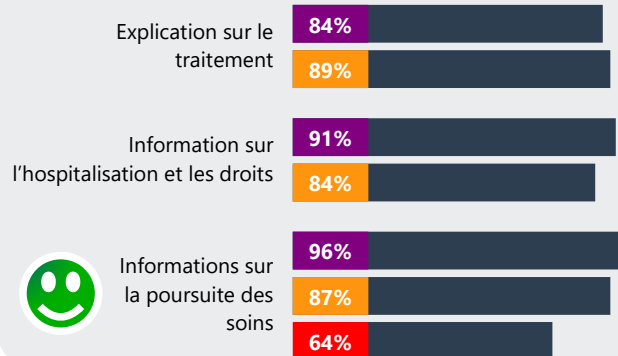
Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients
adultes hospitalisés (campagne MCO 2022, 470 009 patients)



Satisfaction des patients relative à l'impression générale sur l'éts



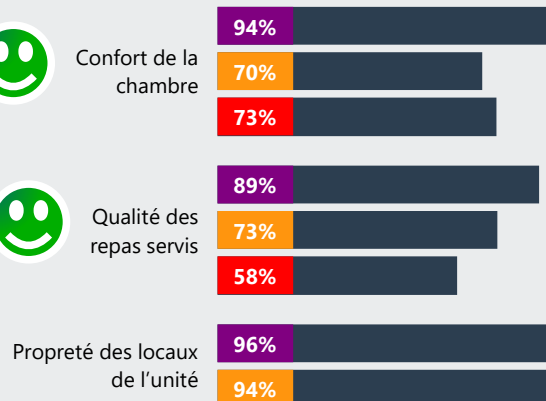
Information délivrée aux patients



Qualité de la prise en charge



Qualité des prestations hôtelières



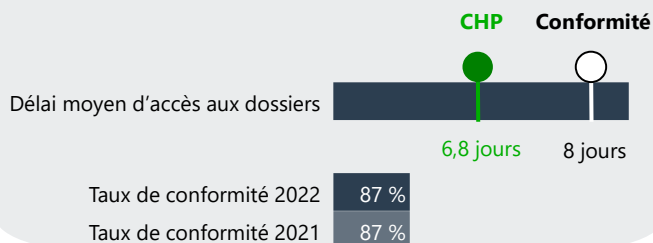
CHIFFRES CLÉS DU RESPECT DES DROITS DES PATIENTS 2022



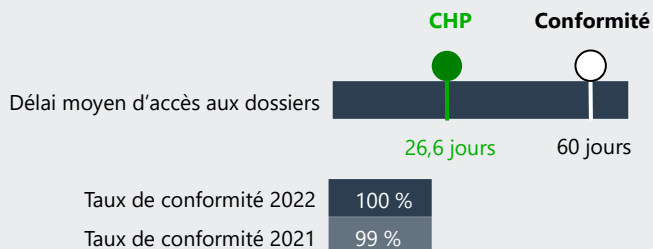
Accès du patient à son dossier



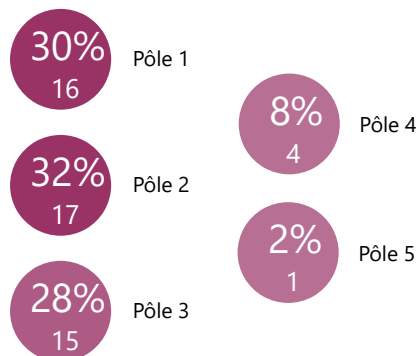
Dossiers < 5 ans : 99 demandes instruites



Dossiers > 5 ans : 10 demandes instruites



Plaintes et réclamations



45 plaintes écrites

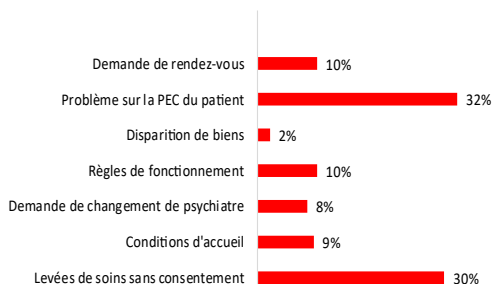
85 %



8 plaintes orales

15 %

Principaux griefs



Qualité du plaignant

