

# CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2023

Pôles 1,2 et 3

**881**  
Questionnaires  
de satisfaction  
**+ 16%**



## Taux de retour

Etablissement : 37 %

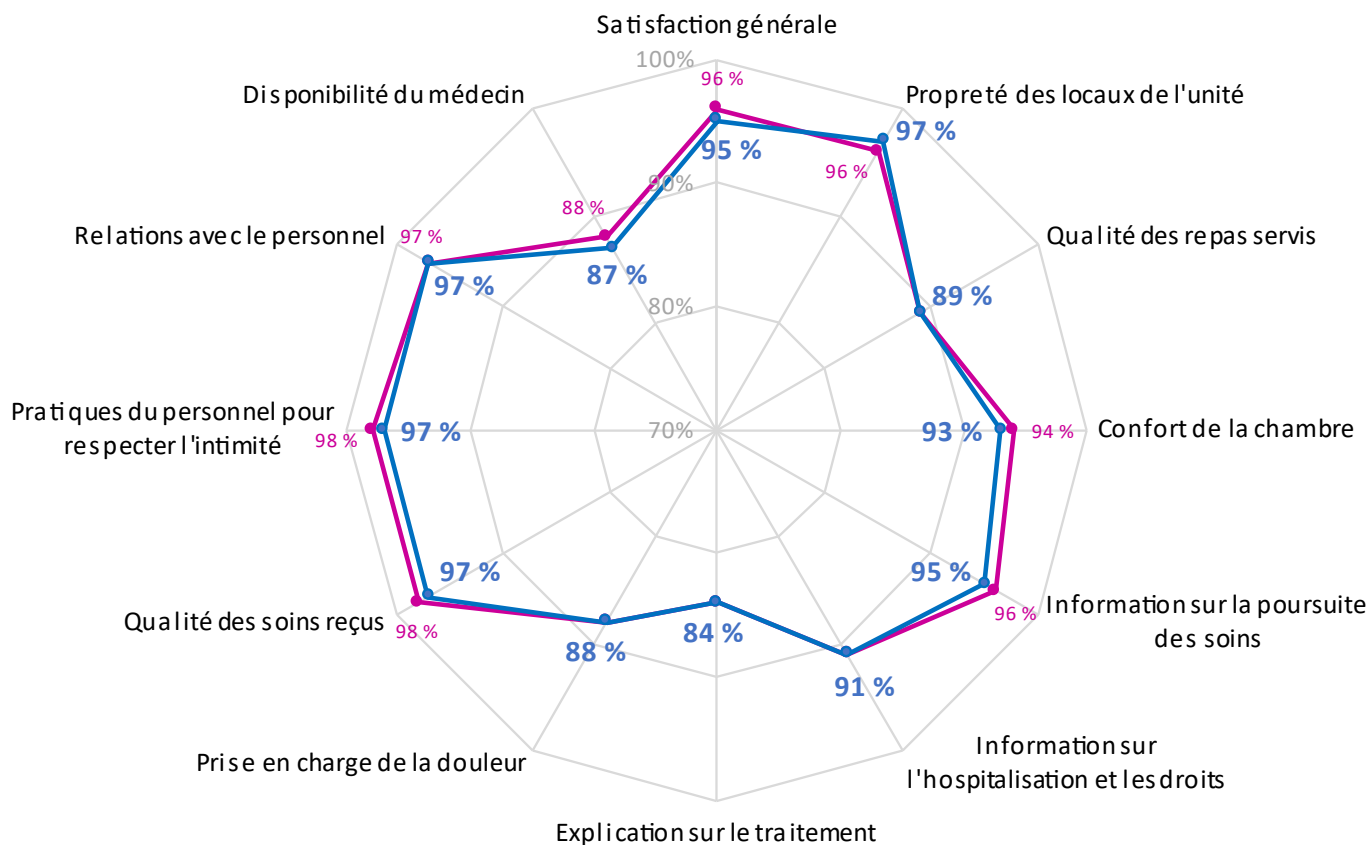
Pôle 1 : 37 %

Pôle 2 : 39 %

Pôle 3 : 35 %

—●— 2022

—●— 2023



# CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2023

Pôle 1

**441**  
Questionnaires  
de satisfaction  
**+ 16 %**

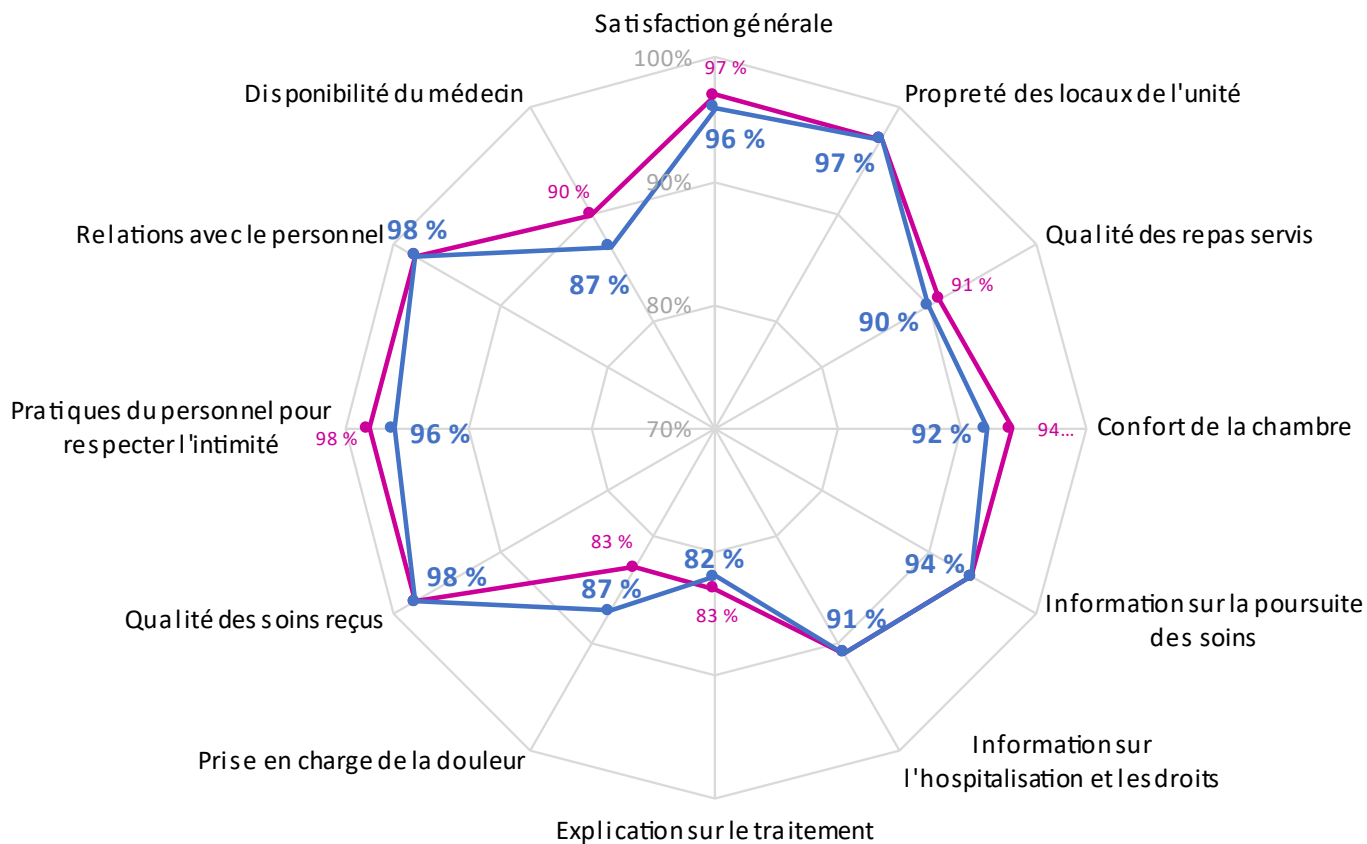


Taux de retour

2022	2023
28 %	37 %

—●— 2022

—●— 2023



# CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2023

Pôle 2

**306**  
Questionnaires  
de satisfaction  
**+ 37 %**

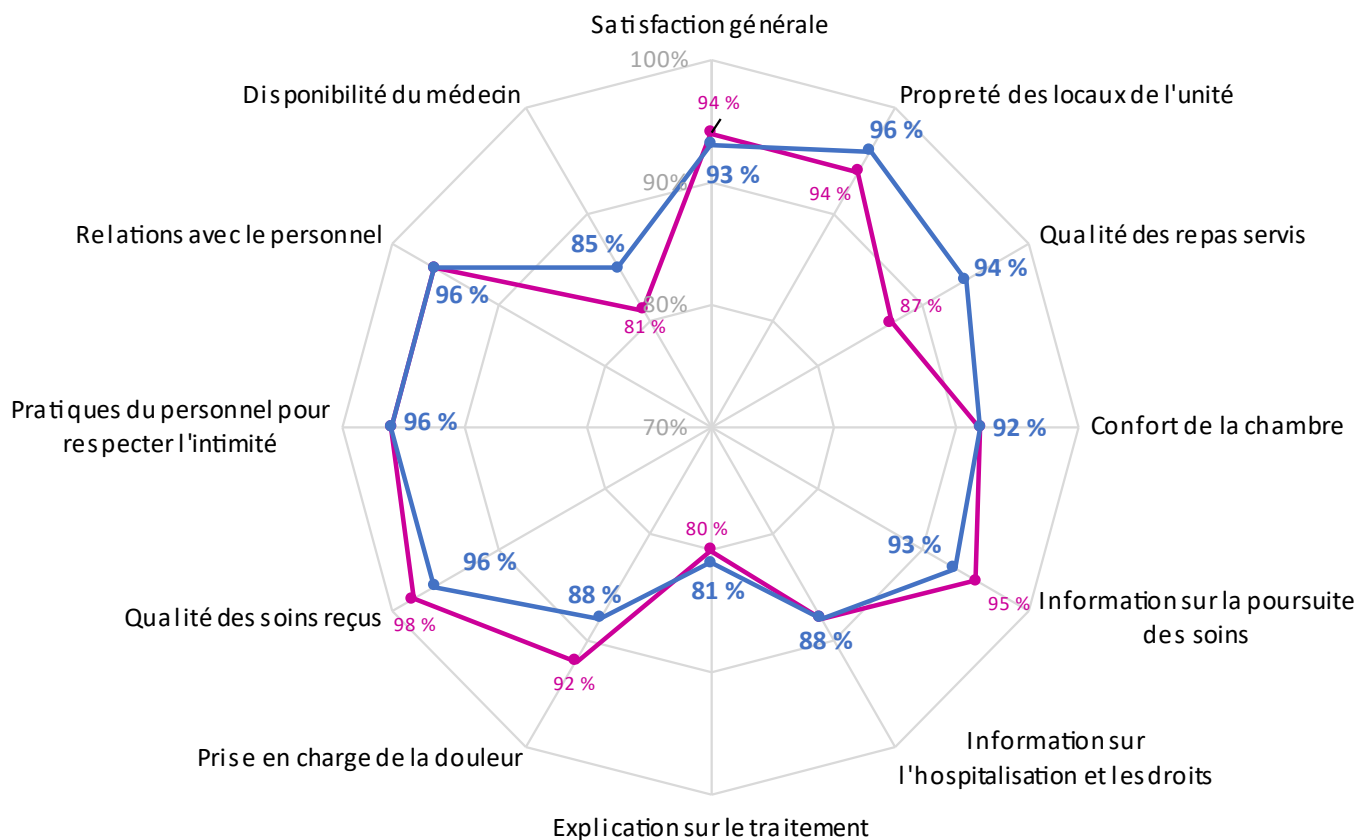


Taux de retour

2022	2023
34 %	39 %

—●— 2022

—●— 2023



# CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2023

Pôle 3

**164**  
Questionnaires  
de satisfaction  
**+ 4 %**

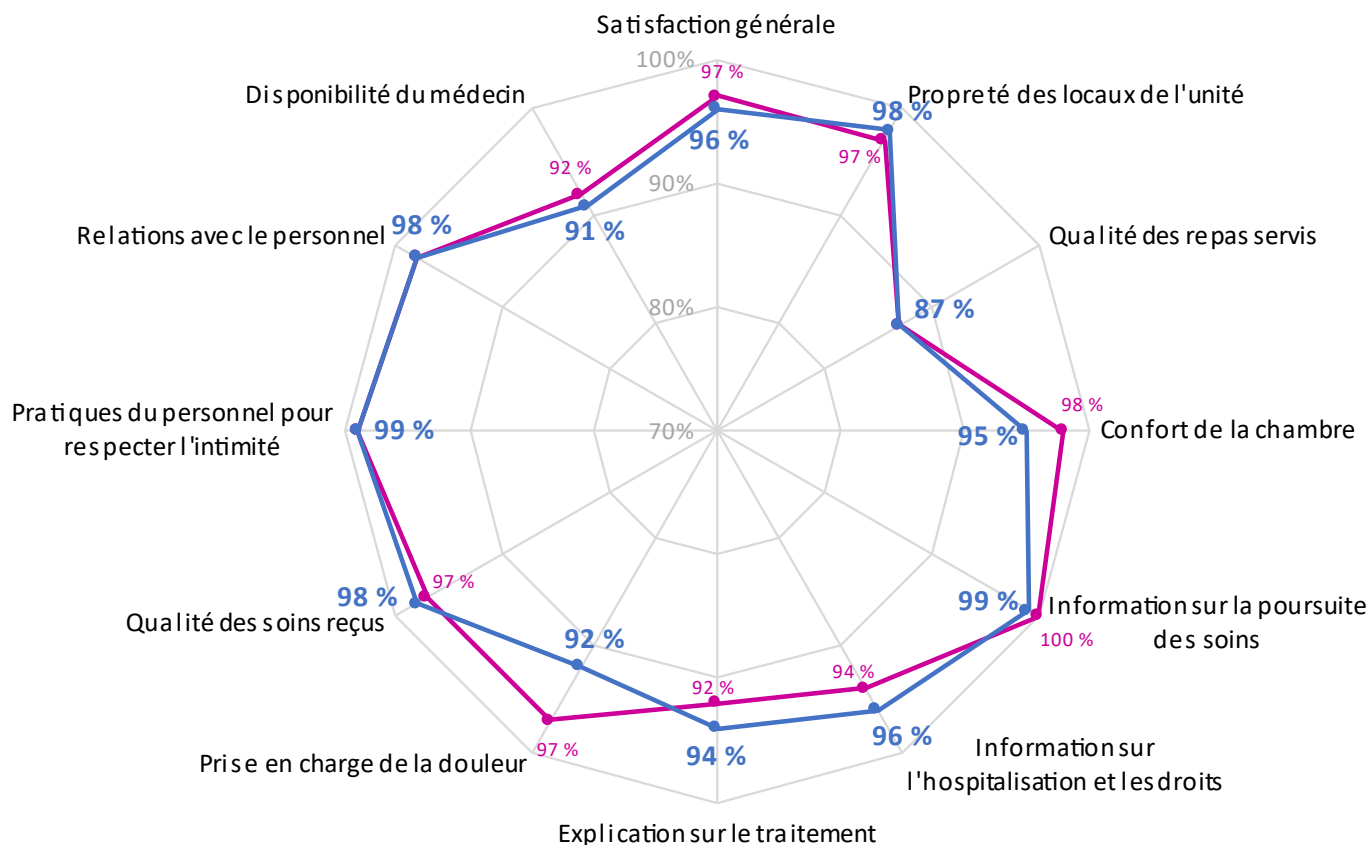


Taux de retour

2022	2023
35 %	35 %

—●— 2022

—●— 2023



# CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2023

Pôle 4

**67**  
Questionnaires  
de satisfaction  
**+ 68 %**

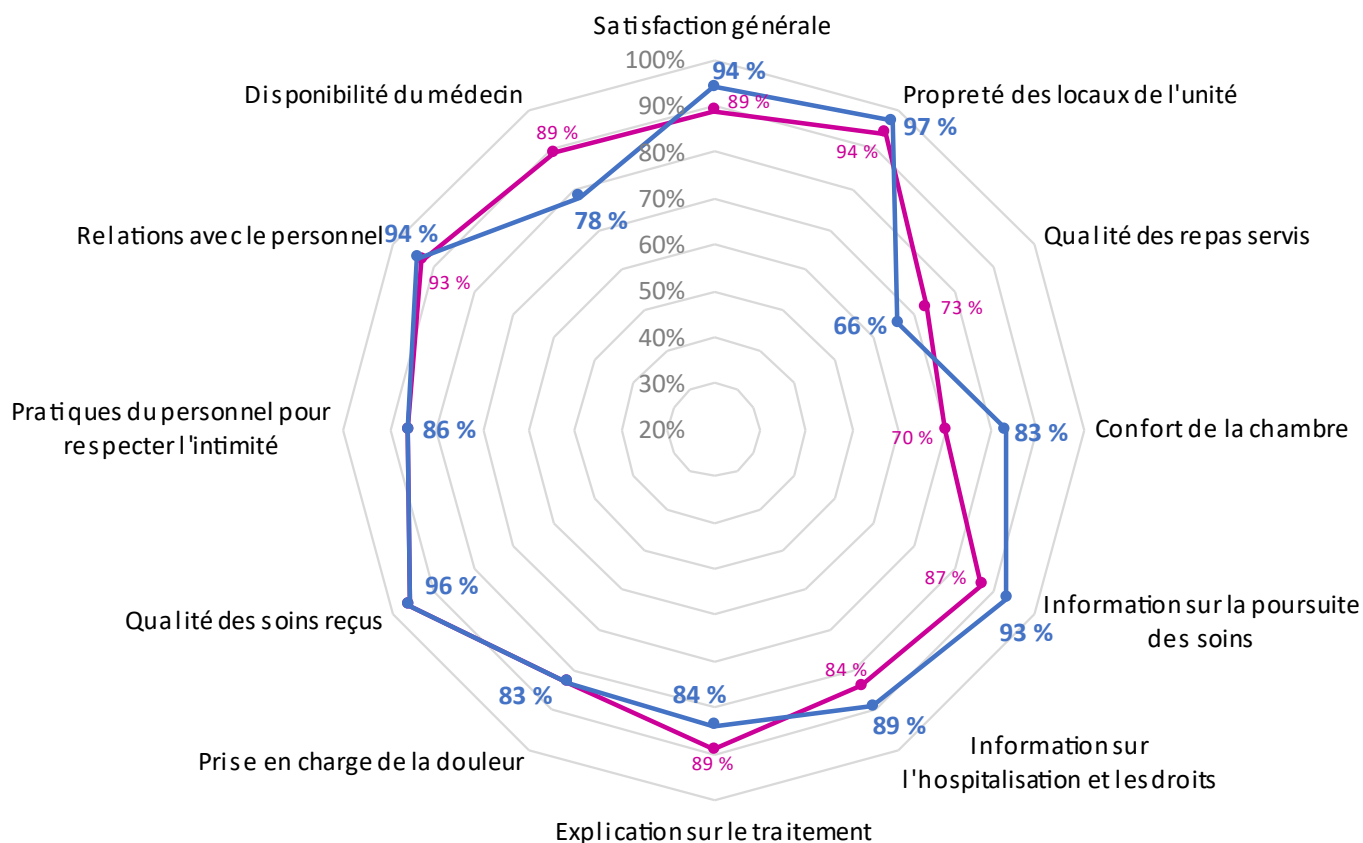
**39**  
Questionnaires  
de satisfaction  
**HJ**



Taux de retour	
2022	2023
Mont-Vert : 35 % Capucines : 18 %	Mont-Vert : 69 % Capucines : 29 %

Conception par le service qualité

—●— 2022  
—●— 2023



# CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2023

Pôles 1,2 et 3



### Taux de retour

Etablissement : 37 %

Pôle 1 : 37 %

Pôle 2 : 39 %

Pôle 3 : 35 %

Pôle 4



Taux de satisfaction du CHP  
supérieur au taux e-Satis

### Notes e-Satis

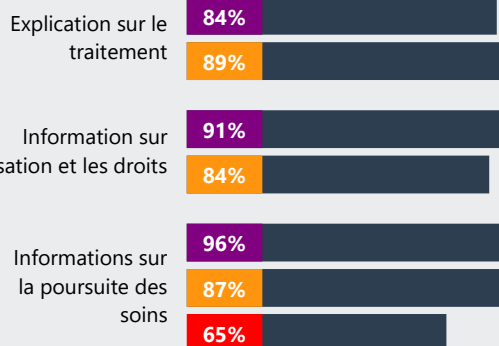
Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients  
adultes hospitalisés (campagne MCO 2023, 480 652 patients)



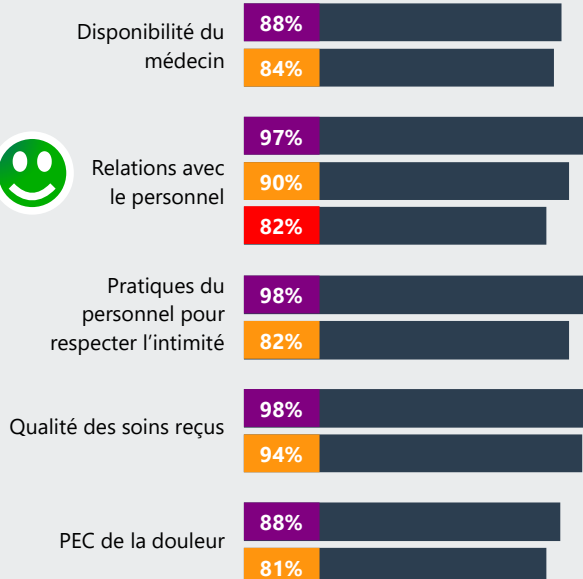
### Satisfaction des patients relative à l'impression générale sur l'éts



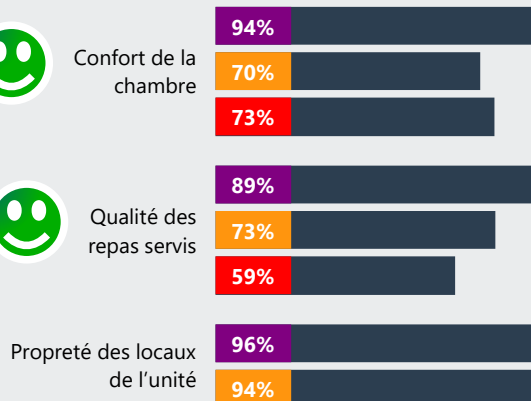
### Information délivrée aux patients



### Qualité de la prise en charge



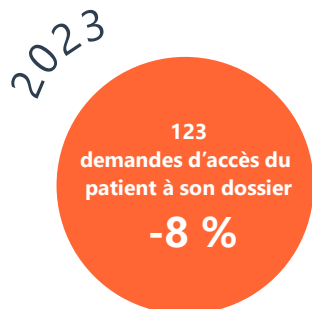
### Qualité des prestations hôtelières



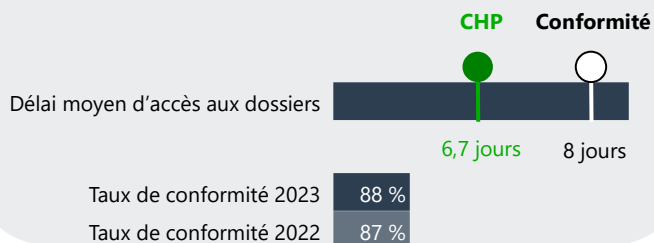
# CHIFFRES CLÉS DU RESPECT DES DROITS DES PATIENTS 2022



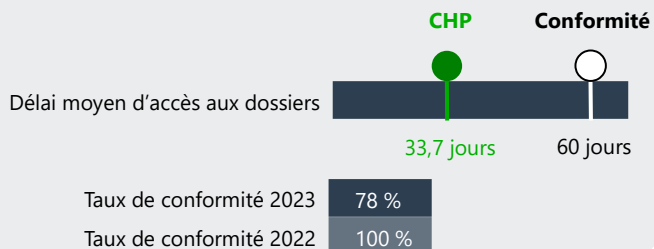
## Accès du patient à son dossier



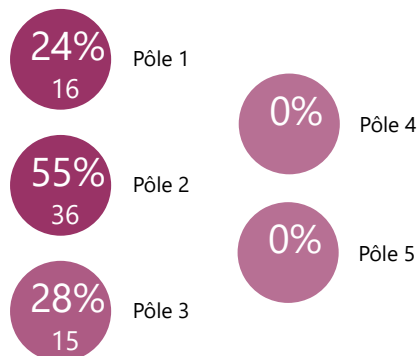
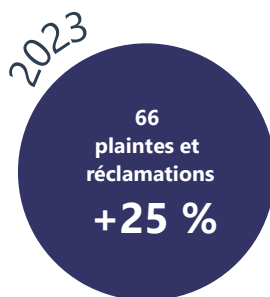
### Dossiers < 5 ans : 80 demandes instruites



### Dossiers > 5 ans : 23 demandes instruites



## Plaintes et réclamations



56 plaintes écrites

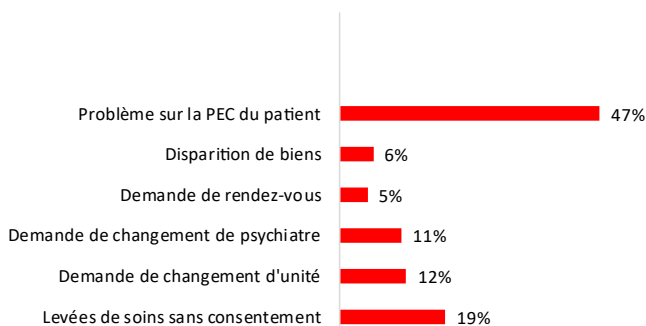
85 %



10 plaintes orales

15 %

### Principaux griefs



Qualité du plaignant

