

CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2024

Pôles 1,2 et 3

727
Questionnaires
de satisfaction
- 17 %



Taux de retour

Etablissement : 33%

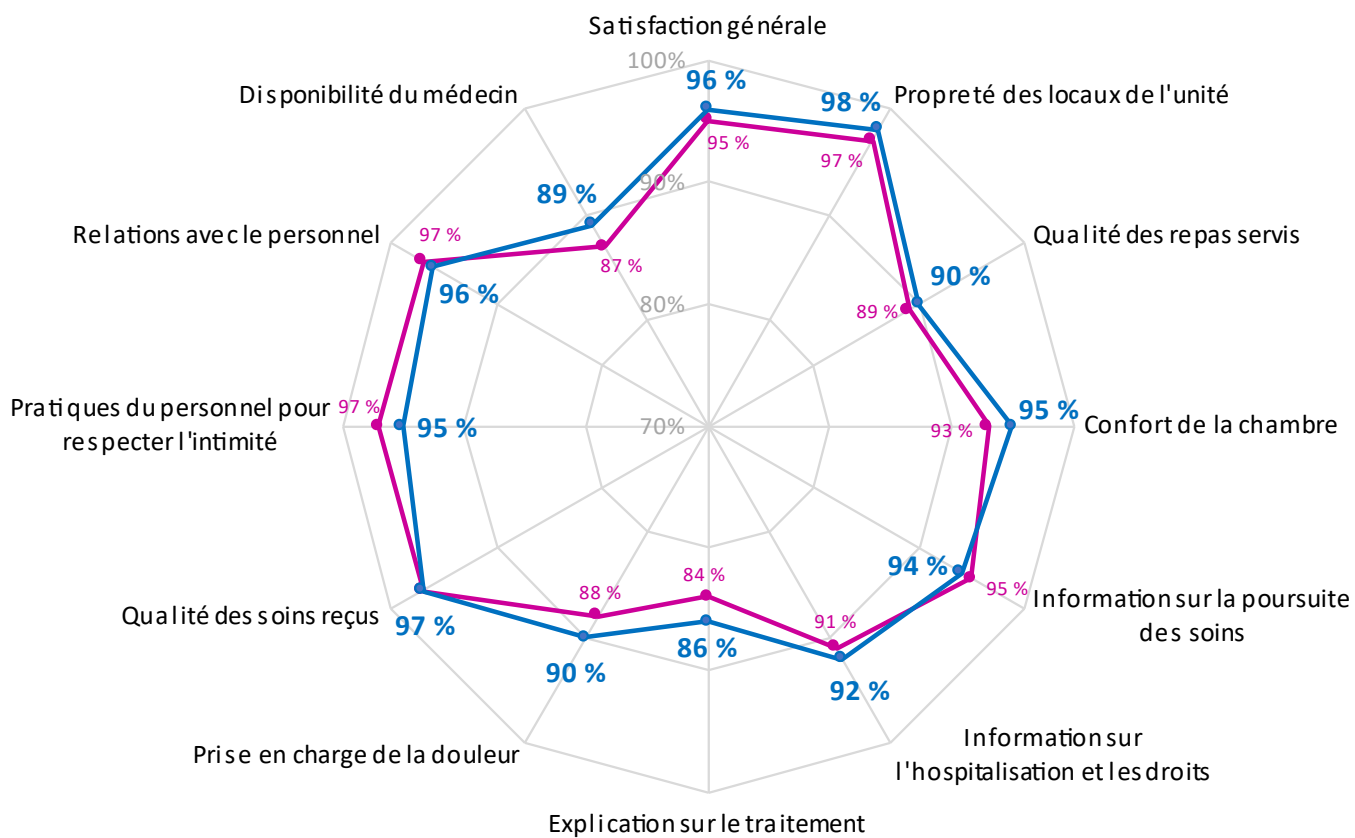
Pôle 1 : 30%

Pôle 2 : 35%

Pôle 3 : 36%

—●— 2023

—●— 2024



CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2024

Pôle 1

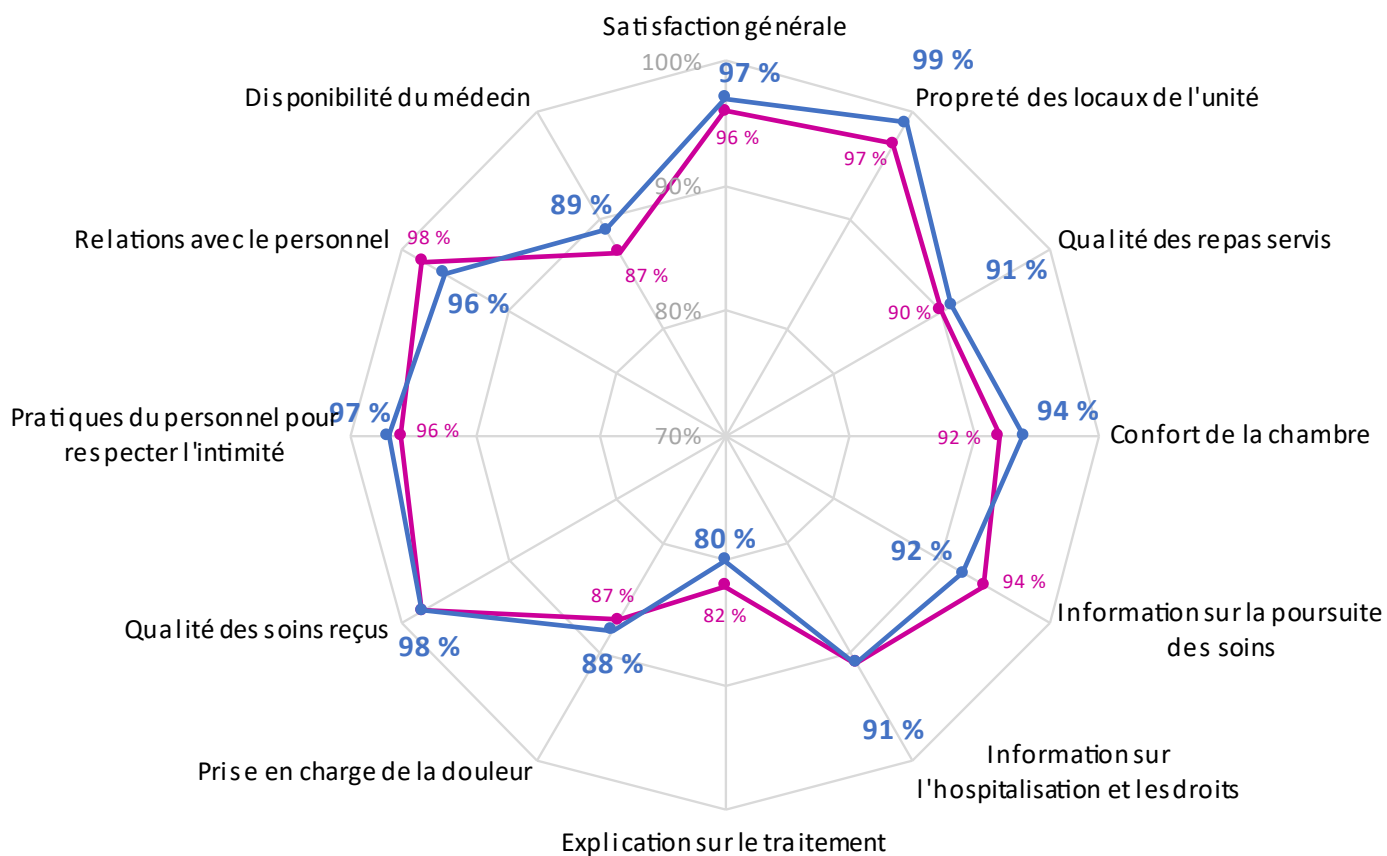
316
Questionnaires
de satisfaction
- 28 %



Taux de retour

2023	2024
37 %	30 %

—●— 2023
—●— 2024



CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2024

Pôle 2

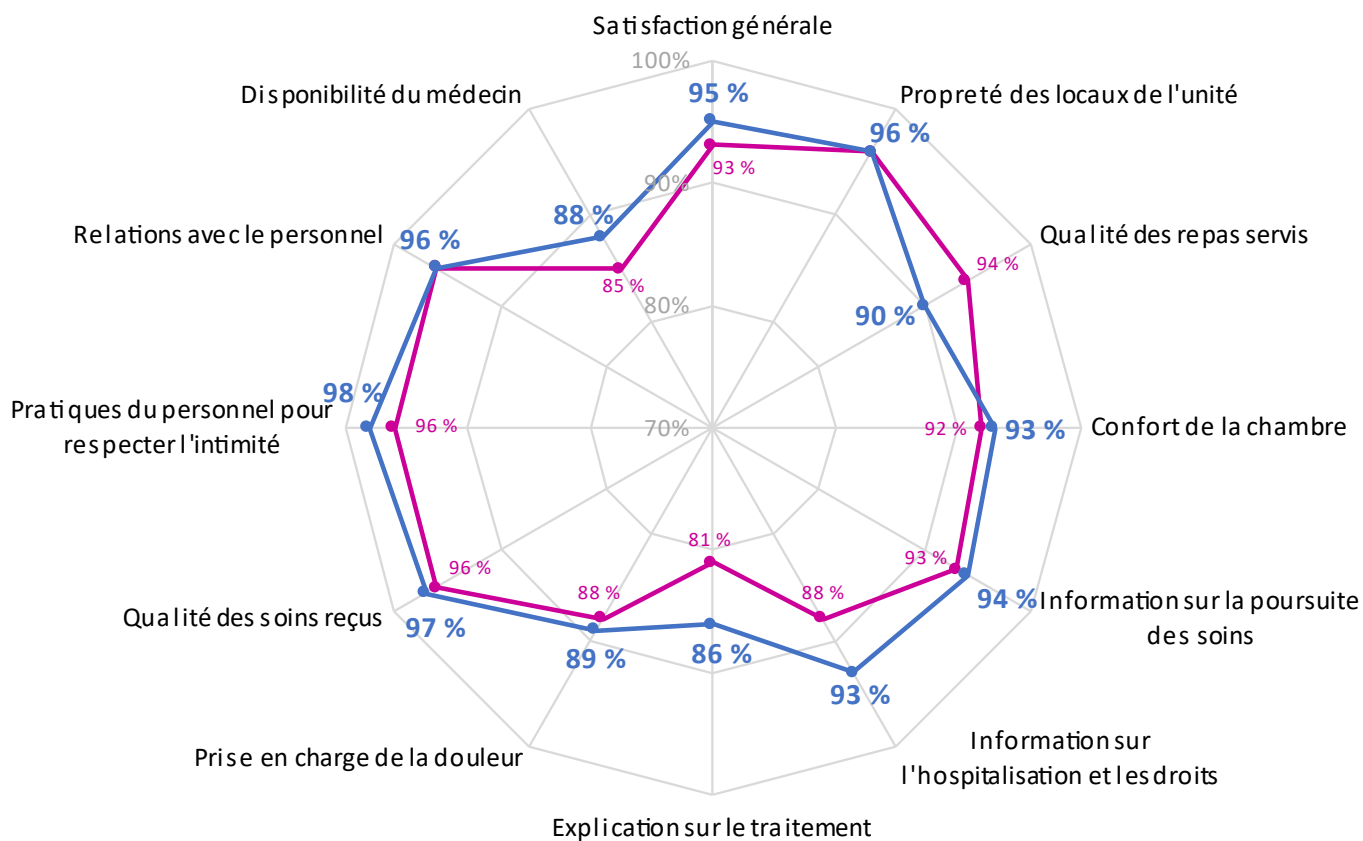
252
Questionnaires
de satisfaction
- 18 %



Taux de retour

2023	2024
39 %	35 %

— 2023
— 2024



CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2024

Pôle 3

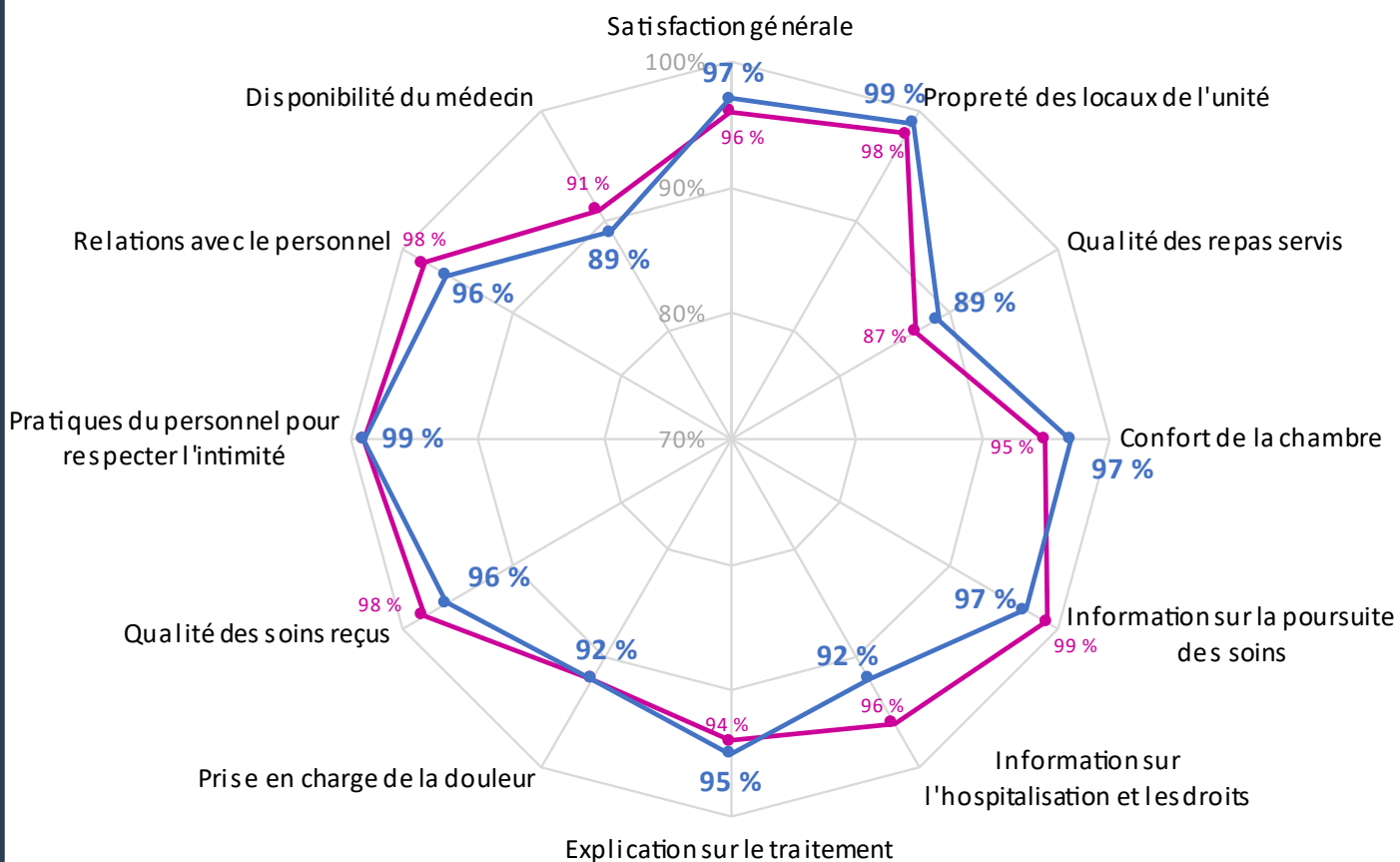
159
Questionnaires
de satisfaction
- 3 %



Taux de retour

2023	2024
35 %	36 %

—●— 2023
—●— 2024



CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2024

Pôle 4

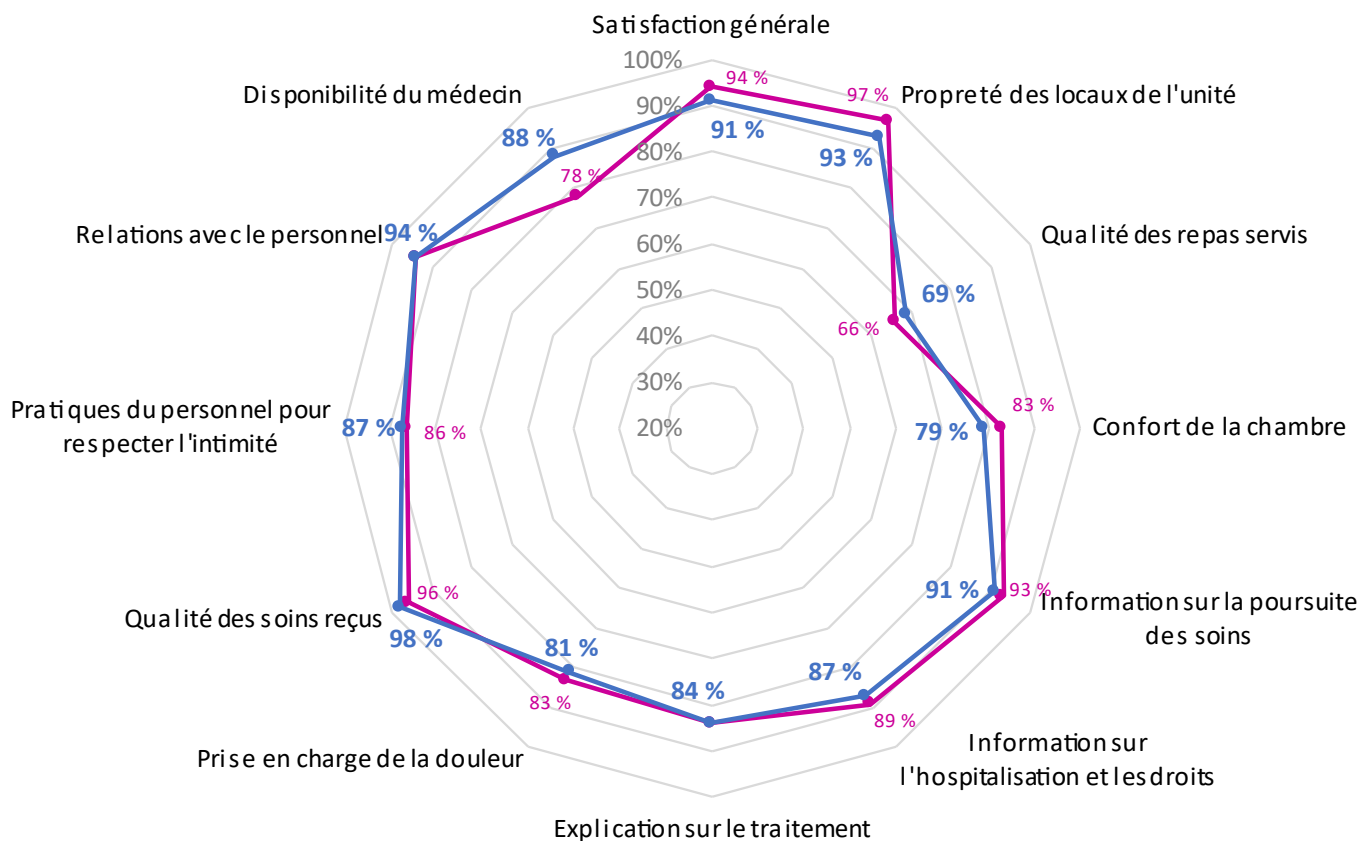
68
Questionnaires
de satisfaction
+ 1,5%

46
Questionnaires
de satisfaction
HJ
+18%



Taux de retour	
2023	2024
Mont-Vert : 69 %	Mont-Vert : 100 %
Capucines : 29 %	Capucines : 51 %

—●— 2023
—●— 2024



CHIFFRES CLÉS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS 2024

Pôles 1,2 et 3



Taux de retour

Etablissement : 33%

Pôle 1 : 30%

Pôle 2 : 37%

Pôle 3 : 36%

Pôle 4



Taux de satisfaction du CHP
supérieur au taux e-Satis

Notes e-Satis

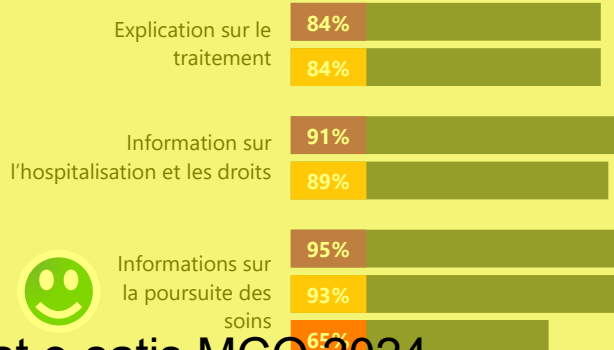
Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients adultes hospitalisés (campagne MCO 2023, 480 652 patients)



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

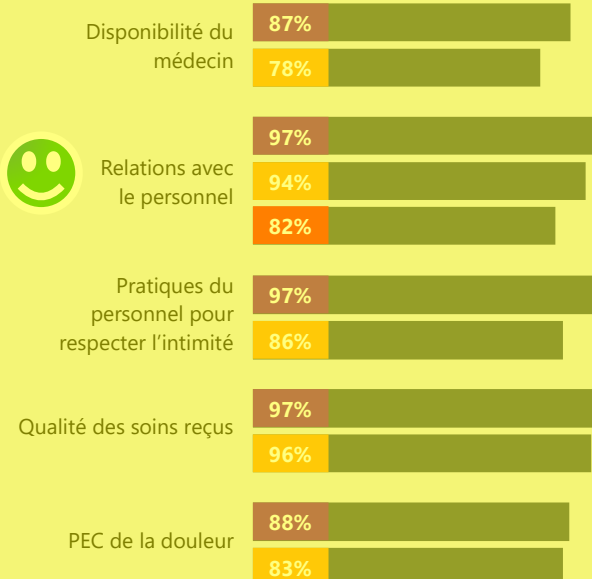


Information délivrée aux patients

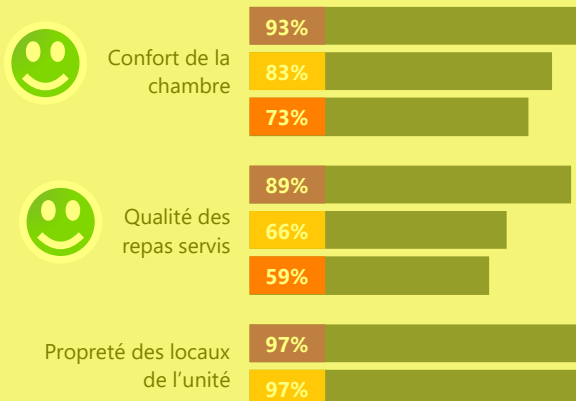


Qualité de la prise en charge

Partie en attente résultat e-satis MCO 2024



Qualité des prestations hôtelières



CHIFFRES CLÉS DU RESPECT DES DROITS DES PATIENTS 2022



Accès du patient à son dossier

2022

134

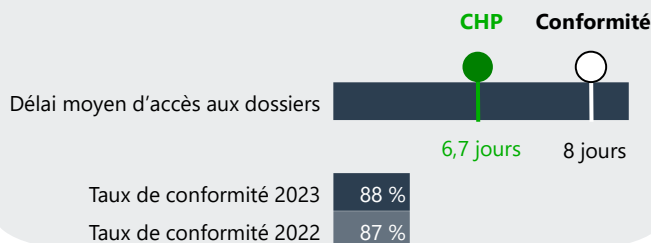
demandes
d'accès du
patient à
son dossier

2023

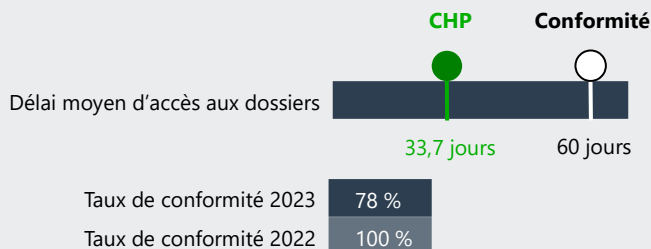
123

demandes d'accès du
patient à son dossier
-8 %

Dossiers < 5 ans : 80 demandes instruites



Dossiers > 5 ans : 23 demandes instruites



Plaintes et réclamations

2022

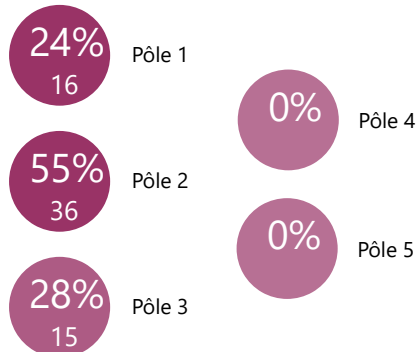
53

plaintes et
réclamations

2023

66

plaintes et
réclamations
+25 %



56 plaintes écrites

85 %



10 plaintes orales

15 %

Principaux griefs

