

**Satisfait ou non,
il est important que nous le sachions.**



COMMENT VOUS EXPRIMER ?



**Questionnaires de satisfaction,
CDU, RU...**

EXPÉRIENCE ET SATISFACTION

Dans la cadre de sa politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, notre établissement réalise une **enquête de satisfaction interne** et participe à l'**enquête nationale « E-SATIS »**.

Dans le but de mieux répondre à vos attentes et besoins, nous vous serions reconnaissant de partager votre expérience et votre satisfaction en répondant **à ces questionnaires**.

Votre opinion nous sera extrêmement précieuse et nous aidera à améliorer nos conditions d'accueil et de soins aux patients.

1/ Enquête de satisfaction interne :

Afin d'évaluer votre état de santé et votre niveau de satisfaction, vous serez contacté(e) par **sms et/ou e-mail directement par l'établissement** :

- patients hospitalisés plus de 48 heures ou en Unité de Chirurgie Ambulatoire : le lendemain de votre prise en charge
- patients du service de Dialyse Ambulatoire : le lendemain de votre dernière séance de dialyse pour les patients vacanciers / à périodicité régulière pour les patients permanents
- patients du service d'Oncologie Ambulatoire : après votre 3^{ème} cure

2/ Enquête nationale « E-SATIS » :

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés « E-SATIS » :

- Quelques semaines après votre sortie, si vous avez été hospitalisé(e) plus de 48 heures ou en Unité de Chirurgie Ambulatoire, vous serez invité(e) **par un mail* de la Haute Autorité de Santé (HAS)** à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme
- Les résultats de cette enquête sont consultables sur le site has-sante.fr

**Cette information est réservée à un usage professionnel, en aucun cas elle ne sera utilisée dans un objectif publicitaire.*

VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS PENDANT VOTRE SÉJOUR ?

Afin d'apporter une réponse à toute difficulté ou problème que vous pourriez rencontrer y compris en matière de communication, vous pouvez :

1/ Vous adresser à la Direction des Soins, ou solliciter un entretien avec la Direction.

2/ Envoyer un courrier à l'adresse suivante :

**Établissements Sainte-Marguerite
Cellule de Gestion des Réclamations et des Plaintes
71 Boulevard Robespierre
83000 TOULON**

3/ Contacter la Commission Des Usagers (CDU) :

- Directement sur le **site internet de l'établissement**, rubrique « Notre établissement » / « Contact »
- Par mail : cdu@clinique-sainte-marguerite.fr

4/ Contacter les Représentants des Usagers (RU) :

- Directement sur le **site internet de l'établissement**, rubrique « Notre établissement » / « Contact »
- Par mail : representantsdesusagers@clinique-sainte-marguerite.fr

**La liste complète des membres de la CDU et des RU est consultable sur
le site internet de l'établissement rubrique :
"Espace patient" / "Droits et devoirs des patients"**

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.