



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



COMMENT VOUS EXPRIMER ?



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

RD 559 – Rond Point du Général Diego Brosset
83580 GASSIN
<https://www.clinique-golfe-saint-tropez.fr>
Tél. : 04 98 12 70 00 - Fax : 04 98 12 70 25



EXPÉRIENCE ET SATISFACTION

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

Dans le but de mieux répondre à vos attentes et besoins, nous vous serions reconnaissants 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.

Enquêtes internes :

- **Afin d'évaluer votre état de santé, votre niveau de satisfaction et votre expérience** lors de votre séjour dans notre établissement, vous serez contacté(e) par **sms et/ou e-mail directement par l'établissement, le lendemain** de votre prise en charge.
- **Afin d'évaluer votre retour à domicile** après votre séjour dans notre établissement, vous serez contacté(e) par **sms et/ou mail 4 semaines après votre sortie**.

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, 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-golfe-saint-tropez.fr

4/ Contacter les Représentants des Usagers (RU) :

- **Mme DELEIGNIES Carole**, membre de l'association « La ligue » 
- **Mme ORION Véronique**, membre de l'association « le Lien » 
- Directement sur le **site internet de l'établissement**, rubrique « Notre établissement » / « Contact »
- Par mail : representantsdesusagers@clinique-golfe-saint-tropez.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.