

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



**COMMENT VOUS EXPRIMER ?**



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

Avenue Georges Bizet  
83000 TOULON  
<https://www.hpth-saint-jean.fr>  
Tél. : 04 94 16 30 30 - Fax : 04 94 16 30 58



# 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 e-mail 4 semaines après votre sortie**.

## Enquêtes 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 e-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](http://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 e-mail : [cdu@clinique-st-jean.fr](mailto:cdu@clinique-st-jean.fr)

**4/ Contacter les Représentants des Usagers (RU) :**

- Directement sur le **site internet de l'établissement**, rubrique « Notre établissement » / « Contact »
- Par e-mail : [representantsdesusagers@clinique-st-jean.fr](mailto:representantsdesusagers@clinique-st-jean.fr)

Les Représentants des Usagers (RU) sont là pour vous informer et répondre à vos questions. Bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la Santé, ils ont pour principales missions de participer à la CDU, veiller au respect des droits des usagers, contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches, et faire entendre la voix de l'utilisateur dans diverses commissions de l'établissement.

**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"**

