

# VOTRE EXPÉRIENCE COMPTE PARTICIPEZ À NOS ENQUÊTES



**Dans le 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.

**Après votre hospitalisation** si vous avez été hospitalisé(e) plus de 48h ou en Unité de Chirurgie Ambulatoire, vous recevrez



## **Le lendemain de votre sortie**

**Une enquête interne** de satisfaction et d'expérience patient

## **Quelques semaines après votre sortie,**

**Une enquête interne** d'évaluation de votre retour à domicile.

Des enquêtes internes spécifiques sont réalisées auprès des patients du service d'oncologie et hématologie ambulatoire.

## **Un questionnaire d'enquête E-SATIS\***

*Vous êtes invité(e) par la **HAS** (Haute Autorité de Santé), **anonymement**, à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge*



**\*Les résultats de cette enquête sont consultables sur le site [has-santé.fr](http://has-santé.fr)**

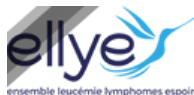
# VOS RÉCLAMATIONS ET DROITS UNE ÉCOUTE ATTENTIVE



## Représentants Des Usagers

[representantsdesusagers@clinique-saint-jean.fr](mailto:representantsdesusagers@clinique-saint-jean.fr)

Ils jouent **un rôle essentiel** au sein des établissements de santé et des instances publiques. **Véritables porte-parole**, ils veillent à ce que les attentes des patients soient entendues et prises en compte. **Engagés** dans la **défense des droits des usagers**, Ils agissent comme médiateurs, établissant un lien entre ces derniers, les professionnels de santé et la direction de l'établissement, tout en promouvant des pratiques plus humaines. **Membres d'associations agréées**, ils redonnent une **dimension solidaire** aux organisations, n'hésitant pas à intervenir fermement lorsque cela est nécessaire. Leur engagement contribue à une **prise en charge plus juste, respectueuse et accessible à tous**.



**M. BERTON Philippe (titulaire 1),**  
Ensemble Leucémie LYmphomes Espoir



**M. AMARIT Cyril (titulaire 2),**  
UFAL Toulon - Union des FAMilles Laïques



## Commission Des Usagers

[cdu@clinique-saint-jean.fr](mailto:cdu@clinique-saint-jean.fr)

La **Commission des Usagers (CDU)**, créée par la loi de 2002, veille au respect des droits des patients, facilite leurs démarches et améliore leur prise en charge. Elle **inclut des représentants des usagers, des professionnels de santé, la direction, et, si besoin, des experts ou personnes qualifiées**.



**Etablissements Sainte Marguerite**



**Site web de l'établissement**

## Cellule de Gestion des Réclamations et des Plaintes

71 Boulevard Robespierre  
83000 Toulon

Pour contacter **les RU , la CDU ou la Direction de l'établissement** rubrique  
**« Notre établissement »**  
**« Contact »**



**Etablissements  
Sainte Marguerite**

