

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 de Dialyse 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**

VOS RÉCLAMATIONS ET DROITS UNE ÉCOUTE ATTENTIVE



Représentants Des Usagers

representantsdesusagers@cliniquedelaciotat.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**.

INDECOSA



M. SALERNO Thierry (titulaire 1),

Association d'Information et de Défense des Consommateurs Salariés

Mme ORION Véronique (titulaire 2),

Association de Lutte, Information, Études des Infections Nosocomiales

Mme SOLIGNAC Annabel (suppléante),

Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux



Commission Des Usagers

cdu@cliniquedelaciotat.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**.



Établissements 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 »



**Établissements
Sainte Marguerite**

