



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



COMMENT VOUS EXPRIMER ?



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

Immeuble le Plein Ouest
1, Rue Albert Cohen
13016 MARSEILLE
<https://www.soins-assistance.org>
Tél. : 04 96 20 66 66 - Fax : 04 96 20 66 67

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**.

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 ce questionnaire**.

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

Afin d'évaluer votre niveau de satisfaction, vous serez contactés par **sms et/ou e-mail directement par l'établissement**, le lendemain de votre sortie.



VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS PENDANT VOTRE PRISE EN CHARGE ?

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 aux Responsables 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@soins-assistance.org

4/ Contacter les Représentants des Usagers (RU) :

- Directement sur le **site internet de l'établissement**, rubrique « Notre établissement » / « Contact »
- Par mail : representantsdesusagers@soins-assistance.org

**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 obligations des patients"**

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.