



## Évaluation de la satisfaction des patients

Notre priorité : la qualité de votre prise en charge et la prévention des risques

Au centre hospitalier de Grasse, la qualité de votre prise en charge et la prévention des risques est une priorité. Afin de nous aider à améliorer les soins qui vous ont été dispensés, un dispositif d'écoute de vos besoins et attentes est en place.

Pour renforcer l'évaluation de votre satisfaction, un questionnaire selon votre type de prise en charge est à votre disposition. Ces questionnaires vous seront remis par les professionnels soignants au moment de votre sortie.

- > Pour un séjour en hospitalisation complète. Le questionnaire est essentiellement basé sur:
  - l'accueil,
  - les relations et la communication avec le personnel,
  - les soins et les informations sur l'état de santé,
  - les locaux,
  - les prestations hospitalières.
- > Pour un séjour en ambulatoire, nous vous demandons votre niveau de satisfaction concernant:
  - l'accueil
  - les soins
  - les locaux et prestations hôtelières
  - l'accompagnement lors de la sortie
- > Lors d'une consultation externe. Il traite de thèmes tels que
  - la prise de rendez-vous,
  - l'accès à l'hôpital,
  - l'accueil,
  - la consultation,
  - le suivi et le paiement

*Vous avez le loisir de le renseigner de façon totalement anonyme. Des boîtes aux lettres sont à votre disposition dans tout l'établissement pour recueillir ces questionnaires.*

*Ils sont ensuite analysés par le service qualité. Les résultats sont envoyés aux services et présentés aux instances et comités.*

*La Commission de Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge ( CRUQPC) propose ensuite des actions d'amélioration afin que l'établissement soit au plus près de vos attentes et besoins en matière de qualité.*

*Notre établissement participe également à l'enquête nationale annuelle téléphonique e-Satis.*



CENTRE HOSPITALIER DE GRASSE Chemin de Clavary  
06130 Grasse  
Tel: 04.93.09.55.55

<http://www.ch-grasse.fr/patients-visiteurs/evaluation-de-la-satisfaction-des-patients-38>