

# VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

**JE DONNE MON AVIS SUR MON EXPERIENCE, J'EXPRIME MON RESENTI, JE SIGNALA TOUT EVENEMENT INDESIRABLE/INCIDENT AU COURS DE MON SEJOUR ET JE PARTICIPE A L'AMELIORATION DE LA CLINIQUE**

## UN AVIS ET UN RESENTI EN COURS DE SEJOUR

J'exprime **mon ressenti**, je propose des **idées** aux professionnels et au **responsable de service** tout au long de mon séjour ou je dépose un **courrier dans la boîte aux lettres** à l'accueil ! L'équipe trace mes réclamations orales sur le logiciel de signalement interne.

1



## 3 COURRIER DE PLAINTES

J'envoie un **courrier de plainte et de réclamation** à la direction. Elle sera lu et traitée afin d'y répondre :

*Direction Clinique Saint-Vincent  
Service usagers  
8 rue de Paris  
97400 Saint-denis*



2

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Je réponds au **questionnaire de satisfaction** en cours de séjour et à la sortie. Je précise s'il y a eu un incident. Je peux répondre au questionnaire en ligne ou en papier!



## LES REPRESENTANTS DES USAGERS

Je peux les rencontrer :

- en les contactant : **affiche avec leurs coordonnées** dans les **panneaux "infos patients"** et dans votre chambre [commission.usagers.csv@clinifutur.net](mailto:commission.usagers.csv@clinifutur.net)
- en les rencontrant lors des **permanences** qui a lieu le dernier jeudi du mois à l'accueil du SMR.



## 5 JE PARTICIPE

Je peux **participer à des enquêtes** ou à des **réunions** : *patients traceurs, audits, café éthique, PACTE...*



## ENQUETE E-SATIS

Je reçois un **mail dans les 15 jours** après ma sortie pour répondre à l'enquête nationale de satisfaction "**e-satis**", elle nous aide à nous améliorer!



6

## AVIS GOOGLE ET INTERNET

Je dépose un **avis Google** afin de relayer mon expérience dans la clinique sur internet. Une réponse y sera apportée !

