

Communiqué de presse du CHU de Toulouse

Toulouse, le 22 janvier 2015

« Le CHU de Toulouse à l'écoute » : un questionnaire d'expression des usagers en ligne sur internet.

Le nouveau [projet d'établissement Horizon 2018](#) du CHU de Toulouse a clairement mis en avant la place du malade au cœur de ses actions, en particulier en améliorant le dispositif d'écoute et de prise en compte de l'expression des personnes soignées.

Pour atteindre cet objectif, le CHU de Toulouse vient de mettre à disposition des patients sur son site internet un formulaire de recueil d'expression informatisé destiné à remplacer l'ancien questionnaire de satisfaction papier.

L'objectif de ce changement est double :

1. mieux connaître l'avis des patients sur leurs conditions d'accueil, de séjour et de prise en charge,
2. mais surtout répondre à leurs attentes en partageant des éléments de réflexion sur les actions ciblées d'amélioration à entreprendre.

En fonction du temps que le patient peut consacrer à cette enquête, deux versions du questionnaire sont disponibles :

1. une version courte qui ne comporte que six questions,
2. une version plus complète (durée estimée à 15 mn) permettant des appréciations plus détaillées sur les conditions de prise en charge et le déroulement de leur séjour.

Les thématiques abordées reprennent exactement celles de l'enquête nationale de satisfaction I-SATIS qui est généralisée à tous les établissements de santé en 2015. Une zone de texte libre, en fin de questionnaire, permet d'exprimer son avis ou d'émettre des suggestions.

Les résultats globaux pourront être suivis trimestriellement par la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUCQ-PC) afin de mettre en œuvre des actions d'amélioration des pratiques. Une campagne d'affichage sur les différents sites du CHU permet d'informer et de sensibiliser les patients sur cette initiative afin de faciliter le recueil de leur ressenti sur leur séjour hospitalier.

Le [questionnaire d'expression informatisé](#), opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2015, est accessible depuis la page d'accueil du site internet du CHU dans la rubrique « [Services en ligne aux patients](#) ». Il sera envoyé aux patients qui auront accepté de communiquer leur adresse mail au CHU.

Contact presse :

- **CHU DE TOULOUSE, DIRECTION DE LA COMMUNICATION, HOTEL-DIEU SAINT-JACQUES,**
Dominique Soulié - tél. : 05 61 77 83 49 - mobile : 06 27 59 58 96 - courriel : soulie.d@chu-toulouse.fr