



LA CHARTE MARIANNE

Circulaire N° DAGPB/MOS/MPM/2004/358 du 21 juillet 2004 relative à la qualité de l'accueil dans les services publics de l'état et à la généralisation à l'ensemble des services de l'état de la charte d'accueil des usagers :

Un accès plus facile à nos services :

Nous affichons les horaires usuels d'ouverture des différents services.

L'accès à tous les services est facilité y compris pour les personnes à mobilité réduite.

Un fauteuil roulant est à disposition à votre demande.

Des places de parking sont réservées aux handicapés à proximité de chaque entrée de l'hôpital.

L'accès à nos différents services est indiqué.

Un accueil attentif et courtois :

Une équipe multidisciplinaire vous accueille. Ces professionnels sont à votre écoute, n'hésitez pas à vous informer auprès d'eux. Chacun d'entre eux porte sur sa tenue ou sur un badge son nom et sa fonction afin d'être facilement identifiable.

Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé :

L'établissement veille à la lisibilité et à la clarté des documents émis.

Tout courrier réceptionné au Centre Hospitalier fait l'objet d'une réponse claire et distincte dans un délai raisonnable.

Une permanence physique et téléphonique est assurée 24h/24 et 7jours/7.

Une réponse systématique à vos réclamations :

La Commission de relation des usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ) répond de façon systématique à vos réclamations.

Une boîte de dépôt de réclamations et de suggestions, située aux admissions est à votre disposition.

A votre écoute :

Des enquêtes de satisfactions sont réalisées afin d'entreprendre les actions correctives nécessaires.

Tous les patients peuvent renseigner les questionnaires de satisfaction que nous analysons régulièrement afin d'améliorer nos prestations.

Chacun d'entre vous est encouragé à faire part de ses suggestions.