

Les

**5 engagements**

de la charte

1

Un **accès** plus facile  
à nos services

2

Un **accueil**  
attentif et courtois

3

Une **réponse**  
**compréhensible**  
à vos demandes  
dans un délai annoncé

4

Une **réponse**  
**systématique**  
à vos réclamations

5

À votre **écoute**  
pour progresser

*Nous vous remercions  
de votre confiance et de votre  
participation à la qualité de  
notre accueil,  
dans un respect mutuel.*



Route de FONTEVRAUD  
BP 100  
49403 Saumur Cedex

02 41 53 30 30  
<http://www.ch-saumur.fr>



# Charte Marianne

**Centre hospitalier  
de Saumur**



**Pour un meilleur Accueil  
Dans les services de l'Etat**

## L'État et ses services publics

*exercent leurs missions en veillant à assurer à tous  
équité, transparence et accessibilité.*

*Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous  
prenons une série d'engagements  
pour mieux vous accueillir.*



### Un accès plus facile à nos services

#### ■ Nous vous informons des horaires :

- d'ouverture de l'accès principal du centre hospitalier : **de 7 h à 20 h.**

- d'ouverture des secrétariats de chaque service, par affichage sur la porte.

- de visite des hospitalisés : **de 13 h à 20 h.** (Sauf cas particuliers, par ex. soins intensifs,...)

#### ■ Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.

Si vous ne vous êtes pas adressé au bon destinataire, votre demande est transmise au service compétent, sans autre démarche de votre part.

#### ■ Nous simplifions l'accès à nos locaux

- La signalétique est actualisée,
- Un point accueil est identifié.
- Des places de parking, dont une partie est réservée aux personnes à mobilité réduite sont à disposition des usagers.
- Le personnel de l'accueil propose un accompagnement des personnes malvoyantes ou très désorientées.



### Un accueil attentif et courtois

#### ■ Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur

- Tous les agents intervenant auprès de vous portent un badge.
- Pour les services administratifs, le nom des agents est apposé sur la porte du bureau ou sur le guichet auquel ils travaillent.
- Les correspondances administratives indiquent clairement le nom et les coordonnées de la personne chargée de votre dossier.
- Les personnes qui répondent au téléphone indiquent leur service et leur fonction.

#### ■ Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.

#### ■ Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.



### Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

#### ■ Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers.

#### ■ Dans un délai maximum de un mois, nous apportons à vos courriers postaux ou électroniques :

- soit une réponse complète,
- soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donné une réponse.



### Une réponse systématique à vos réclamations

#### ■ Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations :

- Une plaquette sur les modalités de réclamation vous est remise avec le livret d'accueil du patient..

- Toute réclamation ou plainte doit être adressée de manière impersonnelle à : **M. le Directeur – Centre Hospitalier de Saumur - Route de Fontevraud – BP 100 - 49403 SAUMUR Cedex**

#### ■ Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum d'une semaine.

#### ■ Nous vous offrons la possibilité de contacter M<sup>me</sup> AUVINET, chargée des relations avec les usagers

➔ Par l'intermédiaire du secrétariat du service usagers -qualité, joignable au **02 41 53 35 40**

Le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30, le mercredi de 8h30 à 12h30.



### À votre écoute pour progresser

#### ■ Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil :

- Un organisme de sondage reconnu réalise une enquête de satisfaction auprès des patients.
- Un questionnaire de sortie est mis à votre disposition, pour chaque hospitalisation.
- Des fiches de remarques et de suggestions sont à votre disposition aux différents points d'attente de l'établissement.

#### ■ Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.

#### ■ Nous vous informons des résultats de ces actions et des progrès accomplis.