



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 fiche intitulée « Informations aux patients » incluse dans le livret d'accueil vous informe sur les modalités de réclamation.
- 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 la Direction de la Patientèle.

Par l'intermédiaire du secrétariat :
au 02 41 53 35 40



A **vos 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.



Un **accès plus facile** à nos services

Nous vous informons des horaires :

- d'ouverture de l'accès principal du Centre Hospitalier : **de 5 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.**

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.

