

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 A votre écoute pour progresser

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



Charte Marianne

Pour un meilleur

Accueil

des services publics

✉ 49, rue Hermite – CS 75211
54052 NANCY CEDEX
☎ 03 83 85 75 00 – 📠 03 83 85 75 57
www.centre-chirurgical-emile-galle.fr



Le Centre Chirurgical Emile Gallé, établissement public,

Exerce ses 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.

1

Un accès plus facile à nos services

• **Nous vous informons des horaires :**

- d'ouverture du service SOS Mains-Traumatologie : **24h/24 et 365j/an.**
- d'ouverture de l'accueil du centre Chirurgical : **de 7h à 20h.**
- de visite des hospitalisés : **de 11h30 à 20h30** (sauf cas particuliers, par ex. surveillance continue,...).

• **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 « renseignement » 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.

2

Un accueil attentif et courtois

• **Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur :**

- Tous les agents soignant intervenant auprès de vous portent leurs noms apposés sur leurs vêtements professionnels,
- Pour les services administratifs, le nom des agents est apposé sur la porte du bureau ou sur le guichet auquel ils travaillent, administratives
- Les correspondances indiquent le nom et les coordonnées du signataire,
- Les personnes qui répondent au téléphone indiquent leur service et s'identifient.

• **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

3

raisonné

• **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.

4

Une réponse systématique à vos réclamations

• **Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations :**

- le livret d'accueil du patient qui vous est remis systématiquement lors de votre hospitalisation précise les modalités de réclamation qui vous sont offertes,
- Toute réclamation ou plainte doit être adressée à : **M. le Secrétaire Général – Centre Chirurgical Emile Gallé – 49 rue Hermite – CS 75211 – 54052 NANCY Cedex**

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

• **Nous vous offrons la possibilité de rencontrer un médiateur**, médical ou administratif selon le cas, par l'intermédiaire du secrétariat qualité, joignable au 03.83.85.75.03 du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

5

A 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 réalisera en 2013 une enquête de satisfaction auprès des patients,
- Un questionnaire de sortie est mis à votre disposition, pour chaque hospitalisation,
- Une boîte à lettre destinée à recevoir vos remarques et suggestions est à votre disposition dans le hall principal du bâtiment A.

• **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.**