

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.*



CHS de Navarre
62, rue de Conches
27022 EVREUX Cedex

TEL : 02 32 31 76 76

e- mail : chs-navarre@wanadoo.fr

Site www.chs-navarre.fr



*Charte
Marianne*

CHS de Navarre



**Pour un meilleur accueil dans les
services du CHS de NAVARRE**

Le CHS de Navarre

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.



Un accès plus facile à nos services

- Le Bureau de la Gestion des Malades est ouvert :
 - du lundi au vendredi : 8h30- 17h30
 - le samedi matin : 8h30- 12h
- Les services de soins fonctionnent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7



Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom/ la fonction de votre interlocuteur
- Nous vous écoutons avec attention
- Nous nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles
- Nous vous accueillons en toute confidentialité



Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et formulaires
- Nous nous engageons à donner une réponse à vos courriers dans un délai maximum d'un mois



Une réponse systématique à vos réclamations

Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.

Vous pouvez adresser vos réclamations par écrit au Directeur du CHS de Navarre.

Nous vous informons qu'il existe une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge que vous pouvez saisir.



À votre écoute pour progresser

Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de votre accueil.

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

Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.

AUTRES ENGAGEMENTS

Le CHS de Navarre s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité en matière d'accueil et de pratiques professionnelles.

Nous nous engageons à suivre et à évaluer les principes de cette Charte Marianne.