

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.*



Le Centre Psychothérapique de
Nancy a été certifié par la
Haute Autorité de Santé
en 2006

Centre Psychothérapique de Nancy
BP 11010
54521 LAXOU CEDEX

☎ 03 83 92 50 50

☎ 03 83 92 52 52

site : www.cpn-laxou.com

CPN DUQ DIV 029 v.1



Charte Marianne

**Centre
Psychothérapique
de Nancy**



**Pour un meilleur accueil
dans le service public
hospitalier**

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.*

1 Un accès plus facile à nos services

« Nous nous engageons à faciliter
votre accès à nos services ».

Nous vous informons des horaires
d'ouverture de nos lieux de consultation et
vous informons des contacts à effectuer en
cas d'urgence pendant les horaires de
fermeture.

Nous vous informons sur notre site
Internet (www.cpn-laxou.com) ou sur appel à
la Direction des Usagers, de la Qualité et de
la Communication au 03 83 92 69 78 de nos
conditions d'accessibilité pour les personnes
à mobilité réduite et vous proposons le cas
échéant un lieu de consultation adapté.

Nous vous offrons sur notre site
Internet ou par envoi d'un livret d'accueil sur
demande auprès de la Direction des
Usagers, de la Qualité et de la
Communication au 03 83 92 69 78, une
information générale sur notre établissement.

2 Un accueil attentif et courtois

« Nous vous accueillons en fonction
de vos besoins et dans le respect de la
confidentialité nécessaire ».



3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

Nous apportons systématiquement
une réponse compréhensible dans un délai
maximum d'un mois (sauf si un autre délai
est prévu par la loi) à vos courriers postaux
ou électroniques adressés au Directeur de
l'établissement (C.P.N., BP 11010 54521
Laxou cedex) ou à l'adresse électronique
direction@cpn-laxou.com et vous
communiquons les coordonnées de la
personne chargée de votre dossier.

4 Une réponse systématique à vos réclamations

Nous apportons systématiquement
une réponse à vos réclamations dans un
délai maximum d'un mois. Adressez vos
demandes au Directeur de l'établissement
(C.P.N., BP 11010 - 54521 Laxou cedex), ou
à l'adresse électronique direction@cpn-laxou.com.

Chaque demande est répertoriée pour
en assurer un suivi.

5 À votre écoute pour progresser

« Nous nous attachons à connaître
vos attentes et votre point de vue ». Des
questionnaires de satisfaction sont à votre
disposition dans les unités ou sur demande à
la Direction des Usagers, de la Qualité et de
la Communication au 03 83 92 69 78.

Des enquêtes de satisfaction sont
régulièrement conduites pour mesurer vos
attentes en hospitalisation et en ambulatoire.

« Avec vous, nous nous engageons à
améliorer la qualité de nos prestations ».