

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**
systematique
à vos réclamations

5

À votre **écoute**
pour progresser

HOPITAL DE FOURVIERE
Centre de gérontologie
10 rue Roger Radisson – Lyon 5^{ème}
04.72.57.30.00

HORAIRES D'OUVERTURE

Horaires des visites
7/7 j de 12h00 à 20h00

Accueil/standard
Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00
Les weeks ends et jours fériés de 14h00 à 17h30

Bureau des entrées – Accueil de jour
Facturation
Du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30
04.72.57.30.50

Secrétariats médicaux
Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
Se reporter à la fiche contacts

Service Social
Du mardi au vendredi de 9h00 à 17h00
04.72.57.30.20

Direction et services administratifs
Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
04.72.57.30.05



Charte
Marianne



Pour un meilleur **accueil**
dans notre établissement

**L'Hôpital de Fourvière
Etablissement de Santé Privé
d'Intérêt Collectif (ESPIC)**

*exerce ses missions en veillant à assurer à tous
équité, transparence et accessibilité.
Vous avez droit à un accueil de qualité.
Pour mieux vous accueillir,
nous prenons une série d'engagements.*



**Un accès plus facile
à nos services**



**Un accès plus facile
à nos services**

ure et

- Nous nous rendons disponible pour répondre à votre demande.
- Nous mettons à votre disposition divers supports (livret d'accueil, site internet ...)
- Divers supports d'information existent : livret d'accueil donné dans le service, site internet.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Un parking privé est à votre disposition dans l'enceinte de l'établissement.

Pour obtenir des informations :

- Internet www.hopital-fourviere.fr
- Standard téléphonique : 04.72.57.30.00
du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00
les week ends et jours fériés de 14h00 à 17h30
- Autres services : voir au dos



**Un accueil
attentif et courtois**

- Nous vous mettons en relation avec le bon interlocuteur.
- Nous vous écoutons avec attention et nous nous efforçons de vous informer.
- Nous vous facilitons les démarches à entreprendre pour le suivi du séjour.
- Nous mettons tout en œuvre pour respecter la confidentialité.
- Vous disposez d'un espace convivial « Le Forum », 1^{er} étage – Entrée A.



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

- Nous sommes attentifs au contenu et à la clarté de nos courriers.
- Nous répondons à vos courriers dans un délai maximum de 15 jours.
- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques. Nous vous rappelons si vous laissez un message à une tierce personne ou sur messagerie vocale.
- Nous nous efforçons d'écourter votre attente.



**Une réponse
systématique
à vos réclamations**

- La responsable de l'unité de soins est à votre disposition du lundi au vendredi.
- Le livret d'accueil vous informe des instances existantes et du moyen de les contacter :
 - * Commission Des Usagers (CDU) : Responsable Qualité Tél. 04.72.57.30.05,
 - * Conseil de Vie Sociale (CVS) pour Les patients de l'accueil de jour : Secrétariat de direction Tél. 04.72.57.30.05.
- Nous répondons systématiquement à vos réclamations dans un délai de 15 jours. Ce délai peut être d'un mois si une enquête s'avère nécessaire.



**À votre écoute
pour progresser**

- Un questionnaire de satisfaction vous est remis au moment de votre départ. Une boîte aux lettres est à votre disposition pour le déposer à l'accueil.
- Nous prenons en compte vos remarques qui contribuent à l'amélioration de la qualité de soins.

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