

# Les engagements de la charte

**Hôpital Général**  
**et Service Hospitalier Frédéric Joliot**  
4 place du Général Leclerc 91401 ORSAY  
Admissions Tél. : 01 69 29 75 61 / Fax : 01 69 29 76 81



**CENTRE HOSPITALIER D'ORSAY**  
B.P. 27  
91401 ORSAY Cedex  
Tél. : 01 69 29 75 75  
Fax : 01 69 82 98 40

1

**UN ACCÈS PLUS FACILE  
À NOS SERVICES**

2

**UN ACCUEIL ATTENTIF  
ET COURTOIS**

3

**UNE RÉPONSE  
COMPRÉHENSIBLE  
À VOS DEMANDES  
DANS LE DÉLAI ANNONCÉ**

4

**UNE RÉPONSE  
SYSTÉMATIQUE  
À VOS RÉCLAMATIONS**

5

**À VOTRE ÉCOUTE  
POUR PROGRESSER**

**Direction**  
**et Service de soins de suite et de longue durée**  
Maison de l'Yvette  
Rue Guy Mocquet 91401 ORSAY  
Admissions Tél. : 01 69 29 76 53 / Fax : 01 69 82 98 40

**Service d'Hospitalisation Psychiatrie Adultes**  
Admissions Tél. : 01 69 29 76 13 / Fax : 01 69 28 15 32

Afin de garantir aux patients des conditions optimales d'hospitalisation et de confort, durant les travaux de restructuration que réalise le Centre Hospitalier d'Orsay sur le Domaine du Grand Mesnil, les 3 secteurs d'hospitalisation adultes sont transférés sur le site du :

*Centre Hospitalier de Perray-Vaucluse*  
1 rue de Rivoli 91360 EPINAY SUR ORGE  
Standard tél. : 01 69 25 42 00

- Secteur 91 G 14 ORSAY : Pavillon PLUVIOSE  
Secrétariat Tél. : 01 69 25 43 48 / Fax 01 69 25 44 76
- Secteur 91 G 15 MASSY : Pavillon MESSIDOR  
Secrétariat Tél. : 01 69 25 44 83 / Fax : 01 69 25 44 82
- Secteur 91 G 16 PALAISEAU : Pavillon FRUCTIDOR  
Secrétariat Tél. : 01 69 25 44 78 / Fax : 01 69 25 44 79

Tout courrier doit être adressé  
au Centre Hospitalier d'Orsay

**Service de Psychiatrie secteur infanto-juvénile**  
Domaine du Grand-Mesnil  
2 rue Charles de Gaulle 91440 BURES-SUR-YVETTE  
Secrétariat Tél. : 01 69 29 76 27 / Fax : 01 69 29 74 32

**Institut de Formation en Soins Infirmiers**  
Domaine du Grand-Mesnil  
2 rue Charles de Gaulle 91440 BURES-SUR-YVETTE  
Tél. : 01 69 29 76 22 / Fax : 01 69 29 74 33

Site internet : [www.ch-orsay.fr](http://www.ch-orsay.fr)

## Charte Marianne



Hôpital Général



Maison de l'Yvette



Château du Grand Mesnil

Pour un meilleur accueil  
au Centre Hospitalier d'Orsay



Le Centre Hospitalier d'Orsay exerce ses missions en veillant à assurer une prise en charge de qualité.

Pour vous garantir le droit à un accueil de qualité, nous prenons les engagements suivants :

## 1 Un accès plus facile à nos services

- Nous vous informons de nos horaires d'accueil.
  - Le service des Urgences et les services de soins vous accueillent 24h/24.
  - Les services des admissions vous reçoivent du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00, ainsi que le samedi de 9 h 00 à 16 h 00, et les services administratifs de 9 h 00 à 17 h 00 sur rendez-vous.
- Nous simplifions l'accès de nos locaux.
  - Sur le site internet du CHO figurent les plans d'accès de l'Hôpital Général, de la Maison de l'Yvette et de Perray-Vaucluse.
- Vous pouvez stationner à proximité dans le parking souterrain de la commune, situé face à la gare d'Orsay.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
  - places de parking spécifiques sur le parking extérieur,
  - ascenseurs,
  - fauteuils roulants à disposition.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles.
  - Les responsables de service vous accueillent sur rendez-vous.
  - L'accueil est assuré en fonction de la nature de la demande (médecins, responsables de secteur, cadres de santé, assistantes sociales...).
- Pour toutes informations préalables :
  - Vous pouvez joindre le standard au 01 69 29 75 75 qui orientera votre appel.
  - Vous trouverez les coordonnées des responsables sur le site internet.

## 2 Un accueil attentif et courtois

- Vous connaissez le nom de votre interlocuteur.
    - Sur tous les courriers, nous précisons :
      - le secteur ou le service concerné,
      - le nom, le numéro de téléphone de la personne qui suit votre dossier.
  - Nous nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
  - Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque cela est nécessaire.
    - Des espaces réservés permettent cet accueil.
- ## 3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans le délai annoncé
- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers, de nos formulaires et de nos questionnaires.
  - Dans un délai maximum de 1 mois, nous apportons à vos courriers postaux :
    - soit une réponse définitive,
    - soit un accusé de réception indiquant le délai de réponse ainsi que le nom du responsable chargé de votre dossier.

- Dans un délai de 10 jours, nous répondons à vos courriers électroniques.

- Nous répondons à vos appels téléphoniques pendant les horaires suivants :

- Standard (tél. : 01 69 29 75 75) 24h/24
- Urgences (tél. : 01 69 29 75 75) 24h/24
- Administration et secrétariats : du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00

Direction Générale Tél. : 01 69 29 75 02 / Fax : 01 69 82 98 40

## 4 Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.
  - Toute réclamation orale formulée dans un service est consignée par écrit par l'agent présent puis transmise au Directeur.
  - Toute réclamation écrite doit être adressée au Directeur à l'adresse suivante :
    - Hôpital Général
    - 4 place du Général Leclerc
    - 91401 ORSAY
  - Chaque Responsable de service s'engage à apporter des éléments d'explication par écrit permettant de vous répondre dans les meilleurs délais.

## 5 À votre écoute pour progresser

- Nous sommes intéressés par vos remarques et suggestions afin d'améliorer la qualité de notre accueil.
  - Un questionnaire de satisfaction, intégré dans le livret d'accueil, vous est remis lors de votre admission dans un service de soins.
  - Chaque semestre, les questionnaires de sortie sont traités pour connaître vos observations et vos attentes.