

## La Charte du Citoyen sur l'accueil

L'Hôpital universitaire Charles Nicolle s'engage à respecter le droit des citoyens, patients et visiteurs d'obtenir le service requis dans le meilleur délai et de mettre en œuvre des engagements liés à l'amélioration des conditions d'accueil, d'orientation et d'attente au plus tard le 30 juin 2020 :

1. La mise en place d'un bureau d'accueil et d'orientation des citoyens à l'entrée principale de l'hôpital avec la présence d'un agent qualifié. Le bureau reste ouvert du 7h du matin jusqu'à 7h du soir

2. L'amélioration des conditions d'accueil du bureau central d'acceptation des patients par l'introduction d'un distributeur de tickets et des guichets d'accueil qui permettent au citoyen de communiquer facilement avec les agents.

### Indicateurs de suivi

1. Un bureau d'accueil prêt et fonctionnel du 7h du matin à 7h du soir.

2. La présence d'un distributeur de tickets et de suffisamment de chaises dans la salle d'attente.  
Un bon éclairage est fourni.

Des guichets d'accueil renouvelés.

3. L'amélioration des conditions d'accueil et d'enregistrement au sein des consultations externes (Bloc n° 11) pour permettre au citoyen de communiquer facilement avec l'agent.

4. Garantir la récupération des résultats d'analyses médicales au sein de la consultation externe (Bloc n° 11) en fournissant une utilisation continue de l'informatique.

### Indicateurs de Suivi

3. La présence d'un distributeur de tickets et de suffisamment de chaises dans la salle d'attente.

Un bon éclairage est fourni.

Des panneaux de signalisation sont installés

4. Un nombre suffisant d'ordinateurs, d'imprimantes et de papiers est fourni avec un accès permanent à internet.