



CHARTRE DE LA MAISON DES USAGERS

du Centre Hospitalier d'Argenteuil

Créée en 2008, elle s'inscrit dans l'esprit de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Elle tire les principes de son fonctionnement de :

- la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé,
- la charte de la personne hospitalisée du 2 mars 2006,
- la circulaire du 28 décembre 2006 relative à la mise en place de maisons des usagers au sein des établissements de santé.

PRINCIPES FONDATEURS

La Maison des Usagers a pour finalité d'offrir aux patients ainsi qu'à leurs proches, un espace rassurant, convivial, constituant un trait d'union entre eux et les services de soins. C'est un lieu d'échange et de partage d'informations concernant les usagers de la santé.

Espace ouvert à tous, sans distinction d'âge, d'origine ou de profession, son accès est libre et gratuit. Il n'est pas nécessaire de prendre rendez-vous au préalable pour être reçu.

La Maison des Usagers n'est ni un lieu de soins, ni de règlement des conflits.

MISSIONS



- **ACCUEIL** pour les patients hospitalisés ou suivis en consultation, les familles, les accompagnants tels que tuteurs, personnes de confiance, représentants des usagers, associations...



- **ÉCHANGES** entre les usagers de la santé et l'hôpital,



- **ÉCOUTE**, dans une démarche contribuant à renforcer l'autonomie de l'utilisateur, acteur de son propre parcours de soins, et la qualité des soins,



- **EXPRESSION** de la parole individuelle et collective, en facilitant le dialogue et les partenariats avec les professionnels de la santé,



- **RENCONTRES** de malades, leurs proches, les associations œuvrant au sein de l'hôpital,



- **MISE EN ŒUVRE** et de coordination des différentes actions menées auprès des usagers de la santé,



- **INFORMATION** sur les droits et les devoirs des usagers, les pathologies, les associations œuvrant au sein de l'hôpital, et la promotion de la santé,



- **ANIMATION** répondant aux besoins des usagers de la santé,



- **PARTAGE** d'expériences pour les associations œuvrant au sein de l'hôpital.

ÉVALUATION : un bilan d'activité est présenté annuellement au Directeur du Centre Hospitalier d'Argenteuil par le coordinateur de la Maison des Usagers.