



# Maison des Usagers

du Centre Hospitalier de Dunkerque  
130 Avenue Louis Herbeaux  
CS 76 367 - 59 385 Dunkerque Cedex 1

 03 28 28 51 46

 [maison.usagers@ch-dunkerque.fr](mailto:maison.usagers@ch-dunkerque.fr)

 [www.ch-dunkerque.fr](http://www.ch-dunkerque.fr)

# Maison des Usagers

Centre Hospitalier de Dunkerque

ÉCHANGER  
INVENTER  
PARTICIPER  
ACCUEILLIR  
INFORMER  
ÉCOUTER  
PROMOUVOIR  
ORIENTER

## La vocation de la Maison des Usagers

La Maison des Usagers du Centre Hospitalier de Dunkerque s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients. **C'est un espace « Ressources » au service des patients, des familles, des professionnels, des associations et des usagers.** Elle contribue à répondre aux préoccupations de tous en matière d'organisation des soins et de droits des usagers.

Il s'agit d'un lieu d'accueil, d'écoute, d'informations, d'échanges, d'expression, de participation, d'inventivité, d'interactivité et de culture.

## Les objectifs de la Maison des Usagers

- ✓ **Écouter, informer et orienter** l'utilisateur ou ses proches aidants dans l'ensemble de son parcours de prise en charge (hospitalier et de ville)
- ✓ **Apporter de la visibilité aux associations** en leur permettant de faire vivre leur projet et promouvoir leurs actions
- ✓ **Mener et valoriser les actions de promotion de la santé**
- ✓ **Valoriser** les actions menées en **éducation thérapeutique du patient**



## Les principes de fonctionnement de la Maison des Usagers

### Un lieu « ressources » pour tous

La Maison des Usagers est centrée sur les besoins des personnes. **L'espace fonctionne sans rendez-vous durant les heures d'ouverture.** Un calendrier de permanences associatives est affiché.

### Un espace d'accueil fondé sur la qualité de l'écoute et de l'information

L'entretien avec l'accompagnatrice santé ou un membre d'une association doit aider l'utilisateur à se repérer, à élaborer ses solutions et à mener ses propres démarches. **L'accompagnatrice santé ou le membre d'une association n'ont, en aucun cas, vocation de décider pour l'utilisateur.**

### Un espace libre et gratuit

**Aucune activité commerciale ne peut être exercée** et aucun contrôle des personnes s'y présentant ne peut être organisé. **Les personnes peuvent fréquenter la Maison des Usagers sans justification, ni inscription à un quelconque organisme.**

### Le respect de l'anonymat et de la confidentialité

Les entretiens se déroulent dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité des informations personnelles.

**LA MAISON DES USAGERS EST OUVERTE À TOUS...**