

Maison Des Usagers

INFORMER

INTERAGIR

ACCUEILLIR

ÉCOUTER

PROMOUVOIR

ORIENTER

ACCUEILLIR



ACCUEILLIR

PARTICIPER

ÉCHANGER

INTERAGIR

INVENTER

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h à 17h

03 28 28 51 46

La vocation de la Maison Des Usagers



La Maison des Usagers de l'Hôpital Alexandra Lepève 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'usager 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 y 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...

Maison Des Usagers

Hôpital Alexandra Lepève



maison.usagers@ch-dunkerque.fr



03 28 28 51 46



Ouvert du lundi au vendredi
de 9h à 12h30 et de 13h à 17h

INFORMER

INTERAGIR

ACCUEILLIR

ÉCOUTER

PROMOUVOIR

ORIENTER

ACCUEILLIR

ACCUEILLIR

PARTICIPER

ÉCHANGER

INTERAGIR

INVENTER



HOPITAL
Centre Hospitalier
Alexandra Lepève
Dunkerque

Hôpital Alexandra Lepève - Centre Hospitalier de Dunkerque
130 Avenue Louis Herbeaux - CS 76 367
59 385 Dunkerque Cedex 1
03 28 28 59 00 - www.ch-dunkerque.fr

Suivez notre actualité sur les réseaux sociaux

Hôpital Alexandra Lepève @CHDunkerque