



Centre Hospitalier de Béthune Beuvry

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h

Accès à la Maison des Usagers

Rue Delbecque, Beuvry

Un arrêt de bus "Hôpital-Quai 1" se situe face à l'entrée de l'hôpital. Il est desservi par les lignes 10, 24, 56, Bulle 2 et Bulle 4 (Réseau TADAO)



Contact

Madame Héloïse DELOBEL

☎ : 03 61 40 61 52

✉ : maisondesusagers@ch-bethune.fr

Ecoute, entraide et dialogue

La Maison des Usagers du Centre Hospitalier de Béthune Beuvry s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de la prise en charge des usagers.

Cet espace neutre, rassurant et convivial est destiné aux patients, résidents, familles, professionnels et associations.

Il constitue également un trait d'union entre les lieux de soins et les usagers.

La Maison des Usagers répond aux préoccupations de tous par différentes actions :

- **écouter, informer et orienter** les usagers dans leurs parcours de soins ;
- **donner de la visibilité** aux associations et **promouvoir** leurs actions ;
- **organiser et valoriser des actions** de prévention et de promotion en santé.



La Maison des Usagers n'est **ni un centre de soins ni un espace de consultations.**

Seuls l'équipe médicale et les professionnels de santé du Centre Hospitalier de Béthune Beuvry sont habilités à poser un diagnostic et à accéder au dossier médical de l'utilisateur.

La Maison des Usagers **n'est pas un lieu de réclamation.**

Le cas échéant, l'utilisateur est orienté par la Coordonnatrice vers le service ressource.

Une Maison des Usagers ouverte à tous

Accueil, écoute et information

La Maison des Usagers **accueille et informe les usagers dans leur parcours**, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h.

L'entretien avec la Coordonnatrice de la Maison des Usagers ou un Représentant d'une association permet à chaque usager **de bénéficier d'informations, de se repérer et éventuellement effectuer des démarches.**



Un espace « ressources » libre et gratuit

La Maison des Usagers est **un espace accessible sans inscription préalable.**

Aucune activité commerciale ne peut y être exercée.

Chaque mois un calendrier des permanences des associations est diffusé.

Confidentialité des échanges

Les entretiens se déroulent **dans le respect de l'anonymat et du secret** des informations délivrées.