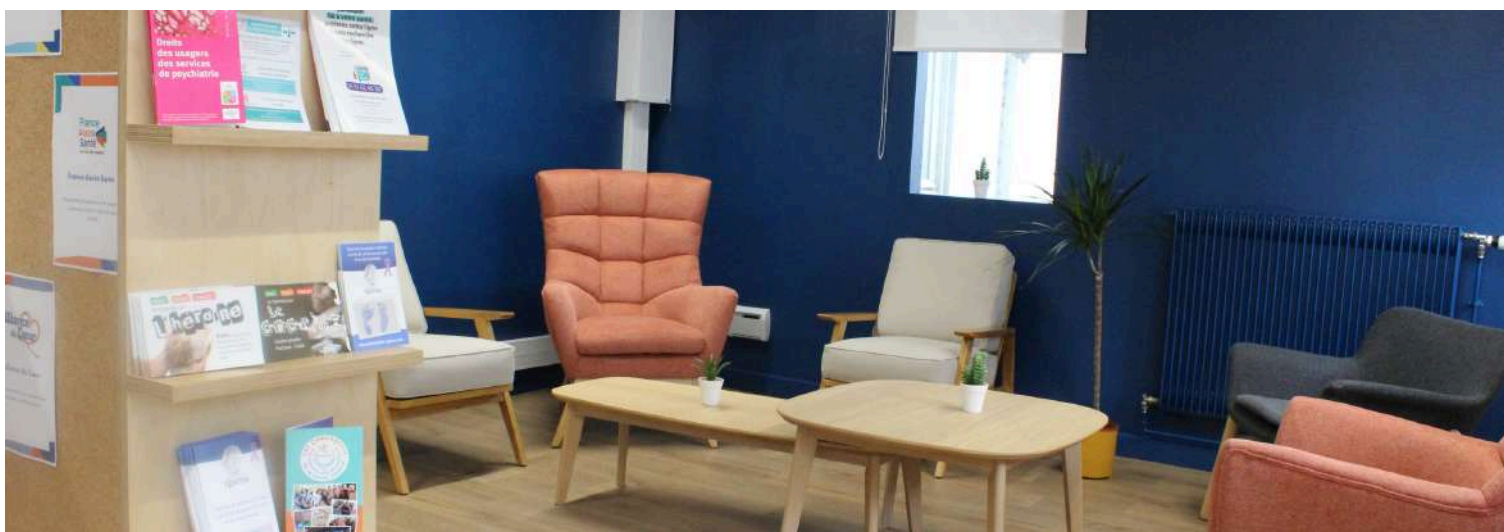


# Maison des Usagers

## Centre Hospitalier de Lens



# Dossier de presse

# Sommaire

Page 01

**Le contexte**

Page 02

**La Maison des Usagers, axe du Projet des Usagers 2022-2026**

Page 03

**Les principes de fonctionnement de la Maison des Usagers**

Page 06

**Associations**

Page 07

**Contact**

Page 08

**Notes**



Centre Hospitalier de Lens

## 01

## Le contexte

La création d'une Maison des Usagers s'inscrit pleinement dans l'esprit de la loi du 4 mars 2002 dite Loi Kouchner relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé qui permet de **mieux prendre en compte les droits des malades en plaçant l'utilisateur au centre des soins**.

Elle entre en résonance avec les recommandations de la circulaire N°DHOS/E1/2006/550 du 28 décembre 2006 relative à la mise en place de maisons des usagers au sein des établissements de santé : « les Maisons des Usagers répondent à une attente ou un besoin des usagers et ont toute leur place au cœur des établissements de santé ».



La Fédération Nationale des Maisons Des Usagers (FNMDU) recense, en 2022, **75 maisons des usagers sur le territoire français**.

Le terme « **usager** » fait référence :

- aux malades et à leurs proches
- aux représentants des usagers nommés officiellement et présents dans les instances hospitalières
- aux associations et collectifs d'associations d'usagers

Le **manuel de certification des établissements sanitaires met fortement l'accent sur l'engagement des patients et incite au déploiement de ce type d'actions**.

En parallèle il convient de noter la publication en 2020 d'une recommandation de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé, **Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire**. Il est notamment préconisé de :

- créer ou renforcer les lieux d'information tels que les « maisons des usagers » ou tout autre lieu en réelle proximité avec les personnes concernées et dont l'animation est assurée par des pairs ou des associations ;
- dans ces lieux d'information, rendre les différentes informations accessibles et intelligibles pour tous.



Centre Hospitalier de Lens

Ce projet répond à l'orientation stratégique 7 du Projet Régional de Santé (PRS) « Reconnaître l'usager comme acteur du système de santé », et notamment l'objectif 3 « Développer une communication plus accessible ».

Il est en lien avec l'axe IV de la Stratégie Nationale de santé « Innover pour transformer notre système de santé en réaffirmant la place des usagers ».

Enfin, la crise sanitaire a, à nouveau, démontré l'importance de l'association des usagers et de leurs représentants au fonctionnement du système de santé en ce qu'ils contribuent à la prise de décision et au suivi des mesures mises en œuvre.

02

## La Maison des Usagers, axe du Projet des Usagers 2022-2026



### La Maison des Usagers : une ambition et un engagement collectif

Dans la continuité des recommandations formulées par la Commission des Usagers, la Direction Générale du Centre Hospitalier de Lens a souhaité renforcer l'expression des usagers et de leurs représentants en rédigeant un **Projet des Usagers (PDU)**.

La mise en œuvre d'un **Projet des Usagers**, au sein de l'établissement, est animée par une double volonté :

1. en premier lieu, **garantir le respect des droits individuels** de chaque personne, qu'elle soit professionnelle ou usager.
2. en second lieu, **favoriser la démocratie sanitaire** dans la construction des projets au sein de l'établissement, au travers d'une **implication des savoirs expérientiels issus des Usagers, des Représentants des usagers et des Associations.**



Centre Hospitalier de Lens

Le Projet des Usagers 2022-2026 fixe les orientations stratégiques de l'établissement en termes de politique d'accueil, de qualité, de sécurité de la prise en charge ainsi que de respect des droits des usagers.

Au terme de l'identification d'objectifs opérationnels, des actions spécifiques ont été définies comme éléments socles du Projet des Usagers parmi lesquelles la création d'un espace Ressources dédié aux usagers (patients, résidents, familles, entourages), aux associations et aux professionnels de santé.

03

## Les principes de fonctionnement de la Maison des Usagers

### La Maison des Usagers est ouverte à tous

La Maison des Usagers du Centre Hospitalier de Lens 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.

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

C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information, d'échanges, d'orientation et de participation qui 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.



Centre Hospitalier de Lens

## La Maison des Usagers du Centre Hospitalier de Lens est dédiée à l'accueil, l'écoute et l'information.



La Maison des Usagers accueille, informe et les usagers dans leur parcours.

L'entretien avec la Coordinatrice 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.

Des permanences sont tenues par les différentes associations. Des groupes de parole, des conférences, des tables rondes et des ateliers sont fréquemment organisés sur des thèmes variables en fonction des préoccupations des usagers.

Des plaquettes d'information sont tenues à disposition des usagers.

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 Lens 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 Coordinatrice vers le service ressource.

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



Centre Hospitalier de Lens

## La Maison des Usagers du Centre Hospitalier de Lens est un espace « ressources » libre et gratuit

L'espace est **ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h.**

Il s'agit d'un lieu accessible sans inscription préalable.

Aucune activité commerciale ne peut y être exercée.

Les associations qui interviennent au sein de la maison ont accès à un calendrier partagé, leur permettant ainsi de communiquer entre elles et d'indiquer leur présence. Ce calendrier est diffusé chaque mois.

### La Maison des Usagers du CH de Lens est ouverte sur la ville.

La Maison des usagers est un **espace d'accueil où chacun peut venir s'informer sur une maladie**, sur l'aide et l'accompagnement ou encore la prévention, et ce qu'il soit usager ou non de l'établissement.

La Maison des Usagers répond pleinement à la politique d'ouverture de la ville telle que déclinée par le CH de Lens.

### La Maison des Usagers du CH de Lens favorise le déploiement d'initiatives en faveur de l'expérience patient.

La Maison des Usagers du CH de Lens développera des actions en faveur du recueil de l'expérience de l'utilisateur sur les différents projets menés au sein de l'établissement. Elle deviendra un lieu d'échange et de collaboration favorisant la co-construction et l'expérimentation des usages entre professionnels et usagers.

*« La prise en compte de la parole de l'utilisateur, à quelque niveau qu'elle se situe, individuel ou collectif, est sans aucun doute un élément déterminant de la qualité de la prise en charge non médicale »*  
(Circulaire du 28 décembre 2006).



Centre Hospitalier de Lens

## 04

**Les Associations****Permanences des représentants des Usagers**

 03.21.69.18.24

 [representantsdesusagers@ch-lens.fr](mailto:representantsdesusagers@ch-lens.fr)

**Monsieur Gérard ABRAHAM**

Représentant des usagers titulaire  
Fédération Nationale des Associations de Retraités (FNAR)

**Madame Catherine LIBERT**

Représentante des usagers titulaire  
Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité (ADMD)

**Madame Isabelle CROQUELOIS**

Représentante des usagers suppléante  
Union Nationale de Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)

**Monsieur Michel EBERLE**

Représentant des usagers suppléant  
Fédération Nationale des Associations de Retraités (FNAR)

**Liste des associations  
prochainement communiquée**



Centre Hospitalier de Lens



05

## Contact



Madame Marjorie LEFEBVRE  
Coordonnatrice de la Maison des Usagers



03.21.69.14.29



maisondesusagers@ch-lens.fr

### Accès à la Maison des Usagers

99 Route de la Bassée, 62 307 Lens Cedex.

Accès par bus (TADAO)

Arrêt Hôpital Lens, route de La Bassée : lignes 3 et 35

Arrêt Schaffner Lens, rue Schumann : lignes 37 et 41

Arrêt Hôpital Ouest, côté route de Béthune : ligne 41



Centre Hospitalier de Lens

# Notes

