



## Centre Hospitalier de Lens

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

### Accès à la Maison des Usagers

99 route de La Bassée, Lens

Un arrêt de bus se situe face à l'entrée de l'hôpital (côté route de La Bassée). Il est desservi par les lignes 3, 35, 37 et 41 (Réseau TADAO)



### Contact

Madame Marjorie LEFEBVRE

☎ : 03 21 69 14 29

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



Centre Hospitalier de Lens



Hôpitaux Publics  
de l'Artois

## Ecoute, entraide et dialogue

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.

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 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 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.