

## LA CHARTE DE LA MAISON DES USAGERS

### 1- Permettre la rencontre

La maison des usagers a pour mission de permettre la rencontre entre les associations de santé, les usagers du système de santé et les professionnels du Centre Hospitalier. L'action de la maison des usagers ne se soustrait pas aux informations devant être délivrées par les professionnels de santé ; toutefois, les professionnels de santé peuvent orienter les patients vers la maison des usagers.

### 2- Un espace d'accueil

Ce lieu est un espace d'accueil, d'échange, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers des établissements de santé et des mouvements associatifs. Il permet de s'informer sur un problème de santé, de s'informer pour aider et accompagner, de s'informer pour entretenir sa santé et prévenir les maladies, de s'informer sur ses droits et de trouver une information pluraliste pour permettre de formuler son propre questionnement.

### 3- Ouvert à tous

La maison des usagers est ouverte à tous. L'espace est libre et gratuit ce qui suppose d'une part qu'aucune activité commerciale ne peut s'exercer à l'intérieur de cet espace d'autre part, aucun contrôle d'identité des personnes s'y présentant ne doit se faire. Cet espace est centrée sur la demande, la question, le problème de l'utilisateur. L'espace fonctionne sans rendez-vous. A noter que cet espace n'est ni un lieu de soins, ni un lieu de règlement institutionnel des conflits.

### 4- Des permanences, des événements

Les permanences sont organisées et le planning affiché. L'utilisateur est reçu pendant les heures de permanences et sans rendez-vous préalable. Des animations thématiques pourront être proposées sur des sujets de santé publique et sur des sujets les plus souvent abordés par les visiteurs de la maison des usagers.

### 5- Dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité

Règle incontournable qui confirme l'absence de contrôle. Les entretiens se déroulent dans le cadre d'un anonymat de l'utilisateur et de respect de confidentialité des informations personnelles qu'il présente.

### 6- ressources documentaires

La variété et l'étendue de la documentation sont les conditions indispensables pour que le public puisse s'informer sur l'actualité médicale et se forger sa propre opinion. Mais la présence des associations de santé est un plus à cet espace. Les partenaires s'engagent à diffuser une information aussi complète et pluraliste que possible avec une garantie de la qualité et de la neutralité de l'information délivrée : information labellisée et ne présentant pas de caractère commercial, sectaire, politique et religieux.