



Accès à la Maison des Usagers :

- Adresse : Rue Delbecque, Beuvry
- L'arrêt « Hôpital-Quai 1 », situé face à l'entrée de l'hôpital, est desservi par les lignes TADAO : 10, 24, 56, Bulle 2 et Bulle 4.

Contact

 Madame Héloïse DELOBEL
Coordonnatrice de la Maison des Usagers

 27 rue Delbecque, 62408 Béthune

 03 61 40 61 52

 maisondesusagers@ch-bethune.fr



Maison des Usagers

Cet espace **informe** et **oriente** les usagers.
Du **lundi au vendredi de 9h à 12h** et de **13h à 17h**.
Espace **gratuit** et accessible **sans inscription préalable**.

Écoute, 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 de santé 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 réclamations**.

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

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 **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**.

Une Maison des Usagers ouverte à tous !



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.