

Inaugurée le 6 décembre 2010, la Maison des Usagers est une **action-phare** de la démarche institutionnelle du Centre Hospitalier de Beauvais pour **améliorer l'accueil des usagers**

Définition

La maison des usagers est un espace d'accueil, d'écoute et d'informations au service des malades, de leurs proches ou de toute autre personne extérieure à l'Etablissement.

Méthodologie retenue

Ce projet a pu être réalisé grâce à la synergie d'associations partenaires, de représentants des usagers et de professionnels du Centre Hospitalier de Beauvais.

Un groupe de travail représentatif a élaboré des outils de partenariat (charte de fonctionnement, conventions, supports et outils de communication). Les bénévoles intéressés ont bénéficié d'une formation. Leur participation au sein de la Maison des usagers a été actée dans une convention de partenariat.

Concrètement la Maison des Usagers, c'est:

- ⇒ Un lieu ouvert à tout public, libre et gratuit
- ⇒ Un espace fondé sur la qualité de l'information et de l'orientation
- ⇒ Des permanences assurées par les associations partenaires selon un planning défini ; un professionnel ressource; un lien fait avec les représentants des usagers et les Directions chargées des relations avec les usagers et des Soins

La Maison des Usagers: 1an après

Après un an de fonctionnement, la maison des usagers est une structure dynamique et en constante évolution.

Elle comporte 23 associations partenaires tenant 30 permanences mensuelles.

La Maison des Usagers a permis de consolider les liens inter-associatifs et avec les professionnels du Centre Hospitalier de Beauvais au bénéfice des usagers

Des actions concrètes sont mises en œuvre:

- ⇒ Rencontres des usagers dans la Maison des Usagers, les halls d'accueil, salles d'attente ou services de soins
- ⇒ Journée d'échanges
- ⇒ Expositions thématiques...

Conclusion

Les actions innovantes au bénéfice des usagers, fruit de la mutualisation des compétences associatives et hospitalières sont une réelle plus value dans l'accueil et la prise en soins des usagers