



## MAISON DES USAGERS

Les bénévoles de la Maison des usagers se tiennent à votre disposition pour :

- vous informer
- vous orienter
- vous accompagner dans vos démarches

HUMANITÉ ET CITOYENNETÉ AU CŒUR DE L'HÔPITAL





# Présentation de la Maison des usagers



Cette maison donne une place aux usagers dans l'hôpital.

C'est un lieu :

## ➤ d'accueil

- Présence des **représentants des usagers** et de bénévoles
- Point de **rencontre avec des associations**

## ➤ d'écoute

- Échange
- Conseil

## ➤ d'information

- Partage de l'information entre les usagers, l'hôpital et les associations
- Animation répondant aux besoins des usagers en matière de santé publique
- Les associations offrent également une aide à l'élaboration de démarches et de dossiers administratifs dans le cadre de la compétence de chacune.



Accueil des permanences des représentants des usagers

Quelles sont leurs missions,

- Participer à la Commission des Usagers
- Veiller au respect des droits des usagers
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches
- Faire entendre la voix de l'utilisateur dans diverses commissions de l'hôpital

Droits des usagers de la santé



Accueil des permanences d'associations de malades intervenant à l'hôpital d'Argenteuil

Usagers : patient, familles, proches ...

- Vous souhaitez échanger sur votre prise en charge ou celle d'un proche et **exprimer vos attentes** ou votre satisfaction.
- Vous cherchez à mieux appréhender le **fonctionnement de l'hôpital**.
- Vous voulez **rencontrer les représentants des usagers** siégeant aux instances de l'hôpital.
- Vous cherchez les conseils et l'assistance d'une **association de malades** présente sur l'hôpital.
- Vous souhaitez des informations complémentaires sur le fonctionnement de l'hôpital, sur les **droits et les devoirs** des patients et de leurs proches.
- Vous voulez connaître les manifestations d'information destinées aux malades ou au public et organisées à l'hôpital.



**La Maison des usagers**

➤ **n'est pas un lieu de soins**

Les informations disponibles ne peuvent remplacer une consultation auprès d'un professionnel de santé qualifié. Les équipes de soins du Centre hospitalier d'Argenteuil sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

➤ **n'est pas un lieu de réclamations**

Les personnes qui s'y présentent peuvent être orientées vers les services compétents pour écouter leurs réclamations.



*l'hôpital vous soigne, les associations vous accompagnent*

Les associations tiennent des permanences.

Merci de vous renseigner par téléphone ou par mail, à la Maison des usagers ou sur [ch-argenteuil.com](http://ch-argenteuil.com) pour connaître les horaires et jours de permanence.



Toutes les associations  
peuvent vous recevoir  
sur rendez-vous



CONTACT

La Maison des usagers est située dans le hall du bâtiment Madeleine Brès

☎ 01 34 23 11 08

✉ [maison.usagers@ch-argenteuil.fr](mailto:maison.usagers@ch-argenteuil.fr)

Les bénévoles de la Maison des usagers sont présents tous les mardis de 11h à 13h et de 14h à 16h, ou sur rendez-vous.