



# Charte

de la

## maison des usagers



La maison des usagers du CHRU de Nancy s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients. C'est un lieu neutre, rassurant et convivial où les personnes hospitalisées ou suivies en consultation et leur entourage peuvent recevoir un soutien et obtenir des informations favorisant l'expression libre, dans le respect de la confidentialité.

**Ce n'est ni un lieu de soins, ni un lieu où se règlent les conflits.**

### LES MISSIONS DE LA MAISON DES USAGERS

- ❖ Informer et renseigner pour aider ou accompagner
- ❖ Informer et renseigner sur des démarches administratives et les droits des usagers
- ❖ Informer et renseigner sur les campagnes de prévention santé
- ❖ Faciliter la relation entre les différents acteurs de l'établissement (associations, représentants des usagers, usagers, professionnels de santé...)

### LES PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT DE LA MAISON DES USAGERS

- ❖ Un espace libre et gratuit du service public
- ❖ Des services centrés sur les besoins des usagers
- ❖ Un lieu fondé sur la qualité de l'écoute et du conseil
- ❖ Un lieu fondé sur la complémentarité et la coopération des associations

03 83 85 93 48

[maisondesusagers@chru-nancy.fr](mailto:maisondesusagers@chru-nancy.fr)

**LA MAISON DES USAGERS EST OUVERTE À TOUS.**