

LA MAISON DES USAGERS

100 % numérique

Informations pratiques

La "Maison numérique des usagers" est **ouverte 7j/7 et 24h/24**.

RDV sur le site internet du CHU de Bordeaux :

► www.chu-bordeaux.fr/Patient-proches/Maison-des-usagers/

Le **planning des permanences** est disponible chaque mois sur la page de la Maison des Usagers.

LA MAISON DES USAGERS

100 % numérique

Mes droits,
mes démarches

Université
des patients

Contacteur
une association

Contacteur
un représentant
des usagers

Permanences
en ligne



Patient
partenaire

Patients, visiteurs et personnels du CHU, entrez par la porte et les fenêtres de la Maison numérique des usagers !

UNE MAISON DES USAGERS EN LIGNE

Pourquoi ?

La Maison des Usagers du CHU de Bordeaux s'inscrit pleinement dans le cadre de la démarche de **co-construction avec les patients et les usagers** (pour rendre l'hôpital toujours plus accueillant).

Elle a vocation à être un **espace d'écoute, d'échanges, d'information** pour les usagers et les associations de patients.

Elle a pour ambition d'encourager les usagers à devenir des partenaires à part entière des professionnels de santé et acteurs de leur santé.

La grande particularité de cette Maison des Usagers est d'être entièrement **dématérialisée**. Vous la trouverez sur le site internet du CHU dans la rubrique : Patient & Proches.

ÉCHANGER
ÉCOUTER
INFORMER

Qu'y trouve-t-on ?

Ce lieu doit permettre à tous publics (usagers, patients, professionnels, entourage...) :

- ▶ De formuler les questions qu'ils se posent et d'exprimer la parole individuelle et collective.
- ▶ De prendre connaissance de l'offre associative à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.
- ▶ D'être accueilli et écouté lors des permanences des associations et des membres de la commission des usagers (CDU.)
- ▶ De s'informer sur les droits des usagers.
- ▶ De trouver un soutien et une entraide afin d'échanger avec des personnes qui partagent leur expérience de la maladie, de disposer de conseils.
- ▶ De s'orienter vers des dispositifs d'accompagnement et d'entraide.
- ▶ De trouver des informations générales, notamment sur le partenariat patient au CHU de Bordeaux.

ESPACE LIBRE

GRATUIT

SANS RENDEZ-VOUS

La "Maison numérique des usagers" garantit un **accès libre, gratuit et sans rendez-vous** pour les usagers et leurs proches.

Le fonctionnement des permanences

La Maison des Usagers propose des **permanences numériques** tenues par des membres de la commission des usagers du CHU de Bordeaux et par les représentants des usagers ainsi que des membres d'associations. À ce titre, un **planning mensuel** est établi et publié sur la page internet de la Maison des Usagers.

Durant les heures de permanences, les animateurs peuvent recevoir et donner des informations aux usagers qui se connectent. Ils proposent une **écoute active** et s'engagent à rester neutres.

RESPECT

CONFIDENTIALITÉ

Tous les animateurs de la permanence s'engagent au **respect du secret professionnel** et de la **confidentialité des échanges**.

Les permanences de la Maison des Usagers ont pour vocation **d'orienter et d'informer** les usagers. Chaque participant est invité à faire preuve de **respect** et de **courtoisie** au sein de la Maison des Usagers.

La Maison des Usagers, ce n'est pas :

- ▶ **Un lieu de soins ou de diagnostic.** Les informations qui y sont disponibles ne remplacent pas les échanges et/ou consultations avec les professionnels de santé.
- ▶ **Un lieu de dépôt de réclamation ou de réalisation d'une conciliation.** Les demandes de ce type seront orientées vers les services compétents.

Aucune activité commerciale ne peut y être exercée.