



# MAISON DES USAGERS

INFORMATION, ÉCOUTE, DROIT DES USAGERS



## Qu'est-ce qu'une Maison des Usagers ?



C'est un **lieu d'accueil, de dialogue et d'information** au sein de l'établissement. Elle s'adresse aux patients, à leurs proches et aux aidants, et s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la prise en charge au sein de l'établissement.

**Nos principes** : confidentialité des échanges, respect de l'anonymat, neutralité et laïcité, égalité d'accès.



### Où se trouve-t-elle ?

Dans le hall d'accueil du Centre Hospitalier de RODEZ.

## Quelles informations pouvez-vous y trouver ?

- Un **soutien associatif et une écoute**, par le biais de rencontre avec des associations partenaires
- Des **permanences d'associations conventionnées** et de **représentants des usagers**
- Une **orientation dans vos démarches** vers les interlocuteurs adaptés
- Des **informations sur vos droits**
- De la **documentation en libre accès**

C'est un espace libre d'accès, gratuit, sans rendez-vous (sauf indication particulière).

*La Maison des Usagers n'est ni un lieu de consultation médicale ni un service de réclamation, mais un espace d'écoute, d'information et d'orientation.*

## Comment ça fonctionne ?

Le fonctionnement de la Maison des Usagers est **assuré en partenariat par le Centre Hospitalier de RODEZ et le tissu associatif local.**

Elle est **coordonnée par un binôme**, composé d'un coordonnateur institutionnel et d'un coordonnateur associatif. Ils assurent ensemble l'organisation des permanences, la coordination des intervenants et le bon fonctionnement de l'espace.

accueillir  
ÉCOUTER  
échanger  
informer  
ORIENTER  
SOUTENIR  
accompagner  
CONFIDENTIALITÉ

Cellule communication - Avril 2026 - CHR-COM-INF-001

## Permanences d'associations et de représentants des usagers

Un **calendrier des permanences** est affiché à l'entrée, et est disponible sur le site internet du Centre Hospitalier de RODEZ.



## CONTACTS

maisondesusagers@ght-rouergue.fr

Vous pouvez solliciter les associations directement.

