



Maison des Usagers

95 boulevard Pinel - 69677 Bron cedex - Tél. 04.37.91.55.08

La charte

ACCES LIBRE,
GRATUIT ET
ANONYME

Ouverte à tous, patients, hospitalisés ou non, familles, proches, toute personne désireuse de trouver des informations dans le domaine de la santé mentale, du champ social et de la réinsertion ;

CONFIDENTIALITE

Respect de la confidentialité des informations qui pourraient être échangées, concernant le patient, le personnel et l'établissement ;

RESPECT

Mutuel et réciproque de tous les acteurs : usagers, professionnels, associations et centre hospitalier ;

NEUTRALITE

Ne pas intervenir dans le domaine médical, para médical, administratif. Ne pas intervenir dans le champ des réclamations et/ou plaintes ;

EGALITE ET LAICITE

Principe d'égalité et de respect des convictions et des opinions de chacun en l'absence de tout prosélytisme ;

ECOUTE

Attentive de la libre expression par l'utilisateur de ses préoccupations, questions, impressions, souffrances, suggestion, aspirations...

COMPETENCE

Des bénévoles mandatés pour leur expérience et leur formation adaptées et des professionnels reconnus dans leur milieu ;

DEONTOLOGIE

Ethique et principes de déontologie garantissant aux visiteurs et aux partenaires que rien ne sera entrepris qui soit contraire à leur intérêt ou à celui du service public de santé ;

QUALITE

De l'accueil offert. Des informations données qui seront accessibles au visiteur, adaptées, claires et loyales ;

PARTENARIAT

La santé est l'affaire de chacun en partenariat entre les usagers, les professionnels et les associations partenaires ;

EVALUATION

Les actions de la Maison des Usagers sont évaluées.