

## PROJET DES USAGERS

### 1. ORGANISER LES RELAIS DE L'INSTITUTION POUR LES USAGERS.

Assurer et formaliser la coordination entre les travaux de la CDU (Commission Des Usagers), de la CME (Commission Médicale d'Établissement) et de la direction qualité quant à l'amélioration constante des processus et du service.

Assurer et formaliser l'intervention du Médiateur médical et du Médiateur non médical auprès des usagers dans les conditions prévues par la réglementation

Mieux faire connaître le rôle de la CDU, de la Direction des usagers et les droits des usagers à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement (coordination avec les autres instances, affichage, Site Web du C.H.N.M. ...)

### 2. VEILLER AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS.

Formaliser la prise en compte des déclarations des usagers dans l'amélioration du service rendu (analyse des questionnaires de sorties, analyse et traitement des plaintes et réclamations). Pour cela, systématiser le traitement analytique des plaintes et réclamations.

Définir des priorités d'amélioration (ex : traitement de la douleur et gestion de l'attente aux urgences, gestion des examens d'imagerie en urgence, organisation de la sortie ...), suivre les indicateurs concernés et faire des propositions.

Moderniser et sécuriser le traitement des plaintes et réclamations.

## POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLEMENTAIRE N'HESITEZ PAS A NOUS CONTACTER.

La **MDU** est située sur le site Baudrairie (Hôpital neuf), au RDC dans le couloir des pilotis, à gauche depuis le hall.



**Direction de la Relation avec les Usagers**  
**Centre Hospitalier du Nord-Mayenne**  
**229, boulevard Paul Lintier**  
**CS 60102**  
**53103 MAYENNE**

**Tél : 02 43 08 22 59**



**Les associations à  
votre écoute**



**MAISON DES USAGERS**  
*Pôle n° 6 Ressources de Gestion Logistiques*  
*Direction des Usagers*

**CHNM**  
CENTRE HOSPITALIER  
du NORD-MAYENNE

## SES MISSIONS

La **MAISON DES USAGERS (MDU)** est un lieu d'information et de rencontre spécifiquement destiné aux usagers de l'établissement et aux associations qui les représentent.

Les usagers peuvent y trouver des informations sur les séjours hospitaliers, sur les pathologies, sur les prises en charges ... ainsi que des relais d'information et d'orientation correspondant à leur situation.

La **MDU** est aussi un lieu d'écoute et de rencontre, où des permanences sont assurées par différentes associations. Elle propose aux échanges un lieu respectant la confidentialité, l'utilisateur pouvant demander un simple renseignement ou expliquer des difficultés qu'il éprouve.

La **MDU** est aussi un outil pour les associations leur permettant de se faire connaître et de mieux jouer leur rôle auprès des usagers qu'elles représentent, en les orientant dans leur démarche, en se faisant leur relais le cas échéant auprès des professionnels, en créant des occasions de dialogue, et un partage des informations relatives aux attentes et aux contraintes de chacun.

## SON FONCTIONNEMENT

Les permanences sont assurées par les associations qui le souhaitent. représentants institutionnels des usagers.

L'ensemble des usagers (patients, consultants, entourage) peuvent s'y rendre, à l'occasion d'une permanence, d'un rendez-vous pris avec une association ou un professionnel, pour une rencontre de médiation organisée.



Les informations confiées aux représentants des associations ne sont pas transmises à l'hôpital.

## LES ASSOCIATIONS PARTENAIRES

Les associations d'utilisateurs qui ont signé une convention avec le CHNM sont :

- ⇒ ASSOCIATION FRANCAISE DES DIABETIQUES DE LA MAYENNE
- ⇒ CŒUR ET SANTE
- ⇒ COORDINATION NATIONALE DES COMITES DE DEFENSE DES HOPITAUX ET MATERNITES DE PROXIMITE
- ⇒ FNATH
- ⇒ France ALZHEIMER
- ⇒ France PARKINSON
- ⇒ JALMALV 53
- ⇒ MAYENN'SEP
- ⇒ UDAF 53
- ⇒ UFC QUE CHOISIR
- ⇒ UNAFAM
- ⇒ Victimes et Prévention Pénale 53 (ex ADA-VIP)

Un planning des permanences des associations est également tenu à jour, et consultable sur le site internet du CHNM :

<https://www.ch-mayenne.fr/ch-mayenne/vous-etes-patient-usager/droit-des-usagers>