

La maison des usagers et des familles du Centre Hospitalier des Pyrénées s'inscrit dans un contexte politique de développement des actions de démocratie sanitaire. L'ambition d'un tel espace est d'aider les usagers à devenir des partenaires à part entière des professionnels de la santé, à devenir acteur de leur santé. La maison des usagers et des familles est un espace d'humanité et de citoyenneté au cœur de l'hôpital.

L'objet de cette chartre est de définir les principes généraux qui président entre les partenaires de la maison des usagers.

Accès libre et gratuit

Accueillir, sans rendez-vous :

- les patients hospitalisés ou non,
- leur famille ou leurs proches,
- les professionnels de santé,
- toute personne désireuse de trouver de l'information dans le domaine de la santé mentale.

Citoyenneté

Lieu d'apprentissage du vivre ensemble et de l'engagement citoyen à travers les échanges, les services, l'information.

Confidentialité

Respecter la vie privée des personnes accueillies au sein de la maison des usagers et le secret des informations les concernant.

Ecoute, entraide et solidarité

Favoriser et être attentif à la libre expression des personnes accueillies, permettre le partage des expériences.

Neutralité, bienveillante

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

Partenariat

Fonder l'action sur la complémentarité et la coopération des associations.

Egalité et laïcité

Respecter les convictions et les opinions de chacun en l'absence de tout prosélytisme.

Déontologie, éthique

Garantir aux visiteurs et aux partenaires que rien ne sera entrepris qui soit contraire à leurs intérêts ou à celui du service public de santé.

Qualité

Assurer la qualité de l'accueil et des informations qui doivent être accessibles aux visiteurs, adaptées, claires et loyales. Evaluer les actions menées.