



Maison des Usagers

Centre Hospitalier de Lens

Lettre d'information

Rétrospective

Café Maison des Usagers en présence de
l'Association Defisep (sclérose en plaques)

À ne pas manquer !

Mini-conférence et café-partage
autour des transidentités

Podcast

Les Petits Frères des Pauvres :
accompagner les personnes face à la
maladie grave et à la fin de vie

Sous les projecteurs

Rencontre avec Annie WINDELS,
Bénévole au sein de l'UNAFAM

Calendrier

À vos agendas : les temps forts
du mois !



Évènements



Retour sur notre dernier évènement

La **Maison des Usagers** du Centre Hospitalier de Lens, en partenariat avec l'**Association Defisep**, a organisé un **Café Maison des Usagers** consacré à la **sclérose en plaques**, le vendredi 12 juin 2026 de 14h à 16h.

Ce temps d'échanges convivial s'est déroulé dans le **hall du bâtiment C1** (consultations de neurologie) et s'adressait aux **professionnels de santé** ainsi qu'aux **usagers**.

Cette rencontre avait pour objectif d'**aller à la rencontre du public** afin de **mieux informer et sensibiliser** sur la **sclérose en Plaques**.

Nous remercions vivement les participants pour leur présence et la richesse des échanges partagés lors de ce moment convivial.

Notre prochain évènement

La **Maison des Usagers** du Centre Hospitalier de Lens, en partenariat avec l'**Association TRANS SANTÉ FRANCE** et le **Planning Familial de Lens**, organise un évènement dédié aux **transidentités**, le **mercredi 23 septembre 2026** de **12h30 à 14h30**.

Cet évènement est ouvert à tous.

Objectif : **favoriser les échanges, l'information et le partage** autour des **questions liées aux transidentités**.

Le programme se déroulera en **deux temps** :

- une **mini-conférence** de 12h30 à 13h45 ;
- un **café-partage** de 13h45 à 14h30 afin de poursuivre les discussions dans un cadre convivial et bienveillant.



Inscrivez-vous dès maintenant
par téléphone, mél ou via le QR Code.



Podcast

Épisode 22

Jeudi tout aux Usagers sur Les Petits Frères des Pauvres !

Jeudi tout aux Usagers ! Un Podcast qui met en lumière des acteurs trop peu connus mais dont le rôle est essentiel dans le parcours de soins : les Représentants des Usagers, les bénévoles associatifs ou encore les patients experts.



Jeudi tout aux Usagers !

Nora
Directrice des Relations avec les Usagers

Philippe
Représentant des Usagers

Episode #22

Jeudi tout sur les Petits Frères des Pauvres
L'engagement au service des soins palliatifs

Nos invités


Hélène DUCATILLON
Coordinatrice
Philippe MAILLARD
Bénévole


Le Podcast de la Maison des Usagers du CH de Béthune Beuvry
avec le soutien de l'ARS Hauts-de-France

L'épisode **déconstruit l'image souvent sombre des unités de soins palliatifs**. Les intervenants rappellent qu'il s'agit de **lieux de vie où l'on échange**, où l'on rit encore et où des **moments conviviaux** sont organisés. Goûters, jeux de société, promenades dans l'hôpital ou encore petites attentions personnalisées contribuent à **améliorer le quotidien des personnes accompagnées**.



Quand on arrive dans le service, il y a toujours un rire quelque part.

Dans cet épisode de « Jeudi tout aux usagers », consacré à **la fin de vie et aux soins palliatifs**, nous accueillons Hélène Ducatillon, coordinatrice de l'**Association Les Petits Frères des Pauvres** ainsi que Philippe Maillard, bénévole. Ensemble, ils apportent un **éclairage humain et bienveillant sur l'accompagnement des personnes malades et de leurs proches**.

Fondée en 1946 pour soutenir les personnes âgées les plus démunies, l'Association a développé depuis les années 1990 des **équipes spécialisées dans l'accompagnement de la maladie grave et de la fin de vie**, aussi bien à domicile qu'en milieu hospitalier. Son action repose sur une conviction simple : **lutter contre l'isolement et préserver le lien humain jusqu'au bout de la vie**.

Les **bénévoles occupent une place complémentaire à celle des soignants**. N'ayant ni rôle médical ni fonction technique, ils offrent avant tout du **temps**, de **l'écoute** et une **présence attentive**. Ils rencontrent la personne au-delà de sa maladie, en s'intéressant à son **histoire**, ses **souvenirs**, ses **passions** ou ses **préoccupations du quotidien**. Cette relation libre permet parfois aux patients d'**exprimer des émotions ou des pensées** qu'ils n'osent pas partager avec leurs proches.



YouTube



ausha

Abonnez-vous et recevez mensuellement notre Podcast

<https://podcast.ausha.co/jeudi-tout-aux-usagers?s=1>

Sous les projecteurs !



Annie WINDELS, Bénévole au sein de l'Union Nationale des Familles et Amis de Malades Psychiques



Pouvez-vous vous présenter et présenter votre Association ?

Je m'appelle **Annie**, j'ai trois enfants, dont une fille qui souffre de schizophrénie. Je suis retraitée et **bénévole depuis 16 ans au sein de l'Association UNAFAM pour la délégation du Pas-de-Calais**.

L'UNAFAM est l'**Union Nationale des Familles et Amis de Malades Psychiques**.

L'Association a été créée en 1960 afin de **venir en aide aux familles qui étaient complètement désorientées face au tsunami que représente la maladie psychique d'un proche**.

À l'époque, le handicap psychique n'était pas reconnu. L'Association a été créée pour **venir en aide aux aidants de personnes en souffrance psychique**.

Grâce à l'UNAFAM, le **rôle d'aidant est reconnu**. **Les familles et les malades ont des représentants dans les institutions**.



Lorsque les familles contactent l'UNAFAM, elles rencontrent des personnes qui connaissent les difficultés auxquelles elles sont confrontées, parce qu'elles les ont vécues et, souvent, les vivent encore.

Quelles est la mission principale de l'Association auprès des patients et de leurs proches ?

Notre **mission principale** s'exerce d'abord **auprès des proches et ensuite auprès des patients**. La première mission de l'UNAFAM est d'accueillir les familles.

Les **patients peuvent être accompagnés par des soignants**, ils peuvent consulter et trouver l'aide dont ils ont besoin dans les Centres Médico-Psychologiques (CMP).

En revanche, **les familles sont souvent complètement démunies**. Lorsqu'elles contactent l'UNAFAM, elles **rencontrent des personnes qui connaissent les difficultés auxquelles elles sont confrontées, parce qu'elles les ont vécues et, souvent, les vivent encore**.

J'échange avec **les familles, dans un premier temps, au téléphone**. On prend le temps qu'il faut pour pouvoir mener l'entretien. Si besoin, je peux **fixer un rendez-vous en présentiel**.

Pour les **familles**, c'est souvent **plus facile de décrocher le téléphone et d'appeler** plutôt que de faire le pas pour ouvrir la porte du bureau de l'Association et se trouver en face de quelqu'un.

La deuxième mission est la **défense des usagers et de leur famille à l'intérieur des établissements dans lesquels sont hospitalisés les malades**.

Beaucoup de bénévoles sont **Représentants des Usagers** au sein des Commissions des Usagers des établissements de santé. **Ils veillent à ce que les droits des personnes hospitalisées soient respectés et à ce que leur prise en charge soit la meilleure possible**.

Sous les projecteurs !



Pourquoi est-ce important pour vous d'être présent physiquement à la Maison des Usagers et que se passe-t-il concrètement lors d'une de vos permanences/groupe de parole ?

C'est essentiel, pour nous qui avons la chance de pouvoir utiliser les **Maisons des Usagers des Centres Hospitaliers de Lens et Béthune Beuvry**, de pouvoir y **organiser nos groupes de parole**.

Les lieux sont **facilement identifiables pour les familles**. Le cadre est **chaleureux**, c'est **agréable, convivial** et les familles s'y sentent bien.

Participer à un **groupe de parole**, c'est souvent la **première demande des familles** : **partager les difficultés** avec d'autres personnes qui les comprennent, **parler sans avoir peur d'être jugé**, être guidé par la **psychologue et la bénévole** qui animent le groupe.

C'est important de **libérer la parole**. Chacune, chacun progresse dans l'acceptation de la maladie de son proche.

Où pouvons-nous vous rencontrer ?

Nous disposons d'un bureau situé à **Liévin, rue des 6 Sillons**. Il faut **prendre rendez-vous** si on veut avoir un entretien avec un bénévole au bureau puisqu'il n'y a pas de permanence.

La plupart du temps, les familles appellent l'UNAFAM : nous sommes joignables par **téléphone** au **07 83 97 05 62**.

On peut aussi contacter l'UNAFAM par mail : **pas-de-calais@unafam.org**

Il n'est jamais trop tard pour écouter notre podcast !

« Jeudi tout sur l'Association UNAFAM ! »



YouTube



ausha



Si vous deviez lever un frein pour quelqu'un qui hésite à franchir la porte de la Maison des Usagers, que lui diriez-vous ?

Je dirais aux familles qui sont dans le besoin : **ne restez pas seules avec votre souffrance**.

Dans le cas de la **maladie psychique**, on ne peut pas **rester seul**. Seul, quand on a la tête sous l'eau, qu'on est **dépassé par toutes les difficultés** qui se posent, on ne peut pas y arriver. On **risque de tomber malade soi-même**. Il faut surtout **essayer de réagir avant qu'il ne soit trop tard**. Il faut **appeler l'UNAFAM** pour trouver de l'aide.

Les **bénévoles** pourront **expliquer les pathologies psychiatriques**, **répondre aux questions sur les modes d'hospitalisation**, **aider à remplir un dossier Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)**, par exemple.

Nous **savons ce que les familles vivent**, nous **savons dans quelles difficultés elles sont**, nous **comprendons leurs problèmes, leur souffrance**.

Nous ne **jugeons pas**, nous **allons les écouter**, les **rassurer**, les **déculpabiliser** et les **accompagner**, donc il ne faut surtout **pas hésiter à nous appeler, nous contacter**.

Calendrier septembre 2026



Mercredi 02 Septembre France Victimes 62

Permanence de soutien psychologique à destination des **personnes** victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident.

Uniquement sur inscription : 03 21 71 62 00



Horaire : 9h-12h30

Lieu : Maison des Usagers



Jeudi 03 Septembre France Alzheimer

Permanence à destination **des proches et personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et autres maladies apparentées** (maladie à corps de Lewy, démences fronto-temporales...)



Horaire : 14h-16h

Lieu : Hall du bâtiment F1



Vendredi 04 Septembre Les petits originaux

Permanence dédiée au **Trouble du spectre de l'autisme (TSA), Trouble Déficit de l'Attention avec ou sans Hyperactivité (TDAH), Trisomie 21, DYS et polyhandicap.**

Uniquement sur inscription : 07.66.15.80.09



Horaire : 9h-11h

Lieu : Maison des Usagers



Samedi 05 Septembre UNAFAM (troubles psychiques)

Permanence à destination des **proches de personnes souffrant de schizophrénie, de troubles bipolaires, de dépression ou de troubles anxieux.**

Uniquement sur inscription : 03.21.69.14.29



Horaire : 9h30-11h30

Lieu : Maison des Usagers



Lundi 07 Septembre APODEC

Permanence à destination des **personnes équipées d'un stimulateur cardiaque (pacemaker) ou d'un défibrillateur automatique implantable (DAI).**



Horaire : 14h-16h

Lieu : Maison des Usagers



Mardi 08 Septembre Le Pouvoir de l'espoir

Permanence à destination des **personnes confrontées à une addiction et à leur entourage.**



Horaire : 14h-16h

Lieu : Maison des Usagers



Mercredi 09 Septembre France Victimes 62

Permanence de soutien psychologique à destination des **personnes** victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident.

Uniquement sur inscription : 03 21 71 62 00



Horaire : 9h-12h30

Lieu : Maison des Usagers



Jeudi 10 Septembre Les Représentants des Usagers

Permanence assurée par **les Représentants des Usagers**, à votre écoute.



Horaire : 14h-16h

Lieu : Maison des Usagers



Lundi 14 Septembre UNADEV (déficients visuels)

Permanence à destination des **personnes concernées par un glaucome, une dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA), la cataracte ou une rétinopathie diabétique.**

Uniquement sur inscription : 06.03.90.78.14



Horaire : 13h30-16h30

Lieu : Maison des Usagers



Calendrier septembre 2026



Mercredi 16 Septembre France Victimes 62

Permanence de soutien psychologique à destination des **personnes** victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident.

Uniquement sur inscription : 03 21 71 62 00



Horaire : 9h-12h30

Lieu : Maison des Usagers



Jeudi 17 Septembre France Parkinson

Permanence à destination des **personnes** atteintes de la maladie de Parkinson et de leurs proches.



Horaire : 15h-17h

Lieu : Maison des Usagers



Lundi 21 Septembre Defisep

Permanence à destination des **personnes** atteintes de sclérose en plaques et de leurs proches.



Horaire : 14h-16h

Lieu : Bâtiment C1



Mercredi 23 Septembre France Victimes 62

Permanence de soutien psychologique à destination des **personnes** victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident.

Uniquement sur inscription : 03 21 71 62 00



Horaire : 9h-11h30

Lieu : Maison des Usagers



Mercredi 23 Septembre Évènement sur les transidentités

En présence de l'Association **TRANS SANTÉ France** et du **Planning Familial du Pas-de-Calais**.

Uniquement sur inscription : auprès de la Maison des Usagers



Horaire : 12h15-14h30

Lieu : Maison des Usagers



Jeudi 24 Septembre Ma p'tite fée autiste

Permanence à destination des **parents d'enfants** atteints de troubles du spectre autistique.



Horaire : 14h30-16h30

Lieu : Maison des Usagers



Jeudi 24 Septembre Groupe de parole Deuil périnatal

Groupe de parole à destination des **parents** endeuillés suite au décès de leur nouveau-né (deuil périnatal : 0 à 1 an).

Uniquement sur inscription : nospetitsanges.chl@yahoo.com



Horaire : 18h-20h

Lieu : Maison des Usagers



Lundi 28 Septembre PFR (Plateforme d'Accompagnement et de répit des aidants)

Permanence à destination des **aidants et aux aidés** en situation de perte d'autonomie liée à l'âge ou de maladies neurodégénératives.



Horaire : 15h-17h

Lieu : Maison des Usagers



Mercredi 30 Septembre France Victimes 62

Permanence de soutien psychologique à destination des **personnes** victimes d'une agression, d'un vol ou d'un accident.

Uniquement sur inscription : 03 21 71 62 00



Horaire : 9h-12h30

Lieu : Maison des Usagers



Accès

📍 99 Route de La Bassée, 62 300 Lens

Face au Bâtiment A1

Un arrêt de bus se situe face à l'entrée de l'hôpital. Il est desservi par les lignes 3, 35, 37 et 41 (Réseau TADAO).



La Maison des Usagers

La **Maison des Usagers** du Centre Hospitalier de Lens s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de la prise en charge des usagers.

Cet espace **neutre, rassurant et convivial** est destiné aux **patients, résidents, familles, professionnels de santé et Associations**.

Il constitue un **trait d'union entre les lieux de soins et les usagers**.

La **Maison des Usagers** répond aux **préoccupations de tous** par différentes actions :

- **Écouter, informer et orienter** les usagers dans leurs parcours de soins ;
- **Donner de la visibilité** aux Associations et **promouvoir** leurs actions ;
- **Organiser et valoriser des actions** de prévention et de promotion en santé.

Du **lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h**.

Espace **gratuit** et **accessible sans inscription préalable**.

Contact



👤 **Suzie BOY**
Coordonnatrice de la Maison des Usagers

📍 99 Route de La Bassée, 62 300 Lens

☎ 03 21 69 14 29

✉ maisondesusagers@ch-lens.fr

Pour plus
d'informations



Lettre mensuelle

Directeur de publication : Bruno DONIUS, Directeur Général

Comité de rédaction : Suzie BOY, Coordinatrice de la Maison des Usagers, Nora BOUGHRIET, Directrice des Relations avec les Usagers et des Affaires juridiques