



Hopital de jour
Georges Vacola

Livret d'accueil à destination du patient et de sa famille

Votre enfant va rejoindre notre établissement.
Le présent livret a pour objectif de vous présenter
les grandes lignes de son fonctionnement, ainsi que les droits et les
obligations de toute personne hospitalisée.
Au-delà de ce document, les référents de votre enfant,
le personnel de l'accueil, la direction et même l'ensemble
des professionnels de l'hôpital sont à votre disposition pour
répondre à toute question que vous auriez.

N'hésitez surtout pas à les interpeller !



Association
Gombault-Darnaud



ORGANISATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT ET FORMALITES ADMINISTRATIVES.

Qu'est-ce qu'un Hôpital de Jour de pédopsychiatrie ?

Un Hôpital de Jour est un lieu de soin psychique, généralement de taille réduite, recevant des enfants pendant la journée. Le soir, les week-ends et pendant les périodes de vacances, ils vivent dans leurs foyers. Ce type d'hôpital a été conçu afin de ne pas couper les enfants de leur milieu familial. C'est ce qu'on appelle "une alternative à l'hospitalisation continue".

L'Hôpital de Jour Georges Vacola, situé à Paris dans le 19^{ème} arrondissement, accueille 13 enfants et adolescents, âgés de 3 à 16 ans, souffrant de troubles envahissants du développement (Troubles du Spectre Autistique), associés à une déficience auditive pour certains.

La spécificité et la particularité de cet établissement l'amènent donc à recevoir des enfants venant de toute la Région Parisienne.

Qui gère l'Hôpital de Jour ?

- L'Hôpital de Jour Georges Vacola est géré par L'Association Gombault Darnaud dont le siège social est situé 24 rue Bayen à Paris, dans le 17^{ème} arr. et qui administre actuellement 3 autres établissements de pédo-psychiatrie :
- L'Hôpital de Jour Gombault Darnaud, situé à Paris dans le 17^{ème} arrondissement, accueille 40 adolescents et jeunes adultes âgés de 12 à 20 ans et souffrant de troubles graves de la personnalité
- L'Hôpital de Jour SALNEUVE situé à Aubervilliers (93), accueille ainsi 30 enfants (3 à 16 ans) présentant des Troubles Envahissants du Développement (Troubles du Spectre Autistique) associés à une déficience auditive ou visuelle pour la plupart.
- Le Centre Marie Abadie, situé à Paris dans le 14^{ème}, accueille 24 enfants âgés de 2 ans et demi à 12 ans, présentant une pathologie organique grave associée à des troubles sévères de la personnalité ou T.E.D.

Des instances nécessaires à la vie de l'établissement et à sa démarche qualité sont regroupées au niveau de l'association. Pour tout complément d'information sur ces instances, l'association gestionnaire et ses autres établissements, n'hésitez pas à consulter le site internet : www.asso-gd.fr

■ Situation Géographique de l'Hôpital de Jour Georges Vacola

Où est-ce ? Comment s'y rendre ?

Situé à Paris dans le 19^{ème} arrondissement, l'Hôpital de Jour est accessible :

En Metro : Ligne 2 ou Ligne 5 - station Jaurès ou Laumière.

En Bus : bus 60 descendre à Laumière, ou bus 48 arrêt Jaurès.

En voiture : Périphérique sortie Porte de la Villette.

■ **Projet d'établissement et projet de soins individualisé**

Quel est le but du travail de l'équipe de l'HdJ Vacola, quel est son projet ?

Le travail thérapeutique mené par l'équipe pluridisciplinaire de G.Vacola est animé par la prise en compte du fonctionnement psychique de l'enfant dans sa globalité, non pas pour le conditionner, mais pour trouver une solution qui lui convienne pour s'ouvrir au monde, à la communication, aux apprentissages et aux règles sociales qui régissent les relations humaines.

Il s'agit de construire des espaces, des temps, des activités et des rencontres régulières, qui vont peu à peu être associés, articulés à d'autres expériences nouvelles, proposées quand elles prennent sens pour l'enfant. Elles ont lieu dans l'hôpital de jour et/ou à l'extérieur.

Notre but est de permettre à votre enfant de construire des passerelles entre son monde autistique et le monde social afin de trouver sa place par rapport à lui-même, à sa famille et aux autres; d'aider chaque enfant à s'instituer en sujet; de l'accompagner vers un développement plus apaisé et harmonieux de son être; de l'aider à acquérir un mode de communication, à parvenir à une autonomie corporelle et psychique, à intégrer les règles de la vie sociale, à développer et encourager ses capacités d'apprentissage.

Parallèlement à ce travail avec votre enfant, l'équipe veille à garder un contact aussi étroit que possible avec vous afin de vous soutenir dans votre rôle parental et de créer une relation de confiance au bénéfice de votre enfant.

Qu'est-ce qu'un projet de soin individualisé ?

Pour chaque enfant, sous la responsabilité de son éducateur et de son psychologue ou psychiatre référent, une prise en charge individualisée est définie en fonction de ses difficultés et de son niveau de développement. Un emploi du temps est proposé en début d'année, qui peut être modifié dans le courant de celle-ci en fonction de son évolution.

Vous serez reçu par les référents après chaque synthèse concernant votre enfant afin d'explicitier les axes thérapeutiques et les activités et prises en charge qui en découlent. Votre accord écrit vous sera demandé.

Chaque enfant est accueilli dans un groupe « de référence » par deux éducateurs, dans des locaux aménagés en fonction de ses besoins: coin repos, salle d'activités...

Votre enfant y construira ses repères, il retrouvera chaque matin des objets familiers, un aménagement rassurant et sécurisé. En suivant le rythme de la journée, différents moments seront organisés permettant de vivre et de partager, entouré des autres enfants des activités éducatives et ludiques adaptées, afin d'encourager votre enfant à communiquer, s'exprimer, développer son imaginaire et sa créativité.

Des ateliers thérapeutiques sont proposés aux enfants. Ils ponctuent le planning hebdomadaire de chacun d'eux. Ils sont animés par les différents professionnels de l'HdJ. Ces prises en charge sont très diverses ; elles se passent soit au sein de l'HdJ : percussions, arts plastiques et danse, mimes, jardinage, pâtisserie, par exemple ; soit à l'extérieur comme pour la piscine, le gymnase, les sorties au parc, à la Villette, etc...



■ Organisation de la prise en charge

Que fait l'enfant pendant tous ces divers moments ?

Ces divers moments ont pour but de permettre à chaque enfant de prendre plaisir à découvrir et à utiliser son corps, pouvoir le maîtriser (*être propre de nuit comme de jour, se nourrir et s'habiller seul, se laver, se déplacer, prendre plaisir à bouger, danser, courir, faire du vélo, jouer dans l'eau, monter un poney, etc.*) ; de s'approprier le langage, de découvrir le plaisir d'échanger, éventuellement de communiquer avec la Langue Signée Française ou avec des pictogrammes; d'activer et développer son imaginaire, ses possibilités inventives et créatives, par le jeu, tous les jeux possibles, y compris les jeux sur ordinateur; de découvrir et développer ses capacités de réalisations et expressions symboliques (*le dessin, la peinture, la musique, le modelage, le collage, etc.*) ; d'apprendre les règles permettant de participer au jeu social (*aussi bien à l'intérieur de l'espace institutionnel qu'au dehors, dans la rue, dans le métro, dans un restaurant, etc.*); et aussi d'apprendre à se servir de ses mains, d'apprendre à apprendre.

L'enfant reçoit-il un enseignement scolaire ?

Des temps d'apprentissages scolaires ou préscolaires sont mis en œuvre par un enseignant de l'éducation nationale dès que l'enfant est en mesure d'en bénéficier, en fonction de son état et de son évolution.

D'autre part, les enfants peuvent fréquenter à temps partiel des écoles ou des établissements du médicosocial, ce que nous favorisons dès que possible.

Les enfants y reçoivent-ils des traitements médicamenteux ?

Les médecins psychiatres ou le médecin pédiatre peuvent prescrire un traitement à l'enfant, lorsque son état psychique ou physique le nécessite, et en suivre la prescription. Cette décision est prise après réflexion avec les parents, et avec leur accord.

Aucun traitement médicamenteux ne doit circuler entre le domicile et l'Hôpital de Jour.

Si votre enfant doit suivre un traitement vous devez nous remettre la photocopie de la prescription médicale et l'infirmière se fournira les médicaments.

Et les repas ?

Les repas de midi viennent d'une entreprise extérieure, qui livre chaque matin. Soumis aux règles d'hygiène très strictes en vigueur dans toutes les collectivités, ces repas comportent : entrée, plat garni, fromage ou laitage, dessert. Le choix des menus tient compte d'un nécessaire équilibre diététique.

Ces menus tiennent compte également des régimes spécifiques à condition qu'ils soient prescrits par un médecin. Sur demande des parents, des menus « sans porc » peuvent être donnés aux enfants. Si vous le souhaitez, les menus vous seront communiqués chaque semaine.

Qu'est-ce que l'enfant doit avoir dans son sac chaque jour ?

L'enfant doit arriver chaque matin avec un sac marqué à son nom et contenant :

- Un jeu complet de vêtements et linge de rechange marqués à son nom, tout comme les vêtements qu'il porte sur lui,
- Des couches en nombre suffisant s'il n'a pas encore acquis la propreté sphinctérienne,
- Le carnet de liaison donné par l'Hôpital de Jour.

■ Règles de vie en collectivité

Comme tout établissement de santé, l'hôpital de jour Vacola est régi par un ensemble de règles ou recommandations dont le respect par tous est nécessaire pour permettre la vie en collectivité.

Quels sont les droits et les obligations des patients et de leurs parents ?

L'Hôpital de Jour s'engage, dès l'admission, pendant tous les jours ouvrables de l'établissement,

- à apporter les moyens nécessaires à la bonne évolution de votre enfant;
- à mettre en œuvre les mesures thérapeutiques, éducatives, et d'accueil qu'exigent ses troubles psychiques et développementaux ainsi que son éventuelle déficience sensorielle;
- à vous assurer la possibilité d'être informés en ce qui concerne la vie de votre enfant dans l'institution (*cf. Charte du patient hospitalisé*),
- à être soutenus dans votre fonction parentale rendue souvent problématique par les troubles de votre enfant.

De votre côté, vous devez vous engager

- à la présence de votre enfant tous les jours ouvrables de l'établissement (y compris les jours ouvrés pendant les vacances scolaires);
- à donner votre accord explicite sur le projet de soin pour votre enfant,
- à respecter les règles de la vie interne de l'établissement;
- à assister régulièrement aux entretiens proposés par un des médecins ou psychologues
- à assister aux réunions des samedis,
- à fournir tous les documents qui serviront à admettre ou à maintenir l'admission de votre enfant au sein de l'HDJ .

Le non-respect des termes de cet engagement peut amener la direction de l'établissement à remettre en question l'accueil de votre enfant.



■ Informations pratiques sur le fonctionnement de l'HdJ

Quelles sont les périodes et heures d'ouverture de l'établissement ?

L'Hôpital de Jour est ouvert 210 jours par an, selon le calendrier qui vous sera remis en début de chaque année et lors de l'admission.

A noter : votre enfant devra venir à l'HdJ certains samedis matin, c'est indiqué dans le calendrier.

Les horaires sont les suivants :

lundi, mercredi, jeudi, et vendredi :

Arrivée à 09h00 .

Départ entre 15h45 et 16h00.

mardi :

Arrivée à 09h00.

Départ à 13h30.

Des périodes de vacances ont lieu à la Toussaint, Noël, en hiver, au printemps et en été, selon le calendrier établi et remis aux parents pour chaque année scolaire.

Comment votre enfant se rendra-il à l'Hôpital de Jour ?

Dans la plupart des cas, vu l'éloignement de l'Hôpital de Jour du domicile de l'enfant, les parents ne peuvent assurer eux-mêmes le transport de leur enfant, matin et soir, et peuvent avoir recours soit à des taxis soit à des ambulances. Sur prescription médicale du psychiatre, les frais de transports sont pris en charge par l'Assurance Maladie selon les modalités suivantes : des relevés mensuels du nombre d'allers et retours à facturer sont remis au transporteur afin que la Caisse Primaire à laquelle les parents sont affiliés rembourse les frais engagés.

C'est aux parents de trouver la solution de transport qui leur convient le mieux et se sont eux qui seront les employeurs.

L'assistante sociale de l'Hôpital de Jour peut les aider dans leur recherche.

■ Formalités administratives à accomplir à l'admission

Par qui est décidée l'admission ?

L'admission est décidée par le directeur médical, en accord avec le directeur administratif, après consultation de l'équipe soignante.

Quand et comment se réalise cette admission ?

Lorsqu'une place est disponible dans l'établissement et que l'enfant et ses parents, à la suite des entretiens avec le psychiatre et/ou le psychologue, sont prêts à s'engager dans cette prise en charge thérapeutique globale, l'admission peut se faire selon des modalités pratiques dont les parents sont informés courrier.

Quels sont les papiers à fournir ?

Lors du séjour d'observation ou à l'admission de l'enfant, les parents ou les représentants légaux doivent impérativement fournir :

- a. *Une photocopie du livret de famille ou de l'acte de naissance de l'enfant, ainsi que sa carte d'identité ou celle du représentant légal.*
- b. *Une photocopie de l'attestation de sécurité sociale sur laquelle est inscrit l'enfant,*
- c. *Une attestation d'assurance en responsabilité civile pour l'année en cours,*
- d. *Une fiche de renseignements administratifs donnée par l'Hôpital de Jour et complétée par la famille,*
- e. *Une fiche de renseignements médicaux,*
- f. *La délégation de responsabilité,*
- g. *Le carnet de santé de l'enfant, avec les vaccinations à jour. L'Hôpital de Jour en fera une photocopie et remettra l'original le soir même aux parents.*

Si des modifications administratives ou médicales

surviennent au cours du séjour de l'enfant, par exemple : changement d'adresse, de téléphone, d'immatriculation sociale, de nouvelles allergies, l'Hôpital de Jour doit en être immédiatement averti.

■ L'orientation et la sortie

Quand et comment s'achève le séjour de votre enfant ?

Une décision d'orientation de votre enfant peut être prise par vous ou par la direction en raison de l'âge ou de l'évolution de votre enfant qui nécessiterait un autre type de prise en charge que celle assurée par l'HdJ. Des recherches vers d'autres institutions de soins, le secteur de pédopsychiatrie de référence, ou des établissements médico- pédagogiques, sont alors initiées en accord avec la famille.

L'établissement accompagne et soutient les familles dans les démarches nécessaires à une réorientation, réorientation souvent difficile compte tenu du manque patent d'établissements adaptés dans la suite de l'HDJ.

Un questionnaire de fin de prise en charge vous sera remis.



LES DROITS DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

■ Le respect de la charte de la personne hospitalisée

Tout le personnel de l'hôpital de jour travaille au quotidien dans le respect des principes de la charte de la personne hospitalisée dans ses dernières mises à jour.

Un résumé de cette charte est joint en annexe du présent livret. Le document intégral (en plusieurs langues et en braille) est accessible sur le site internet: www.sante.gouv.fr. Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du secrétariat de l'établissement.

■ Droit d'accès aux informations médicale personnelles

ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique.

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé concernant l'enfant ou l'adolescent accueilli.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement.

Vous pouvez également consulter sur place le dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.

Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Le dossier médical est conservé pendant vingt ans (au minimum) à compter de la date de fin de séjour.

TRAITEMENT AUTOMATISE DES DONNEES

Dans le cadre du RIM-P (recueil d'information médicalisée en psychiatrie), les données du patient font l'objet d'un traitement automatisé et anonymisé, dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Pour le dossier patient informatisé (DPI), l'association a fait le choix de l'application cariatides développée par le GIP Symaris dans le respect des règles relatives à la confidentialité. Ce traitement automatisé a obtenu l'agrément de la Commission Nationale de l'Information et des Libertés (CNIL). Les informations médicales sont transmises au médecin DIM (Département d'Information Médicale) par l'intermédiaire du médecin responsable de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et traitement de données nominatives vous concernant, pour autant que le traitement des données ainsi mis en cause ne réponde pas à une obligation légale (art. 38 loi du 6 janvier 1978).

■ La possibilité de désigner une personne de confiance

En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, il est rappelé que toute personne majeure hospitalisée peut désigner lors de son entrée dans l'établissement de soins une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoquée à tout moment.

■ Les Représentants des usagers

La **Commission Des Usagers (CDU)** a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, s'exprimer auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informées des suites de leurs demandes.

Elle est associative et assure ainsi sa mission sur l'ensemble des établissements de l'association.

Selon les textes en vigueur, elle est composée de 4 représentants des usagers (2 titulaires, 2 suppléants), eux-mêmes adhérents d'associations agréées et de médiateurs médecin et non médecins, salariés intervenant sur les différents établissements. Elle est présidée par le Directeur Général de l'association.

Une liste actualisée des membres de la CDU est annexée au présent livret ; elle est aussi affichée dans les lieux d'accueil de l'établissement et vous sera communiquée sur simple demande auprès du secrétariat.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, **sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions** :

il est donc très important de nous en faire part.

Vos remarques peuvent s'exprimer à travers les rencontres individuelles et de groupe des familles avec le personnel de l'établissement, par téléphone ou par les correspondances.

Une enquête est périodiquement réalisée auprès des familles, voire du patient majeur, de même qu'à l'issue de la prise en charge, pour recueillir leur avis.

Les données de ces enquêtes sont aussi transmises à la CDU et les résultats sont disponibles sur simple demande auprès du secrétariat de l'établissement.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition en fin du livret d'accueil



■ Les informations utiles en cas de plaintes, réclamations, éloges ou propositions

Article R.1112-91 à R.1112-94 du code de la santé publique

Comme tout usager d'un établissement de santé, vous pouvez à tout moment vous exprimer concernant la prise en charge auprès des responsables de l'établissement.

Votre premier contact privilégié reste le ou les référents directs de votre enfant, qui chercheront avec vous une solution.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pourrez toujours adresser un écrit au directeur de l'établissement (*voir coordonnées sur le document « Organigramme », en annexe du présent livret*).

Ou demander à ce que votre plainte ou réclamation soit consignée par écrit, aux mêmes fins.

Dans la seconde hypothèse, une copie du document vous sera délivrée sans délai.

Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et de faire le lien avec la CRUQ. Nous vous mettrons ainsi en relation, le cas échéant, avec un ou plusieurs médiateurs de la CRUQ, lesquels vous recevront, éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Enfin, toute remarque, plainte ou observation fait l'objet d'un recueil et d'un traitement par l'établissement, dans le but de nous aider à nous améliorer.

■ Certification qualité

La Haute Autorité de Santé procède à une unique certification qualité qui concerne l'ensemble des établissements gérés par l'association gombault darnaud. Le rapport de certification est public, disponible sur le site de la H.A.S., rubrique Accréditation et Certification, Rechercher un établissement : **Association Gombault Darnaud/Paris**.





Attestation de remise du Livret d'accueil

Je soussigné (e) :

Agissant en qualité de : Père Mère Tuteur

De l'enfant/adolescent :

Certifie avoir pris connaissance du livret d'accueil de l'Hôpital de Jour Georges Vacola et m'engage à respecter le règlement de l'institution qui y est décrit.

Fait à :
Le :

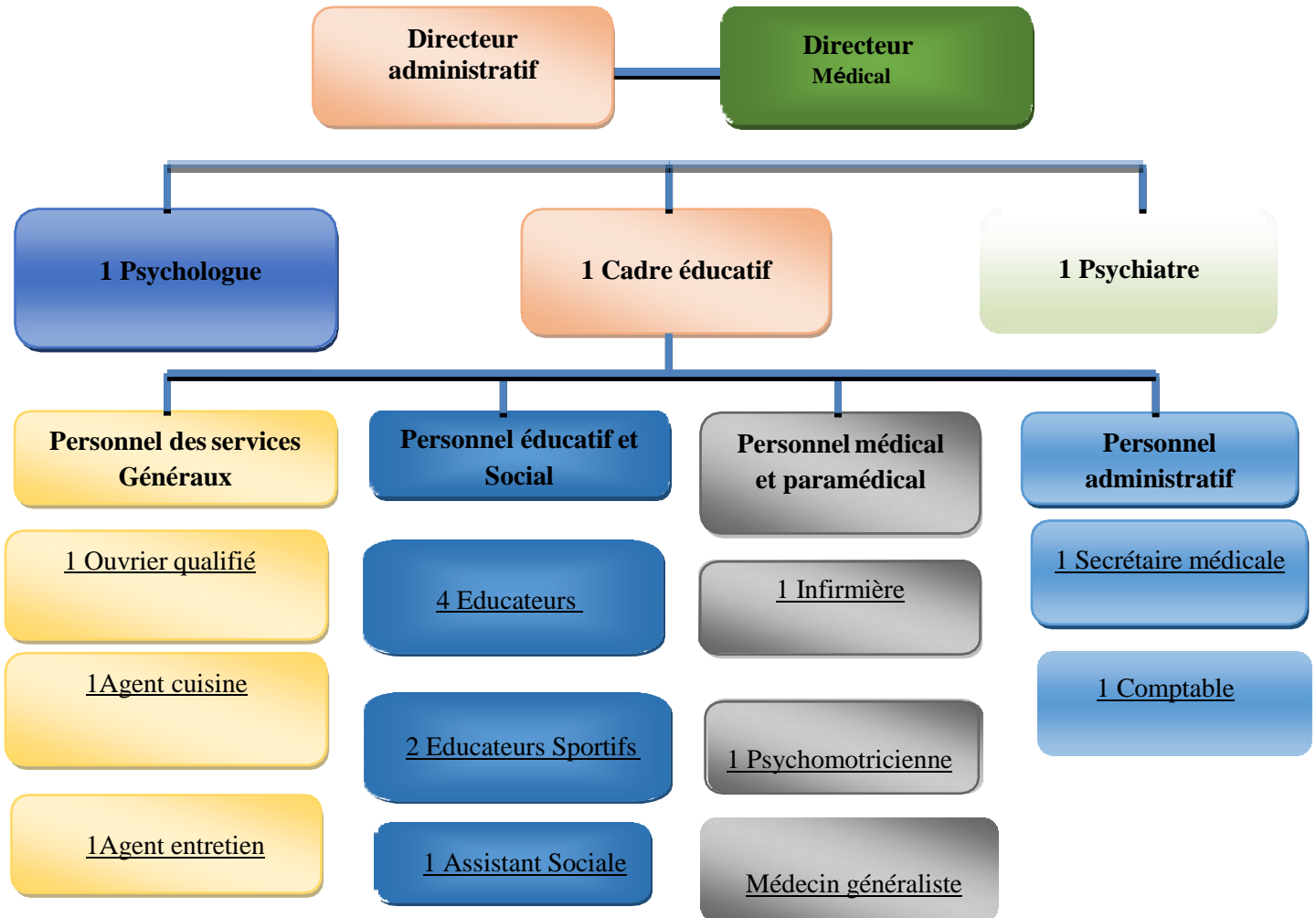
Signature,
Précédée de la mention
« *Lu et approuvé* » :

**A remettre au secrétariat de
l'Hôpital.**

■ Annexes du Livret d'Accueil

- Organigramme de l'établissement
- Liste actualisée des membres de la CDU
- L'Association Gombault Darnaud s'engage dans la lutte contre la douleur
- Programme Annuel du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- Fiche détaillée sur le traitement des plaintes et réclamations
- Résumé de la charte de la personne hospitalisée

Organigramme de l'hôpital de jour Georges Vacola



Pour joindre un professionnel à propos de l'accueil et des soins de votre enfant :

Le n° de téléphone de l'HDJ Vacola est le : **01 42 02 1919**

Adresse email : hdj.vacola@asso-gd.fr



Liste des Membres de la CDU– Janvier 2021

Commission des Usagers

Présidente

Mme Florence Soyer, Directrice Générale

Tél : 01 40 68 70 00

f.soyer@asso-gd.fr

Médiateurs Médecins Titulaire

Dr Naïma GRANGAUD, Centre Marie Abadie

Tél : 01 43 20 23 14

Suppléant

Dr Véronique LENA, Centre Marie Abadie Tél : 01 43 20 23 14

Médiateurs Non Médecins Titulaire

Mme Catherine CHARRON, HdJ Gombault Darnaud

Tél: 01 40 68 70 00

Suppléant

Mme Florence HUTEAU, siège de l'association.

Tél : 01 43 20 23 14

Représentants des usagers Titulaires

Mme LACAU-MADINIER, association Les Papillons Blancs

Joignable par mail : ru@asso-gd.fr Ou par téléphone : 06 26 31 87 56

Mme BROUTIN-PILOT, association UNAFAM

Joignable par mail: ru@asso-gd.fr

L'association Gombault Darnaud s'engage dans la lutte contre la douleur

Les équipes soignantes des Hôpitaux de Jour mettent tout en œuvre pour repérer les signes d'une éventuelle douleur physique chez nos patients, en évaluer le niveau et ainsi la traiter au mieux.

La Commission Médicale d'Établissement (C.M.E.) de l'association Gombault Darnaud a fait le choix en 2014 d'étendre à l'ensemble des établissements gérés par l'association le travail d'Évaluation des Pratiques Professionnelles sur la Douleur qui était conduit déjà depuis plusieurs années par certains d'entre eux.

Il s'agit, avec une méthodologie précise visée par la Haute Autorité de Santé à chacune de nos certifications, et en nous appuyant sur la littérature et les recommandations existantes et tenues à jour, de partager nos pratiques, les évaluer, les corriger éventuellement, tant pour le repérage, que pour l'évaluation et le traitement de la douleur chez tous nos patients, qu'ils aient accès ou non au langage.

Ce travail fait l'objet d'un suivi très régulier au sein de nos différentes instances.

Programme du Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales

Comme tout établissement de santé en France, l'Hôpital de Jour bénéficie de l'expertise d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.), créé au niveau de l'association gestionnaire et qui s'appuie sur les travaux du CLIN hospitalier de Saint Joseph à Paris.

Bien entendu, le CLIN adapte les questions relatives à l'hygiène et aux infections nosocomiales aux réalités d'un hôpital de jour tel que le nôtre, centrant ses travaux sur :

- La prévention des épidémies au sein de l'hôpital de jour,
- La sensibilisation et l'éducation aux gestes simples d'hygiène, type lavage des mains,
- Le suivi des vaccinations des jeunes patients accueillis (en lien étroits avec les familles et les médecins traitants, pédiatres ou généralistes de chaque patient)....
- Etc.

Les travaux du CLIN sont relayés sur chacun des établissements de l'association par une équipe dite « Equipe Opérationnelle d'Hygiène » (E.O.H.) qui est ainsi plus spécifiquement en charge de la surveillance de ces questions pour l'hôpital de jour.

L'instruction des plaintes ou réclamations

La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ)

(articles L. 1112-3, et R. 1112-78 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.

Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la CRU de remplir ses missions.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation
(cf. art. R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Ces étapes sont les suivantes :

1. Vous vous exprimez par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un des responsables de l'établissement (Directrice, Médecins).

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit

Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou lui demander que votre plainte soit consignée par écrit.

Qui sont les médiateurs ?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin.

L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical de l'établissement, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs. Les coordonnées des médiateurs figurent dans le livret d'accueil de la personne hospitalisée.

3. Vous recevez une réponse

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez rapidement une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du pôle (service, unité...) concerné.

4. Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur.

Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

5. Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours

Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les huit jours après que le médiateur a été avisé.

6. La commission des relations avec les usagers (CRUQ) se réunit pour examiner votre plainte

Le médiateur fait un compte rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CRUQ.

Les membres de la CRUQ sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

7. Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation sous huit jours

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre plainte.
Si ce n'est pas le cas, la CRUQ proposera

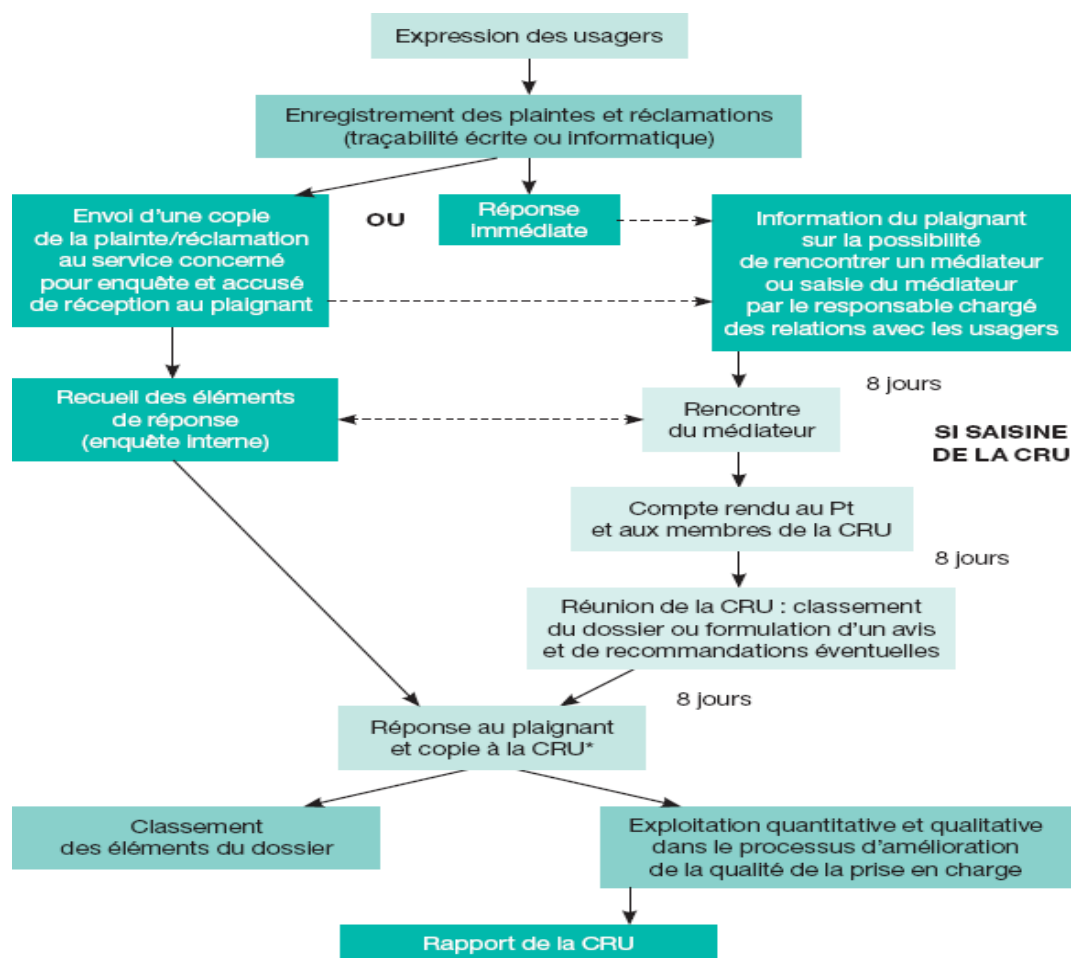
des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquera les voies de recours dont vous disposez.

Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CRUQ

Pensez à donner, sans attendre, votre accord pour que votre dossier médical soit consulté par le médiateur médecin.

Si votre plainte relève de la compétence du médiateur médecin, il ne pourra le plus souvent vous aider, que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical.

Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné préalablement l'autorisation par écrit. Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile, si vous demandez à la direction de vous mettre en relation avec le médiateur médecin, de fournir en même temps cette autorisation écrite.



* La copie de la réponse n'est communiquée à la CRU que si la réponse intervient après examen de la commission (article R. 1112-94). Lorsqu'il s'agit d'une réponse n'ayant pas nécessité un examen de la CRU, cette dernière est informée par une simple « mise à disposition » de l'ensemble des plaintes (article R. 1112-79).

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.