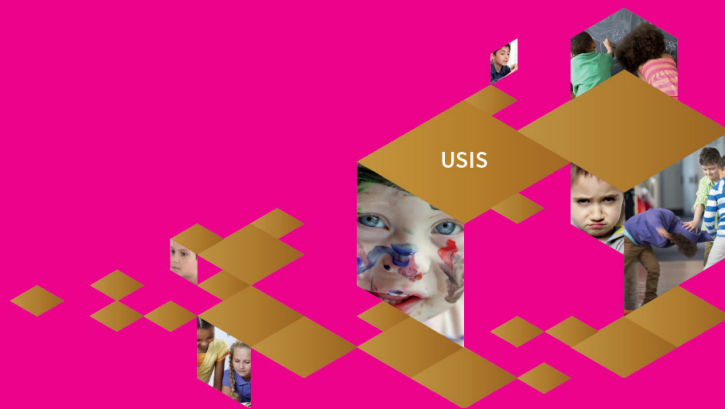




**LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT ET DE SA FAMILLE**

HÔPITAL DE JOUR USIS

3 RUE DE RIDDER

75014 PARIS

TÉL. : 01 45 45 46 91

MÉDECIN DIRECTEUR : PHILIPPE METELLO

ASSOCIATION

SOMMAIRE

COORDONNÉES ET SITUATION GÉOGRAPHIQUE	PAGE 4
PRÉSENTATION ET HISTORIQUE	PAGE 5
PROJET THÉRAPEUTIQUE	PAGE 5
CONDITIONS D'ADMISSION	PAGE 5
FORMALITÉS D'ADMISSION	PAGE 5
ORGANISATION GÉNÉRALE DU SÉJOUR, LES ACTIVITÉS	PAGE 6
LES FAMILLES, LA FIN DU SÉJOUR	PAGE 7
LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE	PAGE 8
FONCTIONS DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE	PAGE 9
LIVRET D'ACCUEIL ASSOCIATIF	PAGE 11

BIENVENUE DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT

Ce livret d'accueil a pour but de vous présenter l'Unité de Soins Intensifs du Soir et de vous donner toutes les informations utiles sur son fonctionnement.

L'USIS propose un accueil, des soins, un accompagnement éducatif et pédagogique pour des enfants souffrant de troubles du développement psychique et de l'adaptation à la vie scolaire et sociale.

Le projet de soins est individualisé et construit avec les familles.

COORDONNÉES ET SITUATION GÉOGRAPHIQUE

HÔPITAL DE JOUR

L'USIS (Unité de Soins Intensifs du Soir)

4^e étage

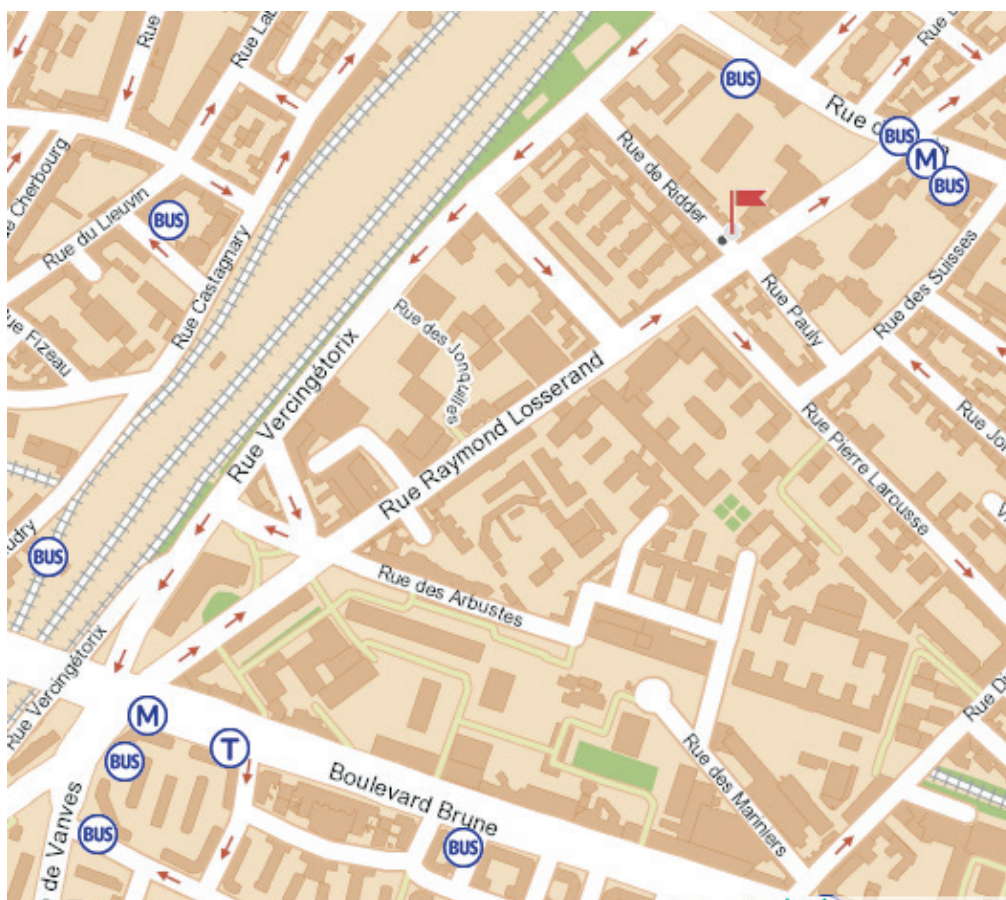
3, rue de Ridder

75014 Paris

Téléphone : 01 45 45 46 91

Fax : 01 45 45 68 19

usis@cerep-phymontin.org



- Métro ligne 13 : station Plaisance
- Bus 62 : arrêt Plaisance/Hôpital Saint-Joseph
- Tram T3 : Porte de Vanves

PRÉSENTATION ET HISTORIQUE

L'USIS a été ouvert en avril 1981 à l'initiative du Professeur Soulé pour accueillir 30 enfants âgés de 4 à 16 ans.

Cet établissement est conventionné avec les organismes d'Assurance Maladie et géré par une association privée à but non lucratif : l'association Cerep-Phymentin.

PROJET THÉRAPEUTIQUE

L'USIS est un établissement de soins spécialisé. Toutes les activités, qu'elles soient psychothérapeutiques, éducatives ou pédagogiques, s'intègrent dans un projet global : celui d'aider l'enfant à poursuivre le développement de sa personnalité, lui permettre de mieux exprimer ses besoins et ses désirs, lui apporter des conditions d'apprentissage en rapport avec ses capacités et favoriser l'acquisition de son autonomie.

CONDITIONS D'ADMISSION

À tout moment de l'année, dans la limite des places disponibles. La famille prend rendez-vous avec le médecin et la directrice auprès de la secrétaire.

FORMALITÉS D'ADMISSION

Présentation de la carte vitale et de l'attestation d'assuré social pour la prise en charge des frais de séjour.

Photocopie du livret de famille

Photocopie du carnet de santé

Pour les parents séparés, la minute de jugement concernant l'exercice de l'autorité parentale et l'organisation du droit de visite. En cas d'absence de prise en charge par l'assurance maladie, l'établissement est conventionné avec l'aide sociale qui peut être demandée.

ORGANISATION GÉNÉRALE DU SÉJOUR

L'USIS est ouverte 210 jours par an, sur la base de 5 jours par semaine. Un calendrier des dates de fermeture vous sera communiqué suffisamment à l'avance pour que vous puissiez vous organiser en conséquence.

Horaires d'ouverture :

- *Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 16h30 à 18h30*
- *Mercredi de 9h30 à 16h00*
- *Tous les jours des petites vacances scolaires de 10h00 à 16h00*

Pour les 4 petits groupes thérapeutiques accueillant des enfants de 4 à 8 ans deux fois par semaine durant le temps scolaire. En fonction du groupe :

- *soit le matin de 8h30 à 11h00*
- *soit l'après-midi de 13h30 à 16h00*

Les adolescents sont accueillis :

- *Les lundis de 18h30 à 20h00*

LES ACTIVITÉS

Accueil des enfants dans un petit groupe animé par deux thérapeutes

Ateliers et activités en petits groupes à l'intérieur et à l'extérieur de l'USIS

Psychothérapies individuelles, groupes thérapeutiques

Séjours thérapeutiques

LES FAMILLES

Les parents qui confient leur enfant à l'établissement de soins ont le droit d'être informés sur l'état de leur enfant, sur le traitement proposé et de rencontrer les personnes qui le prennent en charge. Les parents sont informés régulièrement de l'évolution de leur enfant par des consultations avec le médecin psychiatre ou les référents de l'enfant. Lorsqu'un traitement psychothérapique est entrepris, ils rencontrent au préalable le thérapeute.

Les décisions d'orientation ultérieures sont prises par eux ou avec eux. Les informations intimes confiées lors du traitement sont protégées par le secret médical. Dans les échanges indispensables avec les autres partenaires, services sociaux ou scolaires extérieurs, dans la cadre de la prise en charge de l'enfant par ces partenaires, les échanges seront limités aux difficultés de l'enfant et respecteront l'intimité familiale.

Mais les parents ont aussi le devoir d'aider au traitement de leur enfant : le traitement n'est possible qu'avec leur confiance et leur aide. Des contacts et des échanges réguliers avec les parents sont indispensables pour aider l'équipe soignante dans son travail thérapeutique.

En acceptant de se mobiliser et de modifier certaines de leurs réponses aux troubles de l'enfant, les parents ont un puissant outil pour amener l'enfant à changer ses relations. La compréhension la meilleure du vécu de l'enfant implique de confronter ce qui se passe à la maison, à l'USIS et à l'école. La fréquentation régulière de la réunion de parents est également utile au traitement de l'enfant.

Par ailleurs, l'expérience montre que les échanges entre parents sont enrichissants et d'une manière différente de ce que les professionnels peuvent apporter.

LA FIN DU SÉJOUR

Elle est discutée entre l'équipe soignante, l'enfant et sa famille.

LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

1 MÉDECIN PÉDOPSYCHIATRE	Docteur Philippe Metello, médecin directeur
1 DIRECTEUR INSTITUTIONNEL ET CLINIQUE	En cours de recrutement
2 PSYCHOTHÉRAPEUTES	Mme Marie Trastour M. Florent Bass
5 PSYCHOLOGUES	Mme Sandra Abramovitch Mme Claire-Marine Bonnamy Mme Clara Nezick M. Lucas Pascolini Mme Stéphanie Vermeersch
4 ÉDUCATEURS SPÉCIALISÉS	M. Todd Burkes M. Slimane Boukerma Mme Camille Cleuziou Mme Sophie Monat
1 PSYCHOMOTRICIENNE	Recrutement en cours
1 ASSISTANTE SOCIALE	Mme Viviane Lacomme (adjointe à la qualité et gestion des risques au siège de l'association)
1 SECRÉTAIRE	Mme Saïdatou Baba-Toherou
1 AGENT DE SERVICE	Mme Julia Dos Anjos Maïa
1 AGENT D'ENTRETIEN	M. Michael Poteau
DES STAGIAIRES	Psychologue, psychomotricien...

Le médecin psychiatre est responsable de l'ensemble du fonctionnement de l'établissement et anime les réunions de synthèse ayant pour but d'ajuster le projet thérapeutique en fonction de l'évolution de l'enfant.

La directrice est responsable de l'ensemble du fonctionnement de l'établissement et anime les réunions de synthèse. Vous pouvez vous adresser à elle en toutes circonstances.

La secrétaire assure avec vous un travail d'accueil, d'information et de liaison. Elle assume aussi le secrétariat de l'USIS et sa comptabilité.

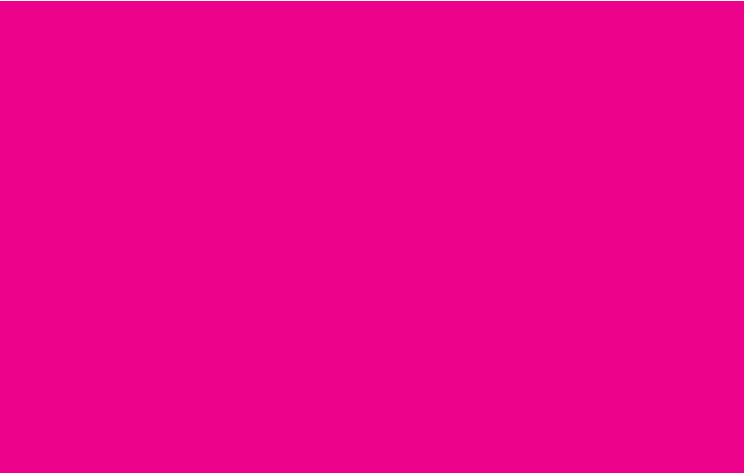
Les éducateurs spécialisés et les psychologues sont référents de votre enfant et, dans ce sens, sont amenés à faire le lien entre vous, l'école et l'équipe. Ce sont eux qui organisent et suivent le projet thérapeutique de votre enfant.

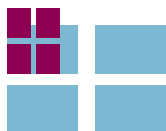
Deux psychothérapeutes pratiquent un travail d'écoute spécifique en relation individuelle (psychothérapie psychanalytique) ou de groupe. Ils rencontrent la famille à la demande.

La psychomotricienne travaille en petits groupes ou en relation individuelle en utilisant le corps et sa motricité comme médiateur principal.

Les stagiaires font aussi partie de l'équipe. Ce sont des étudiants en fin d'étude en psychologie ayant un lien avec les soins et l'éducation des enfants en difficulté.

Vos enfants rencontrent aussi régulièrement dans l'institution : la femme de Service, qui assure la propreté des locaux, et les accompagnateurs sociaux qui apportent une aide quotidienne aux référents et réalisent les accompagnements d'enfants.





ASSOCIATION CEREP-PHYMENTIN



LIVRET DU PATIENT ET DE SA FAMILLE

UN ENGAGEMENT :

L'ENFANCE, L'ADOLESCENCE, LE SOIN PSYCHIQUE



SIÈGE SOCIAL DE L'ASSOCIATION

31 rue du Faubourg Poissonnière

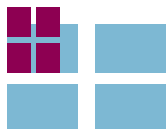
75009 Paris

Tél. : 01 45 23 01 32

Courriel : secretariat.siege@cerep-phymentin.org

Site Internet : www.cerep-phymentin.org

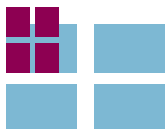




SOMMAIRE

 CEREP-PHYMENTIN : QUI SOMMES-NOUS ?	PAGE 13
 NOTRE SIÈGE SOCIAL	PAGE 14
 NOS VALEURS ET ENGAGEMENTS	PAGE 15
 CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	PAGE 16
 LES DROITS DU PATIENT ET DE SA FAMILLE	PAGE 17
 EXEMPLE DE LETTRE DE DEMANDE DE DOSSIER	PAGE 20
 NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE	PAGE 21
 THÉMATIQUES PRIORITAIRES DE LA CERTIFICATION	PAGE 22
 NOS INSTANCES QUALITÉ	PAGE 23
 COMMENT FONCTIONNE LA CDU?	PAGE 24
 NOTRE BULLETIN DE DONS ET D'ADHÉSION	PAGE 25
 NOS ÉTABLISSEMENTS	PAGE 26





CEREP-PHYMENTIN : QUI SOMMES-NOUS ?

Les associations CEREP et PHYMENTIN ont fusionné en 2012. L'association Cerep-Phymentin, reconnue d'utilité publique, est engagée et spécialisée dans la prise en charge pluridisciplinaire d'enfants et d'adolescents présentant des troubles psychiques.

CEREP

1957 : création du Jeune Atelier
1964 : création du Cerep par Denise Weill et ouverture d'un EMP
1966 : ouverture du CMPP
1968 : transformation de l'EMP en hôpital de jour pour enfants
1972 : ouverture par Raymond Cahn d'un hôpital de jour pour adolescents
1975 : reconnaissance d'utilité publique
1994 : reprise de l'IME

PHYMENTIN

1975 : création de Phymentin par Michel Soulé
1976 : intégration des activités du Copes
1981 : mise en place du COFI
1983 : ouverture de deux hôpitaux de jour pour enfants
2000 : création du pôle CMP-COFI

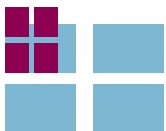
2012 : FUSION DE CEREP ET PHYMENTIN

Issue de cette fusion, l'association Cerep-Phymentin comprend aujourd'hui 9 établissements dont l'activité et les projets s'inscrivent dans les champs sanitaire, médico-social et social, sur les volets du soin, de la formation et de la recherche.

- Hôpital de jour André Boulloche
- Hôpital de jour EPI
- Hôpital de jour du Parc Montsouris
- Hôpital de jour USIS
- COFI CMP
- CMPP Denise Weill
- CMPP Saint-Michel
- IME
- COPES (organisme de formation)

Les établissements de soins (hôpitaux de jour, institut médico-éducatif, centres de consultations) accueillent et accompagnent des enfants de 2 à 24 ans, présentant des troubles du comportement, de la personnalité, du développement, ainsi que des difficultés relationnelles et d'apprentissage, avec ou sans déficience intellectuelle. L'organisme de formation continue s'adresse à tous les professionnels garants de la prévention précoce et de la santé globale de l'enfant, de l'adolescent et de la famille. Les structures défendent des approches psychopathologiques et psychanalytiques du soin et de la formation.





NOTRE SIÈGE SOCIAL

Bénéficiaire, depuis 1972, d'une autorisation de fonctionnement renouvelée tous les 5 ans par l'Agence Régionale de Santé (ARS) d'Île-de-France, le siège social met en œuvre les objectifs de la politique générale définie par le conseil d'administration.

SON ÉQUIPE

Composée d'une équipe de 6 personnes placées sous la responsabilité du directeur général, le siège assure une mission d'appui technique et de coordination.



CONNECTEZ-VOUS SUR NOTRE SITE INTERNET :

www.cerep-phymmentin.org



Retrouvez la présentation des établissements et le détail de notre organisation.

Découvrez toutes les actualités de l'association et de ses structures.

Abonnez-vous à notre page associative LinkedIn :

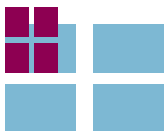
<https://www.linkedin.com/company/association-cerep-phymmentin/>





- ■ Conformément à ses statuts l'Association promeut et gère des établissements qui visent « à l'application des techniques médicales, psychologiques et pédagogiques dans les domaines de la santé, de l'éducation et de la formation ainsi que la recherche et l'étude dans ces disciplines ».
- ■ Qu'elle intervienne à l'un de ces titres ou à plusieurs et qu'elle le fasse auprès d'enfants, d'adolescents ou d'adultes, individuellement ou en groupe (y compris bien sûr le groupe familial), l'Association subordonne son action à une charte éthique fondée sur « **le principe du respect des personnes** ».
- ■ La référence de valeur énoncée sous la forme de « principe du respect des personnes » désigne globalement **une attitude « humaniste »** qui vise à reconnaître et promouvoir la valeur intrinsèque de chaque être humain, quelles qu'en soient l'origine, la religion, les opinions et les références culturelles.
- ■ Ce principe qui est en conformité avec le code civil, le code de la famille ainsi que le code de déontologie se réfère directement à la Déclaration des Droits de l'Homme ainsi qu'à la Convention Européenne des Droits de l'Enfant. Il inclut une conception exigeante de la laïcité.
- ■ La référence conceptuelle des professionnels de l'Association, quant à leur pratique, veut que leur action s'inscrive dans une conception **psychodynamique** de la personnalité.
- ■ Cette conception pose que chaque personne, quels que soient son âge, son état, sa situation, dispose toujours d'autres possibilités de développement que celles qui lui paraissent fixées par la catégorie dans laquelle il est enfermé de son fait ou du fait de son environnement en particulier social.
- ■ **La théorie psychanalytique** fournit aux professionnels de l'Association bon nombre de repères conceptuels indispensables pour rendre compte du travail relationnel et mettre en place les médiateurs techniques qui visent au développement des personnes et au dégagement de leur identité propre.
- ■ Cette référence à la psychanalyse en tant qu'elle constitue un axe dans le choix des moyens éducatifs, formatifs, thérapeutiques, n'est pas exclusive du recours technique à **une pluridisciplinarité**.
- ■ Quelle que soit sa spécificité, le travail technique de tout professionnel de l'Association vise **l'intérêt de l'individu** (tel que compris dans les articles précédents).
- ■ Cependant ce travail technique tend à s'inscrire dans l'ensemble des relations que le sujet lie avec les milieux qui le concernent, y compris le milieu institutionnel. Cela implique :
 - ♦ de la part de l'utilisateur assentiment et participation active ;
 - ♦ de la part de l'entourage familial (s'il s'agit d'un sujet en situation éducative) une responsabilité aussi éclairée et responsabilisée que possible ;
 - ♦ de la part de l'équipe la mise en commun des implications de chacun dans le sens d'une évaluation qualitative des données et des acquis relatifs à l'évolution des personnes.





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



1 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.



2 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.



3 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.



4 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.



5 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.



6 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.



7 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.



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



9 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.



10 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.



11 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.

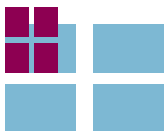
* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Editions Scom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006





LES DROITS DU PATIENT ET DE SA FAMILLE



NOTRE POLITIQUE DES DROITS DES PATIENTS

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et la charte des patients hospitalisés du 2 mars 2006 réaffirment un certain nombre de droits fondamentaux de la personne malade, notamment le respect de l'intégrité et de la dignité de la personne, et de la confidentialité des informations les concernant.

Au-delà des droits en matière de santé, les citoyens aspirent à une prise en charge de qualité, respectueuse de leur singularité. Cette donnée amplifie l'importance de la réflexion et de l'action autour de la promotion de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance qui est au cœur de l'engagement quotidien des professionnels.

L'association Cerep-Phymentin avec la participation de la Commission Des Usagers, décline sa politique des droits des patients au travers de trois axes essentiels :

- Informer les usagers de leurs droits à travers le livret d'accueil, les consultations préalables à leur admission et les diverses rencontres familles.
- Promouvoir et former les professionnels au respect des 11 principes généraux inscrits dans la charte des patients hospitalisés ; au travers de la formation continue spécifiquement dédiée aux droits des patients et encourager les échanges au sein des équipes pluridisciplinaires.
- Évaluer et améliorer nos actions en réalisant des enquêtes de satisfaction auprès des familles, et en menant une politique de gestion des risques au quotidien.



COMMENT AVOIR LA GARANTIE DE LA SÉCURITÉ ET DE LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS ?

Pour que la prise en charge de votre enfant/adolescent se passe dans les meilleures conditions, il est nécessaire que les professionnels de santé échangent entre eux des informations portant sur l'état de santé de votre enfant/adolescent. Tous les membres de l'équipe, y compris les stagiaires, sont soumis au secret professionnel. De façon plus large, ils veilleront avec rigueur à ce que toute information concernant votre enfant/adolescent, qu'elle soit médicale ou non, soit traitée avec toute la discrétion requise.



INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

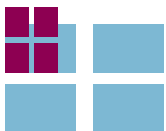
Depuis le 1^{er} janvier 2007, afin de répondre aux exigences réglementaires, les établissements procèdent au recueil informatique des données médicales. Il s'agit d'un recueil anonyme, et les renseignements contenus dans le dossier faisant l'objet d'un traitement informatique sont protégés par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, qui vous donne un droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données administratives concernant votre enfant/adolescent ou vous-même.

Réglementation européenne RGPD - règlement général sur la protection des données :

Conformément à la réglementation européenne en vigueur à partir du 25 mai 2018, nous vous informons que toutes les informations recueillies sont nécessaires à la prise en charge et sont exclusivement destinées au dossier de soin.

Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès à ces informations, d'un droit de rectification, d'un droit d'opposition, d'un droit à l'oubli, et d'un droit à la transmission de vos données. Dans le cas où vous souhaiteriez exercer ces droits, veuillez-vous adresser à la direction de l'établissement ou au siège social de l'association Cerep-Phymentin.

L'association Cerep-Phymentin s'engage à protéger la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de vos données personnelles en sa possession. Plus d'informations sont disponibles sur notre site Internet www.cerep-phymentin.org dans les pages Qualité/Protection des données.



PEUT-ON AVOIR ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL ?

Le dossier médical est confidentiel et protégé par le secret médical. Les dossiers sont archivés et conservés, au minimum 20 ans après la sortie du patient et dans tous les cas, 10 ans après sa majorité. Vous pouvez poser toutes vos questions sur le contenu de ce dossier en vous adressant au médecin référent de votre enfant/adolescent. Conformément à loi du 4 mars 2002 sur les droits du malade, vous pouvez également demander à prendre connaissance de ce dossier par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix, ou en adressant une demande écrite au médecin directeur, tant que l'enfant est mineur et à condition qu'il ne s'y oppose pas. Ce droit revient au patient lui-même lorsqu'il est majeur.

Depuis plusieurs années, le Ministère de la Santé demande d'intégrer le numérique dans les pratiques pour améliorer l'accompagnement et la prise en charge des patients. La généralisation du Dossier Patient Informatisé dans les établissements de soin est un enjeu crucial pour les Agences Régionales de Santé.

Depuis début 2017, les dossiers patients sont informatisés dans tous les établissements sanitaires de l'association Cerep-Phymentin (logiciel CARIATIDES). Ces dossiers informatisés remplacent les dossiers en version papier. L'informatisation permet un meilleur partage de l'information au sein de l'équipe de soin et une plus grande garantie sur la sécurité des données. La sauvegarde des données est placée sous la responsabilité de l'éditeur Symaris, qui est certifié pour sauvegarder des données de santé à caractère personnel sur support numérique.

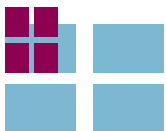


COMMENT PEUT-ON EN FAIRE LA DEMANDE ?

Vous pouvez avoir accès aux données de votre dossier (dossier patient informatisé) soit :

- En consultation sur place ;
- En recevant des photocopies à votre domicile ;
- En demandant à envoyer les photocopies à un médecin dont vous aurez indiqué les coordonnées.

Vous devez adresser votre demande par courrier simple ou recommandé au médecin directeur, en précisant comment vous souhaitez accéder au dossier. N'oubliez pas de joindre un justificatif d'identité, et si besoin un justificatif de votre qualité de représentant légal. Un modèle de lettre est disponible au secrétariat, et également dans ce livret. La direction vous répondra sous 8 jours (hors temps de fermeture de l'établissement) si la prise en charge remonte à moins de 5 ans, et dans un délai maximum de 2 mois, si elle a plus de 5 ans. Les photocopies et les frais d'envoi en recommandé sont à la charge de la famille.



QUEL RECOURS EN CAS DE PLAINTES OU DE RÉCLAMATIONS ?

En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à vous adresser oralement au médecin directeur, au médecin référent de votre enfant/adolescent ou à la direction. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez vous exprimer par écrit au médecin directeur/direction ou demander à être mis en relation avec un médiateur (médecin ou non) membre de la Commission des Usagers. Une copie de la plainte sera transmise à la présidente de la CDU et à la direction générale. À la suite de l'entretien, la commission se réunira pour examiner votre réclamation. Vous serez ensuite informé(e) de la suite donnée à votre plainte ou réclamation, dans les huit jours suivant la séance.

DANS QUELLES CONDITIONS DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?

La possibilité de faire appel à une personne de confiance (article L.1111-6 du Code de la Santé publique) n'est pas applicable avec des mineurs. Ce sont les titulaires de l'autorité parentale qui exercent la mission de la personne de confiance à son égard. Ces derniers ne peuvent, en outre, désigner une personne de confiance au nom de leur mineur.

Tout patient majeur peut désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne de confiance peut accompagner le patient lors de démarches, assister aux entretiens et aider à prendre certaines décisions. Elle sera également consultée si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté. Cette désignation peut se faire à tout moment, par écrit.

SIGNALEMENT DES ÉVÉNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

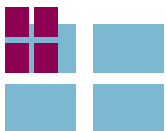
Le décret du 24 août 2016 institue la création d'un « portail de signalement des événements sanitaires indésirables ». Il impose aux professionnels de santé de déclarer les événements sanitaires indésirables. Les événements indésirables concernent tout ce qui se produit dans le champ sanitaire (établissement de santé, structures médico-sociales, médecine de ville) et qui est susceptible d'affecter la santé d'une personne. Le portail national de déclaration des événements sanitaires indésirables, www.signalement-sante.gouv.fr, peut être utilisé par des professionnels et par des usagers. Cette déclaration favorise l'envoi automatique des signalements aux autorités de tutelle.

NB : Il serait souhaitable que l'événement déclaré par une famille sur ce portail de signalement puisse être aussi porté à la connaissance de l'équipe soignante et à la direction.

VOTRE AVIS EST IMPORTANT.

Les établissements de l'association Cerep-Phymontin sont engagés dans une démarche d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins. Dans ce cadre, un questionnaire de satisfaction vous sera adressé par le siège, tous les 2 ans. L'association vous remercie de bien vouloir répondre à ce questionnaire, strictement anonyme. Les résultats sont traités par le siège puis communiqués dans chaque établissement et sur notre site Internet.





EXEMPLE DE LETTRE DE DEMANDE DE DOSSIER

À adresser au médecin directeur de l'établissement

Je soussigné(e) Monsieur, Madame, (rayer la mention inutile).

Nom : Prénom :

Nom de jeune fille :

Né(e) le : à

Domicilié(e) à :

Code postal : Ville :

Téléphone :

➤ **Demande à obtenir communication :**

☐ De l'ensemble des pièces communicables du dossier de mon enfant/de mon dossier

ou

☐ D'une partie des pièces communicables du dossier de mon enfant/de mon dossier (préciser) :

.....

➤ **Je souhaite :**

☐ consulter le dossier sur place

☐ en présence d'un médecin

L'envoi en recommandé par la Poste à mon nom et mon adresse :

.....

L'envoi en recommandé par la Poste au docteur (nom, prénom, adresse) :

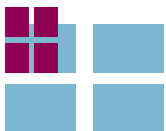
.....

Date : Signature :

Attention : joindre la ou les photocopie(s) du justificatif permettant à l'établissement de s'assurer de votre identité (carte d'identité, passeport ou permis de conduire...) et votre qualité (livret de famille, déclaration sur l'honneur d'autorité parentale, jugement de tutelle, décision de justice...). Les informations qui vont vous être communiquées sont **strictement personnelles**, soyez vigilant(e) dans leur diffusion.

N'HÉSITEZ PAS À PHOTOCOPIER CE DOCUMENT.





NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

L'association Cerep-Phymentin est engagée depuis des années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Dans ce cadre, les établissements ont déjà passé trois certifications menées par la Haute Autorité de Santé (HAS).

En novembre 2016, les experts-visiteurs ont certifié les cinq établissements sanitaires de l'association Cerep-Phymentin avec la note de A, c'est-à-dire sans aucune recommandation.

CERTIFICATION HAS : ÉVALUATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS



La prochaine certification se déroulera en 2022.

L'association Cerep-Phymentin s'engage à poursuivre sa démarche qualité, de gestion des risques et de sécurité des soins. Tous les ans, les établissements transmettent dans un compte qualité à la Haute Autorité de Santé, toutes les actions d'amélioration mises en place et leurs résultats.

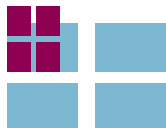
Le rapport de la HAS est consultable sur le site Internet de l'association, dans la partie qualité, et consultable sur le site www.has-sante.fr. Les indicateurs qualité sont consultables sur le site www.scopesante.fr.

L'association Cerep-Phymentin a inscrit 5 axes prioritaires dans sa politique qualité :

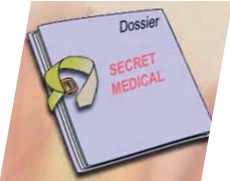
-  **Axe 1** : Favoriser le partage d'expérience et les réflexions sur les pratiques professionnelles entre nos établissements
-  **Axe 2** : Harmoniser les processus et protocoles associatifs, tout en conservant les spécificités des structures
-  **Axe 3** : Consolider l'organisation, le pilotage et le suivi de la démarche qualité
-  **Axe 4** : Développer une politique globale de gestion des risques, en lien avec l'analyse et le traitement des événements indésirables
-  **Axe 5** : Renforcer la communication autour de la démarche qualité et gestion des risques et l'implication des acteurs (professionnels, représentants des usagers)

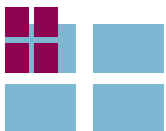
RETROUVEZ TOUTES LES INFORMATIONS SUR NOTRE SITE INTERNET, DANS LA RUBRIQUE QUALITÉ :





THÉMATIQUES PRIORITAIRES DE LA CERTIFICATION

	DROITS DES PATIENTS Cette thématique constitue une dimension essentielle de la qualité. Elle vise à garantir le respect des droits des patients qui est inscrit dans les orientations stratégiques et les projets d'établissements. Elle inclut les notions aussi importantes que la bientraitance, la dignité, l'intimité, la confidentialité, les libertés individuelles,... en association avec la Commission des usagers et les associations de parents.
	PARCOURS DU PATIENT La thématique parcours du patient se propose de veiller en permanence à assurer au patient les meilleures conditions d'accueil, de prise en charge et d'orientation, dans le respect de sa personne et de ses spécificités. Elle s'attache à prendre en compte sa problématique psychique aussi bien que son état somatique et nutritionnel.
	PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR Cette thématique vise à favoriser l'amélioration de la prise en charge de la douleur tout au long du parcours du patient, au travers de trois dimensions essentielles : le dépistage, l'évaluation et le traitement de la douleur aiguë et/ou chronique.
	DOSSIER DU PATIENT En 2015, un travail d'harmonisation des dossiers patients a été conduit suite à un audit des différentes pratiques entre établissements. Dans cet objectif, un protocole de tenue du dossier patient a été validé en Copil. Sa trame tient compte des exigences d'« Hôpital Numérique ». Le logiciel Cariatides est utilisé dans les établissements Cerep-Phymentin depuis début 2017, pour la gestion informatisée des dossiers patients.
	GESTION DES RISQUES INFECTIEUX La gestion du risque infectieux vise à réduire et à prévenir tout risque infectieux. Elle est établie en fonction des besoins et du niveau de sécurité de la Prise en Charge (PEC) des patients (enfants et des adolescents), de leur famille tout en prenant en compte la spécificité de l'activité clinique des établissements sanitaires Cerep-Phymentin et la particularité des risques infectieux en pédopsychiatrie.
	IDENTIFICATION DU PATIENT Cette thématique a pour but de définir, mettre en place et évaluer, au sein de chaque établissement, un système permettant une identification fiable et unique du patient à toutes les étapes de sa prise en charge. Elle vise à prévenir les erreurs d'identification du patient tout au long de son parcours de soins.
	PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE La prise en charge médicamenteuse vise à s'assurer, à chaque étape allant de la prescription d'un traitement jusqu'à sa délivrance au patient, de la sécurisation de cette démarche, de sa pertinence et de ses effets bénéfiques pour les enfants et les adolescents concernés.



NOS INSTANCES QUALITÉ

L'organisation de la démarche Qualité et gestion des risques est commune à tous les établissements de l'association. Elle est soutenue par les instances qualité suivantes :



CONFÉRENCE MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENTS

Mission : Définir et valider la politique Qualité et gestion des risques de l'association

Composition : Président et vice-président de la CME, un collège médecins, un collège directeurs et les représentants de l'association



COMITÉ DE PILOTAGE ASSOCIATIF, QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Mission : Instance décisionnelle, opérationnelle et de pilotage de la démarche qualité et gestion des risques de l'association

Composition : Coordonnateur de la gestion des risques, médecins directeurs, directeurs, directeurs adjoints, référents qualité, l'adjointe qualité et la direction générale



RÉUNION DES RÉFÉRENTS QUALITÉ

Mission : Instance de réflexion et d'élaboration sur la mise en place de la démarche Qualité de l'association dans les établissements

Composition : Référents qualité de chaque établissement, l'adjointe qualité et la directrice générale adjointe



COMITÉ DE PILOTAGE DANS CHAQUE ÉTABLISSEMENT

Mission : Instance de pilotage et de régulation de la démarche Qualité de l'établissement

Composition : La direction, le référent qualité et des professionnels

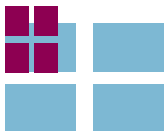


COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Missions :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des enfants et adolescents accueillis dans les établissements et de leurs proches
- Examiner les plaintes et réclamations adressées par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les directions d'établissement
- Recenser les mesures adoptées au cours de l'année écoulée concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, et évaluer l'impact de leur mise en œuvre
- Formuler des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des enfants et adolescents accueillis et de leurs proches, et à assurer le respect des droits des usagers





QUEL EST LE RÔLE DE LA COMMISSION DES USAGERS ?



La Commission Des Usagers (CDU) est introduite par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Quelles sont ses missions ?

- Veiller au respect des droits des patients, des familles et faciliter leurs démarches ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des enfants et adolescents accueillis dans les établissements et de leurs proches ;
- Examiner les plaintes et réclamations adressées par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les directions d'établissement ;
- Recenser les mesures adoptées au cours de l'année écoulée concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, et évaluer l'impact de leur mise en oeuvre ;
- Exprimer des attentes et formuler des propositions destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des enfants et adolescents accueillis et de leurs proches, et à assurer le respect de leurs droits ;



CAFE DES USAGERS

- La Commission des usagers est commune aux 5 établissements sanitaires de l'association Cerep-Phymentin: hôpital de jour André Boulloche, hôpital de jour EPI, hôpital de jour du Parc Montsouris, hôpital de jour USIS et le COFI-CMP.

Comment fonctionne-t-elle ?

La Commission Des Usagers se réunit 4 fois par an. Les réunions avec les usagers ont pris la forme de rencontres conviviales autour de café-chouquettes dans les établissements.

La synthèse de ces rencontres permet d'établir le bilan annuel qui est alors présenté et validé en réunion plénière.

Toutes les familles sont invitées à participer au Café Des Usagers de leur établissement ou à se rapprocher des représentants des associations de parents ou du représentant des usagers, afin d'exprimer leurs attentes. Les dates seront affichées dans les établissements.

Représentant des usagers : Monsieur Christian Hoecke (christian.hoecke@orange.fr), membre actif de l'UNAFAM (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques : www.unafam.org)

MEMBRES DE LA COMMISSION



Présidente de la CDU
Médiateurs médecins

Médiateurs non médecins

Représentant des usagers

Secrétaire de la CDU
Invitée: assistante sociale

Mme Odile Naudin
Dr Philippe Metello
Dr Bénédict Chamoun
M. Xavier Moya-Plana

M. Christian Hoecke

Mme Jennifer Metz
Mme Viviane Lacomme

Plus d'informations :

- Auprès de la direction d'établissement
- Dans le livret d'accueil
- Lors des réunions de parents
- Sur le site de l'association
- Auprès de la référente des relations avec les familles, Jennifer Metz (au 01.45.23.01.32)



FAIRE UN DON, ADHÉRER, ÊTRE BÉNÉVOLE



Reconnue d'utilité publique
depuis 1975

MES COORDONNÉES PERSONNELLES

Nom :

Prénom :

Adresse :

N° de téléphone :

Je souhaite recevoir par mail la newsletter associative *Tempo*.

Je coche la réponse. ☐ oui ☐ non

J'indique mon adresse mail :

ASSOCIATION
CEREP-PHYMENTIN

31, rue du Faubourg Poissonnière
75009 paris

Tél. : 01 45 23 01 32

secretariat.siege@cerep-phymmentin.org

Site Internet :

www.cerep-phymmentin.org

JE FAIS UN DON À UN ÉTABLISSEMENT ET/OU À L'ASSOCIATION. J'ENTOURE LA RÉPONSE DANS LA LISTE CI-DESSOUS.

HÔPITAL DE JOUR BOULLOCHE - HÔPITAL DE JOUR EPI - HÔPITAL DE JOUR DU PARC MONTsouris
HÔPITAL DE JOUR USIS - COFI CMP - IME - CMPP DENISE WEILL - CMPP SAINT-MICHEL - ASSOCIATION

Je donne : ☐ 20 € ☐ 40 € ☐ 60 € Autre montant :

Je règle par chèque ou en espèces à l'ordre du CEREP et j'envoie mon règlement à l'adresse suivante :

CEREP-PHYMENTIN - 31 RUE DU FAUBOURG POISSONNIÈRE - 75009 PARIS

Mon don est déductible à la hauteur de 66 % dans la limite de mon revenu net imposable.

Si je donne 40 euros, je bénéficie d'une réduction d'impôts de 26,40 €.

Le coût réel de mon don est de 13,60 €. L'association me fera parvenir un reçu fiscal.

JE VOUDRAIS ADHÉRER À L'ASSOCIATION. JE COCHE LA CASE CORRESPONDANTE.

☐ oui ☐ non

L'adhésion à l'association est un acte majeur, vous offrant la possibilité d'avoir accès aux Assemblées générales ordinaire et extraordinaire. En tant que membre représentant une voix, vous recevrez une convocation, conformément à l'esprit et à la lettre du Droit des Associations. Vous pourrez ainsi exprimer votre avis sur nos projets et orientations et participer activement à la vie de votre association.

MONTANT DE L'ADHÉSION : 30 €

Je règle par chèque ou en espèces à l'ordre du CEREP et j'envoie mon règlement à l'adresse suivante :

CEREP-PHYMENTIN - 31 RUE DU FAUBOURG POISSONNIÈRE - 75009 PARIS

Mon adhésion est déductible des impôts à la hauteur de 66 % de mon revenu net imposable. Son coût réel est de 10,20 €.

L'association me fera parvenir un reçu fiscal.

BÉNÉVOLAT

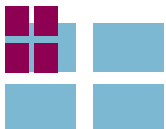
Vous souhaitez nous aider au niveau associatif, en participant à des événements ponctuels ?

☐ oui ☐ non

Vous avez des suggestions :

.....
.....

Bulletin à photocopier si vous le souhaitez



LES ÉTABLISSEMENTS METTANT EN ŒUVRE LES MISSIONS DE L'ASSOCIATION



HÔPITAL DE JOUR ANDRÉ BOULLOCHE 56, RUE DU FAUBOURG POISSONNIÈRE - 75010 PARIS - TÉL : 01 42 46 08 60
HÔPITAL DE JOUR EPI 3, RUE DE RIDDER - 75014 PARIS - TÉL : 01 45 45 46 79
HÔPITAL DE JOUR DU PARC MONTSOURIS 20, BOULEVARD JOURDAN - 75014 PARIS - TÉL : 01 45 88 89 54
HÔPITAL DE JOUR USIS 3, RUE DE RIDDER - 75014 PARIS - TÉL : 01 45 45 46 91
CMPP DENISE WEILL 29, RUE DU FAUBOURG POISSONNIÈRE - 75009 PARIS - TÉL : 01 48 24 76 14
CMPP SAINT-MICHEL 6, ALLÉE JOSEPH RECAMIER - 75015 PARIS - TÉL : 01 45 30 03 06
COFI-CMP 68, RUE DES PLANTES - 75014 PARIS - TÉL : 01 53 68 93 46
IME 11, RUE ADOLPHE MILLE - 75019 PARIS - TÉL : 01 42 00 53 15
COPEs 26, BOULEVARD BRUNE - 75014 PARIS - TÉL : 01 40 44 12 27



