

# UGE CAM HAUTS-DE-FRANCE

## Livret d'accueil de l'utilisateur

## Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 135 structures médico-sociales et 90 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur 150 sites géographiques.

Avec 13 UGECAM en région, le GROUPE UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer l'accès aux soins à toute personne (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

## L'UGECAM, un groupe engagé

**1er** opérateur privé à but non lucratif

**13** UGECAM en région

**90** structures sanitaires

**135** structures médico-sociales

**150** sites géographiques

**13 500** professionnels

**14 500** lits et places

## Une mission de service public

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

## Un accès aux soins ouvert à tous, sans discrimination

Le Groupe UGECAM prend en charge les patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous. L'UGECAM Hauts-de-France a signé la charte Romain JACOB pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.

## Des soins conventionnés

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

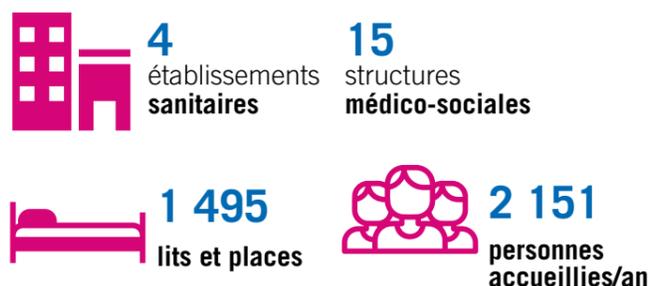
## Une proximité valorisée

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le Groupe UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

## Une prise en charge personnalisée

Le Groupe UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnel.

## L'UGECAM Hauts-de-France en chiffres



## Bienvenue

Votre accompagnement ou celui de votre proche commence dans notre établissement. La direction et l'ensemble des personnels de l'UGECAM Hauts-de-France sont heureux de vous accueillir.

Ce livret d'accueil a pour but de faciliter cet accompagnement. Il liste les informations nécessaires à votre prise en charge ou celle de votre proche. Il répond aux questions que vous vous posez. Il vous indique vos différents droits.

Vous trouverez donc dans ces pages :

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Des explications sur la RGPD
- Des informations sur votre droit à l'image
- Des explications sur le dossier médical
- Les moyens pour vous exprimer
- Une présentation de notre démarche qualité et bientraitance

Dans la pochette, vous trouverez des annexes. Ils contiennent les renseignements propres à votre établissement :

- Une présentation de l'établissement avec toutes les informations pratiques
- Le règlement de fonctionnement
- Le contrat de séjour ou document individuel de prise en charge

Pour vous aider à lire ce livret d'accueil, certains textes ont été réécrits en FALC : facile à lire et à comprendre.



Ils sont visuellement plus gros et introduits par le logo FALC.



## Charte des droits et libertés

### Article 1<sup>er</sup> - Principe de non-discrimination



 J'ai le droit à un accompagnement, tel que je suis.

Dans le respect des conditions particulières de parcours d'accompagnement et/ou de soin, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté



 J'ai le droit à une aide personnalisée, tout au long de ma vie.

La personne doit se voir proposer un parcours d'accompagnement et/ou de soin, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### Article 3 - Droit à l'information



 J'ai le droit à une information simple et complète :

- Sur mon accompagnement.
- Sur mes lieux de vie.
- Sur les autres possibilités d'accompagnement.
- Sur le respect de ma vie personnelle.

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur le parcours d'accompagnement et/ou de soin demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans

le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne



 Je dois recevoir des informations faciles à comprendre sur mon accompagnement.  
J'ai le droit à un plan d'accompagnement personnalisé.  
J'ai le droit d'être aidé.

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation

## Charte des droits et libertés

qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

### Article 5 - Droit à la renonciation

 Je peux dire non aux aides proposées.  
Je peux en demander le changement.

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

### Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

 J'ai le droit à une aide pour maintenir mes liens familiaux.

Le parcours d'accompagnement et/ou de soin doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.



### Article 7 - Droit à la protection

 Mes informations personnelles sont privées. Je dois donner mon accord pour les partager.  
J'ai le droit :

- D'être protégé,
- D'être en sécurité.

J'ai le droit aux soins.

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant un parcours d'accompagnement et/ou de soin, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### Article 8 - Droit à l'autonomie

 Je peux circuler librement.  
Je peux être accompagné si j'en ai besoin.  
Je peux avoir une vie sociale en dehors de mon établissement.  
Je dispose de tous mes biens et de mon salaire à ma majorité sauf si le juge dit non.

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de son parcours d'accompagnement et/ou de soin et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.



## Charte des droits et libertés

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels (la direction décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte) et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### Article 9 - Principe de prévention et de soutien



J'ai le droit à un soutien dans les moments importants.  
Le soutien peut être celui de ma famille.  
Le soutien peut être celui des professionnels.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter du parcours d'accompagnement et/ou de soin doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie



L'établissement doit m'aider :

- À connaître mes droits.
- À respecter mes devoirs.

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.



### Article 11 - Droit à la pratique religieuse



J'ai le droit au respect de ma religion.

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

### Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité



J'ai le droit à :

- Une intimité.
- Une vie affective et sexuelle.

Je dois respecter le choix de l'autre.



Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation du parcours d'accompagnement et/ou de soin, le droit à l'intimité doit être préservé.

Texte de référence : Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles



L'adaptation de la charte de la personne accueillie a été réalisée en décembre 2018 par les groupes formations FALC de l'UGECAM Nord-Est et validée en janvier 2019 par le club des présidents de CVS de l'Adapei-Nouvelles Côtes d'Armor.

## Vos droits : le dossier médical

### Comment accéder au dossier médical ?



J'ai le droit de consulter mon dossier médical :

- Sous certaines conditions, mes proches et mon médecin aussi.
- Cela doit être possible entre 2 et 8 jours après ma demande.
- Ou entre 2 jours et 2 mois si mon dossier médical date de plus de 5 ans.
- Je peux consulter gratuitement mon dossier médical sur place.
- Sinon, je paie les frais de copie et d'envoi, sans frais supplémentaire.
- Je dois faire ma demande par courrier, envoyé en recommandé avec accusé de réception.



Texte de référence : article R.1112-7 du Code de la santé publique

### Conservation du dossier médical



L'établissement doit garder mon dossier médical en sécurité :

- Si je suis un adulte, pendant 20 ans après la fin de mon traitement ;
  - Si je suis un mineur, au moins jusqu'à mes 28 ans.
- Après ce délai, mon dossier médical peut-être détruit.

Le directeur de l'établissement veille à ce que toutes dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations ainsi conservées ou hébergées. Le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Ou a minima jusqu'au vingt-huitième anniversaire pour les enfants mineurs. Ou dix ans après le décès du bénéficiaire. Les ordonnances sont conservées trois ans. À l'issue de ce délai, le dossier médical est détruit.

Vous avez le droit de consulter les informations consignées dans votre dossier médical ou celui de votre proche si vous êtes ses responsables légaux. Sous certaines conditions, des ayants droits ou des médecins, par exemple, peuvent consulter un dossier médical d'un patient.

Vous pouvez accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard dans les huit jours suivant votre demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.



## La RGPD



L'établissement collecte les informations qui me concernent à mon arrivée. Seuls les professionnels de l'établissement peuvent y avoir accès selon leur secteur d'activité. Ils sont soumis au secret professionnel.

Ces informations servent à :

- Ma prise en charge administrative,
- Ma prise en charge médicale et paramédicale,
- Ma prise en charge sociale,
- Des statistiques ou de la recherche scientifique,
- Le don d'organes,
- La sécurité de ma prise en charge.

J'ai le droit d'accéder à mes informations pour les consulter à tout moment et les modifier si besoin.

J'ai le droit de m'opposer à l'utilisation de ces données en m'adressant au médecin de l'établissement ou à la direction.

J'ai le droit de contacter le délégué à la protection des données en cas de difficulté :

**[dpo.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:dpo.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)**

Ou en dernier recours, je peux contacter la CNIL : la commission nationale de l'informatique et des libertés.

Vos données proviennent de vos échanges avec les professionnels exerçant dans l'établissement, des examens, actes et consultations réalisés lors de votre prise en charge. Elles peuvent également provenir de correspondants médicaux extérieurs, que vous aurez préalablement autorisé à nous transmettre des informations. Si cela a été jugé utile à vos soins, elles peuvent provenir de vos proches.

Conformément à la réglementation, vos données ne sont accessibles qu'à l'équipe professionnelle concourant à votre prise en charge au sein de notre établissement. Ces

professionnels sont habilités individuellement par le Directeur à accéder à vos données, dans le respect du secret professionnel et dans la limite du « besoin d'en connaître ».

Si vous le souhaitez, certaines données utiles seront transmises de façon sécurisée, aux correspondants médicaux-soignants extérieurs assurant la continuité de votre prise en charge. Avec votre accord, le compte-rendu d'hospitalisation sera versé dans votre DMP (Dossier médical Partagé) si vous en possédez un.

Dans les strictes conditions prévues par le Code de santé publique, sauf opposition de votre part, des informations peuvent être transmises à votre entourage. Sous certaines conditions qui vous seront exposées, la personne de confiance que vous désignerez peut également être destinataire d'informations.

Vos données ne sont pas transférées en dehors de l'Union Européenne.

Certaines de ces informations, une fois anonymisées peuvent être réutilisées à des fins de recherche, d'études ou d'évaluation dans les conditions mentionnées à l'article L. 1461-3 du code de la santé publique et l'article 57 de la loi Informatique et Libertés, sous réserve de votre information individuelle préalable.

Vos données sont conservées pour une durée conforme à la réglementation en vigueur (exemple du dossier patient : 20 ans à compter de la dernière consultation, pour les patients majeurs, sauf conditions particulières).

L'UGECAM Hauts-de-France faisant partie de l'Assurance maladie, elle applique la « Politique générale de protection des données personnelles » de celle-ci :

[www.ameli.fr/assure/protection-donnees-personnelles](http://www.ameli.fr/assure/protection-donnees-personnelles)

Ces mesures de protection peuvent être techniques (mots de passe complexes pour l'accès au dossier patient informatisé, armoires et locaux d'archivages fermés...) ou organisationnelles (formation des professionnels, contrôles...).

Le Directeur Général de l'UGECAM Hauts-de-France a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO), qui veille en toute indépendance au respect de la réglementation, et notamment de vos droits : Droit à l'information, d'accès, de rectification, à la portabilité. Les Droits d'opposition et d'effacement s'exercent également pour des raisons légitimes, dans les conditions fixées par la Loi.

Vous pouvez exercer ces droits, à tout moment, sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement. La demande peut aussi être faite au DPO par voie électronique : [dpo.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:dpo.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr).

**En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, toute personne peut également introduire une réclamation auprès de l'autorité indépendante en charge du respect de la protection des données personnelles.**

*Commission Nationale Informatique et Libertés - CNIL - TSA-80715-75334 PARIS CEDEX07*

**Textes de références: Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**

**Version consolidée au 17 juillet 2019**

## La RGPD

### Le partage d'information entre professionnels



Les professionnels sont soumis au secret professionnel. Cependant, mes informations peuvent être partagées dans le cadre d'un travail d'équipe, pour mon bien.

Les professionnels participant à la prise en charge d'une même personne peuvent, en application de l'article L. 1110-4, échanger ou partager des informations relatives à la personne prise en charge dans la double limite :



- 1° Des seules informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention, ou au suivi médico-social et social de ladite personne ;
- 2° Du périmètre de leurs missions.

Textes de références : Décret n° 2016-994  
Décret n° 2016-996

### Droit à l'image



Mon image m'appartient. J'ai le droit d'accepter ou de refuser qu'on me filme, qu'on me photographie ou qu'on m'interviewe, quelles qu'en soient les raisons.

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages par les médias.

La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la direction de l'établissement et la direction générale de l'UGECAM.

Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation pour lui de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographier, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Textes de références :  
Code civil : articles 7 à 15 - article 9  
Code pénal : articles 226-1 à 226-7  
Code de procédure civile : articles 484 à 492-1  
Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 -  
Informatique et libertés - Article 38

Il arrive aussi que nous souhaitions filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-même ou par un intermédiaire, à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée est demandée via un formulaire dans le dossier d'admission. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.



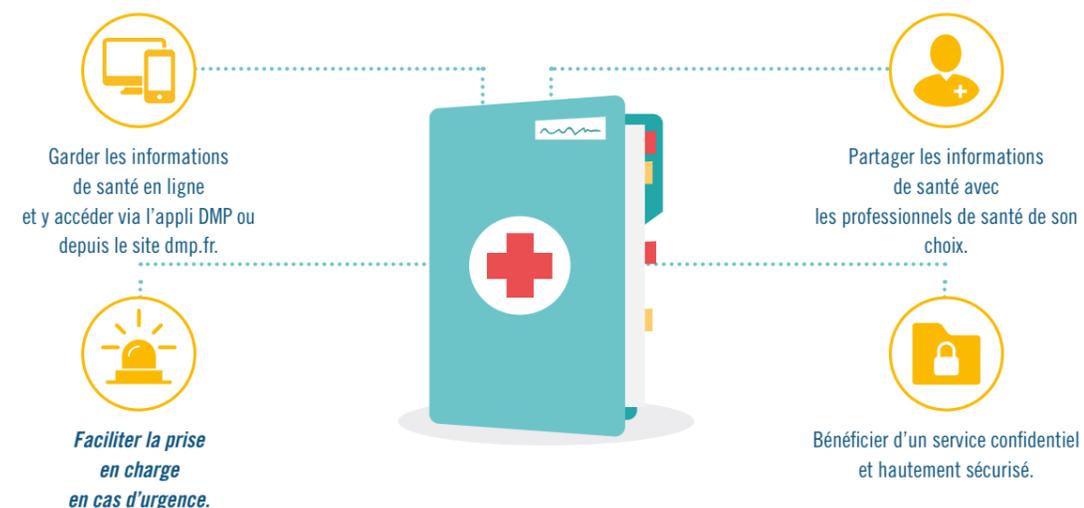
## TOUT SAVOIR SUR LE DMP



**Le DMP est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise toutes vos informations de santé en un seul endroit.**

**Gratuit et confidentiel, il vous permet de partager ces informations avec les professionnels de santé de votre choix, qui pourront ainsi vous soigner plus efficacement.**

### Le Dossier Médical Partagé permet de...



## La qualité et la bientraitance

### La qualité



 L'établissement travaille à améliorer ma prise en charge.

Nos établissements s'engagent à améliorer, au quotidien et sur le long terme, la qualité et la sécurité de l'accompagnement, des soins et des personnes.

Pour cela, une auto-évaluation est effectuée par l'établissement, et une évaluation externe est réalisée par un organisme agréé par la HAS (Haute Autorité de Santé).



### La bientraitance

 J'ai le droit au respect.  
Une commission est organisée par l'établissement pour favoriser la bienveillance et la bientraitance.

Nos établissements sont aussi fortement engagés dans une politique de bientraitance vis à vis des usagers, notamment via l'organisation et la tenue régulière d'une commission bientraitance, éthique et droit des usagers.

Celle-ci communique sur le plan d'actions en cours et retro-informe sur les résultats auprès des usagers et de leurs instances de représentation.

Une charte de bientraitance est affichée dans l'établissement.

### Le recueil de votre satisfaction

 J'ai le droit de donner mon avis sur ma prise en charge pour l'améliorer.

Dans la logique de notre démarche qualité, nous recueillons votre avis et/ou celui de votre proche chaque année.



## L'expression de l'utilisateur



Texte de référence :  
Loi du 2 janvier 2002

### Personnes qualifiées



J'ai le droit de faire appel à une personne qualifiée pour faire valoir mes droits, expliqués dans ce livret d'accueil :

- Une liste de personnes qualifiées est disponible à l'accueil.
- La personne qualifiée joue le rôle de médiateur entre l'établissement et moi.
- Ses services sont gratuits.

Toute personne accueillie dans une structure sociale ou médico-sociale, ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée pour l'aider à faire valoir ses droits.

Cette personne est choisie sur une liste établie conjointement par le préfet de département, le directeur de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental et affichée dans l'établissement.

La personne qualifiée intervient, gratuitement et en toute indépendance, auprès des établissements et services sociaux et médico-sociaux pour assurer une médiation et accompagner l'utilisateur afin de lui permettre de faire valoir ses droits.

Elle informe la personne accompagnée des suites données à sa demande, des démarches entreprises, et le cas échéant, des autres voies de recours possibles.

Elle n'a pas de pouvoir d'injonction, mais rend compte de son intervention et des démarches entreprises à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement ou du service médico-social, et éventuellement à l'autorité judiciaire.

La liste des personnes qualifiées est disponible sur le site de l'ARS Hauts-de-France (en bas de page dans les documents à télécharger) : <https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/quest-ce-quune-personne-qualifiee>.



Texte de référence :  
Loi du 2 janvier 2002  
Décret n°2004-287  
Décret n°2005-1367

### Conseil de vie sociale



Le conseil de vie sociale (CVS) est une réunion où l'on discute sur la vie quotidienne de l'établissement. Le CVS réunit les usagers, le personnel et la direction de l'établissement. Le CVS propose des changements : il ne les décide pas. Le CVS se réunit au moins trois fois par an. Le CVS est obligatoire dans les établissements qui accueillent des usagers toute la journée ou de nuit.

La participation des usagers dans le médico-social est notamment organisée à travers le Conseil de la vie sociale (CVS), un dispositif qui est obligatoire pour les établissements ou services qui assurent un hébergement ou un accueil de jour continu ou une activité d'entraide au travail.

Le conseil de la vie sociale est une instance consultative qui favorise l'implication et l'expression des usagers.

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service, notamment :

- L'organisation intérieure et la vie quotidienne.
- Les activités.
- L'animation socioculturelle et les services thérapeutiques.
- Les projets de travaux et d'équipements.
- La nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs.
- L'entretien des locaux.
- Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture.
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants.
- Les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

Le CVS se réunit au moins trois fois par an.



## L'expression de l'utilisateur

Le conseil de la vie sociale comprend au moins :

- Deux représentants des personnes accueillies ou prises en charge, ou de leurs familles ;
- un représentant du personnel ;
- un représentant de l'organisme gestionnaire.

Le président du conseil de la vie sociale est élu par et parmi les membres représentants les personnes accueillies.



**Texte de référence :**  
**Code Action sociale et des familles :**  
**articles D331-4 à D311-7 ; D311-10 ;**  
**D311-19**

## Autre forme de participation



Il peut y avoir d'autres lieux ou moments d'échanges sur la vie quotidienne de l'établissement :

- J'ai le droit de m'exprimer sur mon projet de vie.
- Je peux participer à un groupe d'expression collectif.
- Je peux donner mon avis grâce à un questionnaire de satisfaction.
- Je peux être mis en relation avec une association me représentant.
- Si j'ai un problème, je peux contacter le médiateur de l'établissement. Le médiateur est un intermédiaire entre moi et l'établissement.

Lorsque la mise en place d'un CVS est difficilement envisageable, pour des services à domicile par exemple, plusieurs axes sont développés :

- Association et implication de l'utilisateur dans la co-construction de son projet de vie lors de réunions formalisées (synthèses).
- Groupes d'expression où l'expression des usagers est recueillie lors d'échanges collectifs avec les professionnels de l'équipe.
- Transmission d'un questionnaire de satisfaction.
- Organisation d'une journée d'échange qui réunit les usagers du service.
- Formalisation de partenariats divers avec des associations locales destinées aux personnes handicapées (APF / handisport / AFTC / ANAFSEP / UNAFAM ...).
- Présence de médiateurs internes dans les établissements pour permettre à l'utilisateur l'expression d'une réclamation.

## Le règlement de fonctionnement



Pour une bonne prise en charge :

- Je dois lire le règlement de fonctionnement.
- Je dois le respecter.

Le règlement de fonctionnement se trouve dans la pochette du livret d'accueil.

Pour que votre parcours d'accompagnement et/ou de soin ou celui de votre proche se déroule dans les meilleures conditions, vous et/ou votre proche devez prendre connaissance et respecter le règlement de fonctionnement, remis avec ce livret, qui détaille vos droits et vos devoirs.





## L'expression de l'utilisateur

## Notes

### La personne de confiance



Je suis majeur et je ne suis pas sous tutelle.  
Donc, lors de ma prise en charge, j'ai le droit d'avoir une personne de confiance :

- Ma personne de confiance peut être présente lors de mes rendez-vous avec les professionnels de l'établissement.
- Elle peut m'aider à prendre des décisions concernant ma prise en charge.
- Je désigne ma personne de confiance.
- Je peux la changer à tout moment.

La personne de confiance est une personne pouvant vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens avec les professionnels qui vous accompagnent et vous aident, si besoin, à prendre certaines décisions.

Cette personne peut vous être proche, mais il n'est pas obligatoire qu'elle soit de votre famille, elle peut aussi être différente de la personne à prévenir en cas d'urgence.

L'article de la loi du 14 mars 2002 dispose que « toute personne majeure (sauf mesure de tutelle) peut désigner une personne de confiance. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Cette désignation est valable pour toute la durée du suivi, sauf si vous en décidez autrement.

Depuis janvier 2018, lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué (Ordonnance n°2018-20 du 17 janvier 2018 - art. 2).

#### Textes de référence :

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002  
relative aux droits des malades et à la  
qualité du système de santé

Décret n°2016-1395



## Direction régionale

2 rue d'Iéna CS70004 - 59043 LILLE cedex  
 Tél. : 03 28 82 02 20 - [contact.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:contact.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr)

### ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES

#### 1 Centre de Soins Antoine de Saint-Exupéry (CASE)

Rue Léon Droux  
 62880 Vendin-le-Vieil  
 Tél. : 03 21 79 53 00

#### 2 Clinique Le Ryonval

182 Route de Lens  
 62223 Sainte-Catherine  
 Tél. : 03 21 50 71 71

#### 3 CRF Saint-Lazare

14 rue Pierre et Marie Curie  
 60000 Beauvais  
 Tél. : 03 44 89 74 89

#### 4 CRF Le Val Bleu

57 avenue Désandrouin  
 59322 Valenciennes  
 03 27 46 22 98

### ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX

#### 1/2 DITEP & SESSAD Moyembrie

27 rue Marceau  
 02700 Tergnier  
 Tél. : 03 23 38 37 10

#### 3/4 DITEP & SESSAD Château Saint-Christophe

7 rue du Prieuré  
 60700 Fleurines  
 Tél. : 03 44 63 84 10

#### 5 Centre Lillois de Réadaptation Professionnelle (CLRP)

3 rue du Docteur Charcot  
 59000 Lille  
 Tél. : 03 20 10 43 60

#### 6 Unité d'Évaluation de Réentraînement et d'Orientation Socioprofessionnelle (UEROS)

3 rue du Docteur Charcot  
 59000 Lille  
 Tél. : 03 20 17 93 70

#### 7/8 Centre La Mollière : CPO, CRP et SAMSAH

19/21 boulevard de Paris BP39  
 62601 Berck-sur-mer Cedex  
 Tél. : 03 21 89 07 07

#### 9 MAS Les Hélianthes

Rue Léon Droux  
 62880 Vendin-le-Vieil  
 Tél. : 03 21 79 53 00

#### 10 La Juvènerie : Foyer de Vie et Foyer d'Accueil Médicalisé

85 Route de Béthune  
 62223 Sainte-Catherine  
 Tél. : 03 21 60 77 60

#### 12 EHPAD Résidence des Pays de Somme

Rue Clodomir Ducrocq  
 80520 Woincourt  
 Tél. : 03 22 26 40 56

#### 13 EHPAD Dampierre

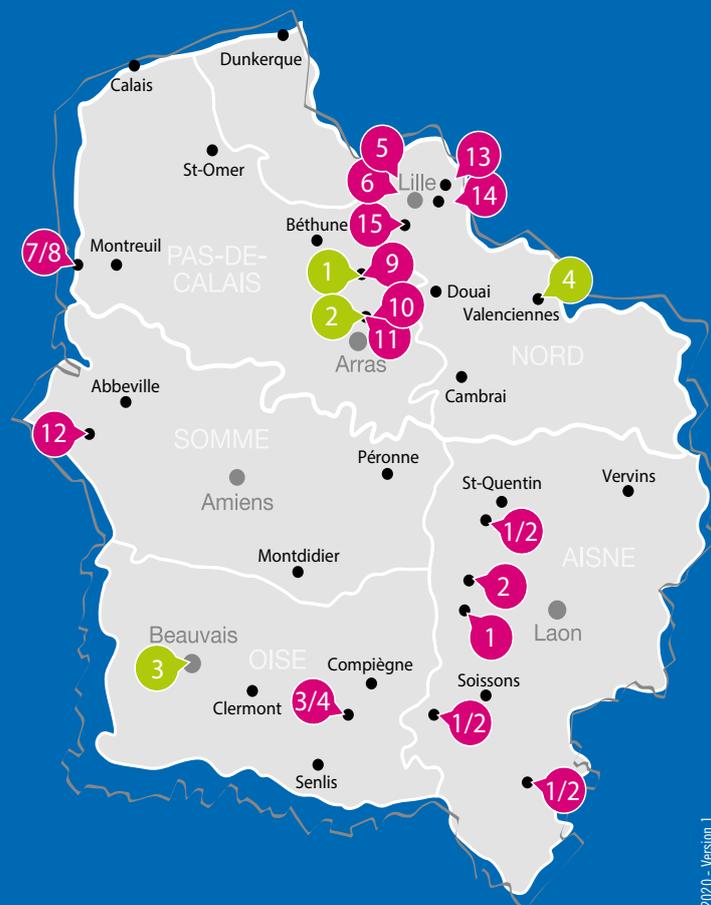
Rue Dampierre  
 59100 Roubaix  
 Tél. : 03 20 75 41 40

#### 14 EHPAD Rose May

Rue Jules Boët  
 59700 Marcq-en-Baroeul  
 Tél. : 03 28 82 02 24

#### 15 EHPAD La Verderie

40 rue Pasteur  
 59320 Haubourdin  
 Tél. : 03 20 07 24 69



**Un réseau d'établissements  
 sanitaires et médico-sociaux  
 au service des enfants et adolescents,  
 des adultes, des personnes âgées  
 et des personnes handicapées  
 en reconversion professionnelle**

> [www.ugecam-nord.fr](http://www.ugecam-nord.fr)