



LE GUIDE PRATIQUE DES STRUCTURES MEDICO-SOCIALES DE L'UGECAM PACA et CORSE





MOT D'ACCUEIL

15 sites médico-sociaux

7 sites sanitaires

1 355 salariés

1 581 lits et places

Avec 15 sites médico-sociaux, l'UGECAM PACA-Corse met tout en œuvre pour accompagner au mieux les personnes accueillies et leurs proches. Ainsi, plus de 1 300 familles et personnes en situation de handicap (enfants, adolescents, adultes) nous font confiance chaque année.

Tout au long du parcours de l'usager, les professionnels qualifiés de nos structures mais également de partenaires experts proposent un accompagnement de qualité.

Chaque projet personnalisé est co-construit avec la personne accueillie, afin de s'adapter aux besoins, aux envies et aux capacités de l'usager à chaque étape de son parcours de vie.

De par leur expérience, les équipes savent que l'intégration d'un service médico-social peut constituer un instant particulier et parfois difficile pour l'usager et ses proches.

Afin de vous proposer des repères et de faciliter cette démarche, les professionnels ont souhaité rédiger ce guide d'informations pratique et simple.

Ce livret veille à mieux vous informer quant à vos droits et au fonctionnement des structures médico-sociales de l'UGECAM PACA et Corse, afin de vous accompagner sereinement dès les premiers instants. Il complète les informations portées à votre connaissance dans le livret d'accueil de l'établissement et les différents documents affichés au sein de chaque structure.

Parce qu'ils seront à vos côtés tout au long de ce parcours, n'hésitez pas à échanger et partager avec les professionnels de l'établissement, si vous avez des questions.

Nous espérons que ce guide pratique et synthétique, élaboré en collaboration avec des usagers et des familles, vous aidera dans votre démarche d'intégration.

Le Directeur Général.

Un groupe de l'Assurance Maladie

Le Groupe UGECAM rassemble 135 structures médico-sociales et 90 structures sanitaires de l'Assurance maladie, réparties sur 150 sites géographiques et portées par 13 500 professionnels qualifiés.

Avec 13 UGECAM en région, le Groupe UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer l'accès aux soins à toute personne (enfant, adolescent, adulte et personne âgée), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

Ainsi, le groupe UGECAM assure ses missions de santé bâties sur les valeurs de l'Assurance maladie « Égalité, Solidarité et Accessibilité » et structure son action autour de 4 priorités :

- une mission de service public,
- un accès aux soins ouvert à tous sans discrimination,
- une proximité valorisée, une prise en charge personnalisée,
- des soins conventionnés.



LE PROJET DE L'ÉTABLISSEMENT

Projet d'établissement

Fondé sur les objectifs et valeurs institutionnelles, le projet d'établissement décrit au sein de chaque structure l'ambition collective construite avec les usagers et leurs représentants. Il s'agit, par un accompagnement global, de favoriser, pour la personne accueillie, l'inclusion en milieu ordinaire ou, le cas échéant, l'insertion en milieu protégé.

Au regard de cette volonté, les équipes travaillent de manière complémentaire avec les usagers sur cinq axes prioritaires : le mieux-être, le relationnel, l'autonomie, les acquisitions et la participation sociales. Cet accompagnement global repose sur une évaluation continue des capacités, des besoins et des attentes de l'usager, afin de promouvoir son autonomie et l'exercice de ses droits mais également de prévenir toute rupture de parcours.

Chaque personne accueillie a des potentialités disponibles pour prendre sa trajectoire de vie en main et s'inscrire dans un chemin personnel, que l'Institution doit aider à définir et à parcourir.

A cette fin, l'établissement s'engage avec les différents partenaires, à :

- permettre à l'usager d'être acteur de son projet, en lui apportant un accompagnement personnalisé et évolutif,
- proposer des prises en charge dans des lieux adaptés et adaptables au projet individuel,
- soutenir la personne accueillie et ses proches dans son parcours d'autonomie, facteur de dignité, de liberté et de citoyenneté.

Dans ce cadre, l'établissement a défini dans l'ensemble des domaines (accueil, activité, communication, management...) un programme d'actions veillant à garantir une prise en charge de qualité et sécurisée, consultable à l'accueil.

Politique bientraitance

Chaque établissement est engagé, depuis de nombreuses années, dans une démarche collective et individuelle de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance. Dans ce cadre, un plan quinquennal répertorie les actions programmées, afin de garantir le droit effectif de chaque usager à un projet global, individualisé, évolutif et co-construit. Ce document, consultable à l'accueil et décliné dans les projets d'établissement et de service, se structure autour de :

■ 3 axes :

- renforcer l'accessibilité à l'information et à la participation institutionnelle,
- garantir la prise en compte des attentes et le respect du consentement tout au long du parcours,
- renforcer les compétences des professionnels et les partenariats.

■ 3 principes :

- la prise en compte de la capacité et du discernement préalablement à toute décision,
- une organisation institutionnelle respectant l'équilibre entre liberté individuelle et vie collective,
- l'évaluation objective des pratiques et des perceptions des acteurs.

La maltraitance est un acte, un propos, une attitude ou une omission, intentionnel ou non, physique ou psychique, orienté contre autrui et lui portant atteinte. La Direction s'engage à ce que la personne accueillie ne subisse aucun acte de maltraitance au sein de la structure.

Nos Engagements :

Les professionnels de l'établissement accomplissent leurs missions guidés par les valeurs suivantes :

- la **Qualité** : assurer des accompagnements sûrs et efficaces,
- le **Service** : proposer un accueil agréable et adapté,
- l'**Innovation** : utiliser les dernières techniques, technologies et avancées thérapeutiques,
- la **Responsabilité** : respecter la réglementation et les recommandations de bonnes pratiques.

Référent « bientraitance »

La bientraitance est une démarche collective visant à accompagner le mieux possible l'usager, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste de ses besoins. Au sein de l'établissement, un référent a pour mission de conseiller la Direction, de sensibiliser les personnels et de superviser les actions définies en ce domaine.

Personnes âgées
personnes
handicapées

La maltraitance est une réalité il faut en parler

Victimes ou témoins, appelez le :
3977

Des professionnels vous écoutent, vous soutiennent, vous orientent.



LE PROJET PERSONNALISÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Référent de l'utilisateur

Un professionnel de l'équipe éducative est nommé référent de l'utilisateur. Il est le garant de la cohérence, du suivi et de l'évolution de son projet. Personne ressource pour la personne accueillie et son environnement, il coordonne, centralise et transmet les informations concernant l'utilisateur à l'équipe pluridisciplinaire.

Il constitue un repère pour la personne accueillie mais également pour les différents acteurs de son PPA (Projet Personnalisé d'Accompagnement). En cas d'absence, des référents suppléants assurent la continuité du suivi.

Mission de formation

Les établissements médico-sociaux ont aussi pour mission de former les professionnels de demain. Ainsi, les intervenants peuvent être accompagnés d'un ou plusieurs étudiants (médecin, éducateur, psychologue, infirmier...), sauf refus de l'utilisateur ou de son représentant légal.

Les professionnels de l'UGECAM souhaitent reconnaître et faire reconnaître chaque personne accueillie en tant que citoyen acteur de son projet, avec une identité propre, au sein de l'Institution comme dans le tissu social et familial.

Projet personnalisé

Au plus tard, dans les 6 mois après la signature du contrat de séjour, le Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) est élaboré conjointement entre l'utilisateur, son représentant légal et l'établissement.

Chaque personne prise en charge a des souhaits, des attentes et des besoins que les professionnels s'emploient à intégrer dans le Projet Personnalisé d'Accompagnement.

A ce titre, un véritable processus d'accompagnement est construit et mis en place en concertation entre l'équipe pluridisciplinaire, la personne accueillie et son représentant.

Le PPA définit les objectifs et la nature de la prise en charge de la personne, dans le respect des principes éthiques, des recommandations des bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Ce projet, partie intégrante du projet global de l'utilisateur, est révisé régulièrement en fonction de l'évolution de la personne accueillie et au moins une fois par an.

Dans l'ensemble des activités de prise en charge et d'accompagnement, les différents professionnels respectent les droits et notamment l'intimité de la personne accueillie, tout en veillant à son confort et à sa sécurité.

Au regard du principe de neutralité du service public, toute admission implique l'acceptation du principe de diversité des professionnels.

Activités

Des activités sont organisées en petits groupes, en fonction des compétences et des désirs des participants, de leur projet personnalisé et des possibilités d'organisation.

Elles varient en fonction de la saison (jardin, activités créatives, activités physiques...) et animent la vie de l'établissement.

L'établissement privilégie les contacts avec l'environnement et la société, soit par des activités organisées en dehors de la structure, soit par des interventions intra-muros de personnes extérieures. Ainsi, des activités de loisirs, en groupe, au sein de la structure ou non (plage, pique nique...) sont régulièrement organisées par l'établissement (bibliothèque, cinéma...) ou par des partenaires (piscine, accrobranche...).

Pour les usagers relevant d'un internat, des activités personnelles peuvent être intégrées au Projet Personnalisé d'Accompagnement, dans les conditions définies par le règlement de fonctionnement.



LE PARCOURS DE SANTÉ

Refus de soins

Il est de la liberté d'un usager et/ou de son représentant légal de refuser les soins proposés et, en fonction de ses capacités, de formuler un consentement éclairé.

Le médecin informe ainsi systématiquement, son interlocuteur de l'ensemble des risques et conséquences potentielles du traitement proposé.

Si la nature de ce refus remet en cause le projet thérapeutique, la Direction peut solliciter auprès de la MDPH une réorientation.

Médicaments

Les médicaments, que doit prendre l'usager durant la prise en charge institutionnelle, doivent être ceux prescrits par les médecins et administrés par les personnels de l'établissement.

Les médicaments personnels doivent être remis à l'infirmière dès l'admission et à chaque retour en établissement. L'interruption unilatérale d'un traitement est strictement interdite pour des motifs sanitaires.

Prise en charge médicale extérieure

La prise en charge proposée au sein des établissements médico-sociaux de l'UGECAM PACA-Corse correspond au Projet Personnalisé d'Accompagnement. Elle ne couvre pas l'ensemble des activités médicales et de suivi de l'usager.

Il est donc recommandé de faire une visite médicale annuelle et de bien vouloir présenter au responsable éducatif un certificat d'aptitude à la pratique d'activités inscrites au PPA.

Afin de faciliter l'accès aux soins, l'établissement peut proposer, dans le cadre de modalités définies avec l'usager ou son représentant légal et facturées, d'organiser et d'accompagner ces démarches.

Ainsi, différents partenariats avec des professionnels de santé, formés à la prise en charge de personnes handicapées (centre dentaire, planning familial...) ont été contractualisés.



Commission éthique

Un comité de réflexion d'éthique apporte un soutien aux professionnels dans le cadre de leurs questionnements et conseille la Direction quant aux moyens à mettre en œuvre pour aider chacun à trouver la conduite à tenir, la plus appropriée, pour la situation qui se pose à lui.

Personne à prévenir

La personne à prévenir est la personne qui doit être alertée par téléphone en cas d'aggravation de l'état de santé. Elle peut être différente de la personne de confiance.

Personne de Confiance

A sa majorité puis à tout moment par la suite, une personne accueillie peut désigner, par écrit, une personne de son entourage en qui il a toute confiance, pour l'accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette « personne de confiance » est consultée dans le cas où l'usager ne serait pas en mesure d'exprimer sa volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle peut, en outre, si la personne accueillie le souhaite, assister aux entretiens médicaux, afin de participer aux prises de décisions le concernant.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une brochure dédiée est annexée au présent guide et les professionnels sont disponibles pour vous renseigner.





VIE QUOTIDIENNE

Règlement de fonctionnement

Ce document précise l'ensemble des règles, droits et devoirs applicables aux usagers, visiteurs et tiers au sein de l'établissement. Ce document vous est remis à l'admission et sur demande à l'accueil. Le non-respect de ces dispositions peut entraîner une exclusion de l'établissement.

Taxe apprentissage

Les établissements médico-sociaux de l'UGECAM PACA-Corse peuvent bénéficier du versement de la taxe d'apprentissage. Cette participation financière permet d'améliorer les équipements d'enseignement et d'activités éducatives de l'établissement. Cette démarche permet aux usagers de s'initier à des gestes techniques, d'exprimer leur créativité, de découvrir un métier tout en étant accompagnés vers la réussite de leur projet.

Au-delà de l'investissement et du professionnalisme des intervenants et des personnels, une prise en charge sécurisée et de qualité nécessite des usagers, le respect des obligations inhérentes aux règles de vie en collectivité.

Téléphone

Les téléphones portables sont tolérés dans les établissements mais doivent être maintenus en position arrêt lors des prises en charge internes ou externes. Afin de respecter la vie privée protégée par la loi, il n'est pas autorisé de prendre des photos et des vidéos des autres usagers, familles ou personnels, sauf s'ils vous donnent formellement leur accord.

Tabac/cigarettes électroniques

Conformément à la réglementation en vigueur, tous les locaux des établissements, y compris les terrasses, sont non-fumeurs. Il existe des espaces extérieurs. Les fumeurs sont priés de s'y rendre, afin de s'assurer que des non fumeurs ne puissent être exposés aux fumées. Pour les mineurs, le PPA doit autoriser l'usager à fumer en précisant les modalités de cet accord. La dépendance à la nicotine constituant un risque sanitaire, l'équipe soignante peut apporter conseil et soutien pour une aide au sevrage.

Tenue et Linge (internat)

Durant votre séjour, il est important de respecter les règles d'hygiène individuelles et collectives. Une tenue décente est exigée. La personne accueillie et son représentant en assurent le marquage et l'entretien à l'extérieur de l'établissement (domicile familial, société extérieure...). Un trousseau adapté à la saison et aux différentes activités physiques doit être mis à disposition par le responsable légal.

Restauration

Les repas sont réalisés par nos soins et servis en salle à manger, selon des modalités, si besoin, définies dans le cadre du Projet Personnalisé d'Accompagnement. Les régimes alimentaires sont pris en compte uniquement sur prescription médicale, et font partie de l'accompagnement. Les menus proposés sont élaborés, en collaboration avec une diététicienne et les cuisiniers, dans le respect des normes en vigueur.

Argent de poche

Chaque usager peut disposer d'argent laissé à sa disposition, pour ses frais courants personnels (produits de toilette, coiffeur, sorties personnelles, cigarettes, transports...). En fonction de l'autonomie, la personne accueillie peut être aidée dans sa gestion par le responsable de service éducatif.

Malgré toute la vigilance du personnel, des vols peuvent cependant se produire. Il est donc conseillé de n'apporter que le strict nécessaire et de limiter les objets de valeur (bijoux, argent, ...). En cas de perte et/ou de vol de biens, la responsabilité de l'établissement ne peut pas être engagée.





LA SÉCURITÉ

Les établissements médico-sociaux de l'UGECAM PACA-Corse ont pour mission d'offrir à leurs usagers et à leurs proches une prise en charge sécurisée tout au long de leur séjour, ce qui implique des aménagements et dispositions particuliers.

Contenance

Au regard des pathologies prises en charge, le personnel peut être amené à mettre en œuvre cette pratique sur prescription médicale. Dans cette éventualité, une procédure encadre les conditions de mise en œuvre et garantit l'information de l'usager et du représentant légal.

Sécurité des locaux

Pour des raisons de sécurité, il convient de respecter l'interdiction d'accès à certains locaux conformément à la signalétique en vigueur.

L'ensemble du personnel de l'établissement est régulièrement formé aux consignes et procédures incendie. Ces dernières sont adaptées aux capacités des publics accueillis.

Aussi, en cas de feu avéré ou potentiel, lors d'une visite, vous devez respecter les instructions données.

Vidéo-surveillance

Afin d'assurer la sûreté des personnes et des biens, certains établissements sont pourvus d'un système de vidéo-protection. Conformément au principe de respect de la vie privée et aux dispositions légales (loi n° 95 73 du 21 /101/1995), les enregistrements sont confidentiels et détruits régulièrement.

Aucun enregistrement concernant un usager ne peut être visionné ou transmis sans son consentement ou celui de son représentant légal, sauf procédure judiciaire. Pour toute question relative à l'accès de ce dispositif, vous pouvez vous adresser au secrétariat de Direction.

Assurance

Tout usager admis au sein de l'établissement doit être couvert par une assurance responsabilité civile, notamment pour les accidents entre usagers.

Les personnes accueillies, qui souhaitent assurer seules leur transport, dans le cadre du PPA, sont responsables du respect des dispositions réglementaires encadrant leur déplacement.

De plus, l'établissement met à la disposition des usagers des locaux propres et entretenus, qui doivent être respectés par les usagers et les visiteurs. Les locaux, le matériel et le mobilier de l'établissement mis à la disposition de l'usager sont placés sous sa responsabilité. Les dégradations volontaires sont à sa charge et font l'objet de poursuites.

Produits interdits

L'introduction de substance interdite à la possession ou à la consommation fait systématiquement l'objet d'une procédure interne et d'un signalement aux autorités judiciaires, si des tiers sont mis en danger.

Vigipirate

L'établissement peut être amené à mettre en place diverses mesures de sécurité complémentaires (contrôle d'accès, fouille des sacs, annulation de sorties...), dans le cadre du dispositif national VIGIPIRATE.

Risque professionnel

Parallèlement aux dispositions relatives à la bientraitance des personnes accueillies, les établissements médico-sociaux de l'UGECAM ont développé une politique de prévention des risques professionnels.

A ce titre, il est rappelé que les usagers et leurs proches doivent, en toute circonstance, respecter le personnel qui participe à la prise en charge ainsi que les autres usagers et leur entourage.

Toute violence verbale ou physique est interdite et sanctionnée selon les modalités proportionnées aux circonstances et capacités observées.

L'établissement se réserve le droit de porter plainte contre toute violence et/ou menace portant atteinte à la sécurité des professionnels ou des usagers.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1 PRINCIPE DE NON - DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge d'accompagnement, 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

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins dans la continuité des interventions

Article 3 DROIT À L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement 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 œuvrant 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

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 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, à la mise en œuvre 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 en raison de son jeune âge, 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 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

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

La prise en charge ou l'accompagnement 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 justices. 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 du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 DROIT À LA PROTECTION

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, 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

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement 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.

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 et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement 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

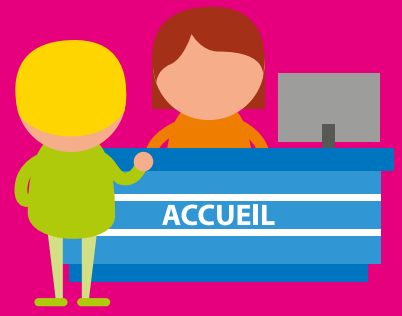
L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

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 personnes 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

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



VOTRE INFORMATION

Dans le cadre de la politique qualité, les établissements médico-sociaux de l'UGECAM PACA-Corse s'attachent à garantir à l'utilisateur une information précise et cohérente et le respect de ses droits.

Confidentialité

Afin d'exprimer un consentement libre et éclairé, hors situation d'urgence, l'utilisateur et son représentant légal ont le droit d'obtenir des professionnels une information claire et adaptée sur l'état de santé, les traitements et examens possibles, les résultats attendus et les risques éventuels.

L'information est délivrée dans le cadre d'un entretien individuel par le professionnel de santé dans la limite de ses compétences et de la déontologie.

Toutes les informations confiées aux médecins et autres professionnels de santé, sont protégées par le secret professionnel. Toutefois, les personnels de l'établissement peuvent échanger entre eux des informations concernant la personne accueillie et participer à la qualité et à la sécurité de sa prise en charge globale (Article R 1110-2 du CSP). Le médecin du service peut uniquement donner des informations concernant un usager aux personnes désignées par écrit (personne de confiance) et aux médecins extérieurs dûment désignés.

Accès au dossier médical

Un dossier médical, comportant toutes les informations de santé concernant l'utilisateur, est constitué au sein de l'établissement. Il est conservé pendant vingt ans à compter de la date de sa dernière prise en charge.

Si vous souhaitez le consulter ou si vous désirez qu'un médecin extérieur de votre choix le fasse, vous devez adresser une demande écrite auprès de la Direction.

Les informations sollicitées seront mises à votre disposition entre 48 heures et huit jours, sous réserve de la complétude et de la conformité de la demande. Si les informations demandées datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité au dossier médical d'une personne accueillie, vous pouvez consulter la brochure jointe au dossier d'admission ou solliciter le secrétariat de Direction.

Informatique et liberté

Afin d'assurer votre prise en charge, l'établissement enregistre des informations administratives et médicales qui vous concernent sur des supports informatiques. Ces données sont protégées par le secret médical et professionnel.

Conformément aux dispositions du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD), vous avez le droit d'accéder à ces données et de contrôler les usages qui en sont faits.

Vos droits sont pris en compte sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

Affichage institutionnel

Au sein de l'établissement, un panneau, est dédié à l'information des usagers.

Il porte à la connaissance des personnes accueillies et de leurs proches les informations réglementaires, le calendrier et les différents indicateurs institutionnels.



Droit à l'image

Dans le cadre de publication interne et parfois externe, il est demandé l'autorisation d'utilisation sans contrepartie financière, sous réserve que l'intimité de l'utilisateur soit préservée et que les fichiers informatiques soient déclarés auprès de la CNIL pour toute publication ou diffusion de photographies et/ou d'enregistrements.



LA POLITIQUE QUALITÉ

La politique de gestion de la qualité et des risques est une composante majeure des projets d'établissements, car elle participe à l'amélioration continue de la sécurité et de la qualité de la prise en charge.

Management de la qualité

Moteur du développement de l'établissement, cette démarche globale, collaborative et structurée est centrée sur les prestations délivrées aux usagers.

Elle se décline en un programme pluriannuel et implique tous les services, afin de garantir la conformité des pratiques, de développer les performances de l'établissement et la capacité d'adaptation aux évolutions de santé.

Outils de la performance médico-sociale

Dans les différents domaines, le pilotage de l'établissement est optimisé grâce à l'implication de l'ensemble des professionnels, au suivi régulier de différents indicateurs et à la prise en compte des attentes des usagers.

Dans ce cadre, l'établissement s'est doté de moyens avec :

- un effort de formation régulier notamment en ce qui concerne la bientraitance,
- une base documentaire permettant d'informer les professionnels en temps réel,
- le traitement des fiches d'événements indésirables,
- des dispositifs d'écoute des usagers (questionnaire, CVS, groupe d'usagers experts...),
- des évaluations des pratiques professionnelles (analyse des pratiques, audits..).

Questionnaire de satisfaction

Destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil et de prise en charge de la personne accueillie, un questionnaire de satisfaction est adressé annuellement ou au terme de chaque accompagnement.

Les résultats sont communiqués aux membres du Conseil de la Vie Sociale, instance qui en tient compte dans ses travaux et avis.

Affichage des résultats

L'établissement met à la disposition des usagers, de leurs proches et de tout public, un panneau d'informations sur la démarche Qualité-Gestion des Risques.

Vous y trouverez notamment :

- les résultats de la dernière procédure d'évaluation,
- les indicateurs de qualité.

Votre avis nous permet de progresser

En remplissant le questionnaire de satisfaction, vous contribuez à faire évoluer la qualité de l'accompagnement et des prestations de l'établissement.

Vous pouvez le remettre à un professionnel de l'établissement, le restituer à l'accueil ou le déposer dans la boîte aux lettres à suggestions.

Vous pouvez également faire part de vos suggestions et de vos observations au personnel de l'établissement ou secrétariat de direction.
Merci par avance.



VOS RÉCLAMATIONS

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer ses griefs auprès de la Direction et de voir sa plainte ou réclamation traitée.

Plaintes et réclamations

Si vous rencontrez des difficultés, en qualité d'usager et de représentant légal, parlez-en au médecin ou au cadre éducatif, qui mettra tout en œuvre pour vous donner satisfaction.

En cas d'impossibilité ou si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à ce que votre réclamation soit transmise à la Direction en :

- rencontrant un membre de la Direction de l'établissement pour recueillir votre témoignage,
- écrivant à la Direction de l'établissement,
- faisant consigner la réclamation par écrit dans le registre des plaintes et réclamations conservé à l'accueil,

Le Directeur de l'établissement veille à ce que la plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités conformes aux recommandations de bonnes pratiques, dans les meilleurs délais.

Une réponse est apportée après examen de la réclamation. Il peut, dans ce cadre, être proposé une médiation dans le cas où vous n'obtiendriez pas satisfaction.

Éloges et remerciements

Les courriers de remerciement reçus par l'établissement sont communiqués aux équipes dans le cadre de réunions de service et transmis trimestriellement au Conseil de Vie Sociale.

Médiation

Pour toute contestation relative à un élément tarifaire, l'usager a la possibilité de saisir le Directeur d'établissement et à défaut de réponse satisfaisante, le Médiateur Régional, dont les noms et coordonnées sont affichées sur le tableau « **informations des usagers** ».

Référent droits des usagers

Un collaborateur de l'établissement, formé aux techniques d'écoute et d'accompagnement, a été nommé « Référent des Droits et Relations avec les Usagers ».

Sa mission vise à porter la voix des personnes accueillies et faciliter leur expression au sein de l'Institution.

Personne qualifiée

La personne qualifiée aide, gratuitement, la personne accueillie ou son représentant légal, à faire valoir ses droits au sein de l'établissement et à trouver un compromis en cas de divergence.

Nommé par le Préfet et le Président du Conseil départemental, elle doit rendre compte de ses conclusions à l'usager ou à son représentant légal, aux autorités de tarification et à l'établissement.

Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale transmise en annexe de ce livret d'accueil ou affichée sur le panneau d'information des usagers.



SIÈGE UGECAM
PACA-Corse



Siège UGECAM PACA et Corse

7 sites sanitaires en SSR

- 1 Centre Médical Rhône-Azur Briançon
- 2 Centre Médical Rhône-Azur Gap
- 3 CSSR Le Cousson Digne-les-Bains
- 4 CSSR Le Mylord Carpentras
- 5 IUR Valmante Sud Marseille
- 6 CSSR Valmante Hôpital Européen Marseille
- 7 Centre Hélio-Marin Vallauris

15 structures/sites médico-sociaux

- 1 CENTRE DE COORDINATION RHÔNE-AZUR (Préorientation, UEROS) Briançon
- 2 INSTITUT HENRI WALLON (IME, SESSAD, ITEP, CAFS) Villeneuve Loubet
- 3 DITEP VOSGELADE Vence
- 4 SITE MÉDICO-SOCIAL LE COTEAU La Gaude (CRP, Préorientation, UEROS, SIPFP)
- 5 MAS LA SOURCE Pignan
- 6 MAS LES COLLINES Collobrières
- 7 IME et EEAP / SEES / SIPFP Jean Itard Collobrières
- 8 CAMSP Saint-Raphaël
- 9 CAMSP Toulon
- 10 SESSAD et SEES La Bastide Cogolin
- 11 SESSAD les Piérides et SEES Les Farfadets Toulon
- 12 SEES Le Cigalon et CAMPS Brignoles
- 13 SAMSAH Valmante Marseille
- 14 FAM Les Châtaigniers Collobrières
- 15 PCPE Collobrières



TAXE D'APPRENTISSAGE

Choisir un investissement
utile et solidaire

www.ugecam-pacac.fr

Siège UGECAM PACA et Corse

Direction pôle Médico-Social
42, boulevard de la Gaye
BP 84
13 406 - MARSEILLE Cedex 9
Téléphone : 04.96.20.39.00
Télécopie : 04.91.71.00.19