GROUPE NORD-EST UGECAM

Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

Livret d'accueil du patient

UN GROUPE DE l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

Bienvenue à l'UGECAM Nord-Est

La direction et l'ensemble des professionnels de l'UGECAM Nord-Est sont heureux de vous accueillir, vous et votre enfant, et vous souhaitent la bienvenue.

Vous avez choisi un établissement de notre groupe pour y accomplir la rééducation de votre enfant et sa réadaptation. Nous vous en remercions.

Nous mettons à votre disposition des moyens humains et techniques performants pour une prise en soins adaptée aux besoins de votre enfant. Elle sera coordonnée par un médecin spécialiste sur la base d'un projet de soins personnalisé conduit par une équipe pluri-disciplinaire.

Vous trouverez dans ce livret toutes les informations utiles et pratiques, pour faciliter le séjour de votre enfant et répondre aux questions que vous vous posez.

Vos appréciations, observations et suggestions sur l'accueil, les soins et nos différentes prestations durant son séjour seront les bienvenues et nous permettront d'améliorer nos services.

Nous vous souhaitons un bon séjour, et sommes mobilisés pour l'objectif essentiel d'un rétablissement optimal de votre enfant.

Sommaire

Bienvenue ..... p. 2
Son parcours de soin ..... p. 3
L'admission de votre enfant ..... p. 4
Le séjour de votre enfant ..... p. 5
L'accompagnement personnalisé et global de votre enfant ..... p. 6
Hygiène et sécurité ..... p. 7
La lutte contre la douleur ..... p. 9
Charte : usagers, vos droits ..... p. 10
Mieux connaître vos droits ..... p. 11
Vous avez la parole ..... p. 13
La sortie de votre enfant ..... p. 14

Charte Romain Jacob

L'UGECAM Nord-Est a signé la Charte Romain Jacob afin d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées, en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire.
(voir sur www.handidactique.org/charte-romain-jacob)

Démarche qualité et sécurité des soins

Tous nos établissements sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.
Ils sont certifiés par la Haute Autorité de Santé : les rapports sont consultables sur www.has-sante.fr.
Les établissements mettent à disposition des patients les résultats de leurs indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS). Ils sont consultables dans nos locaux.

Son parcours de soins

Admission après hospitalisation

Admission directe depuis le domicile

Arrivée dans l'établissement de soins médicaux et de réadaptation

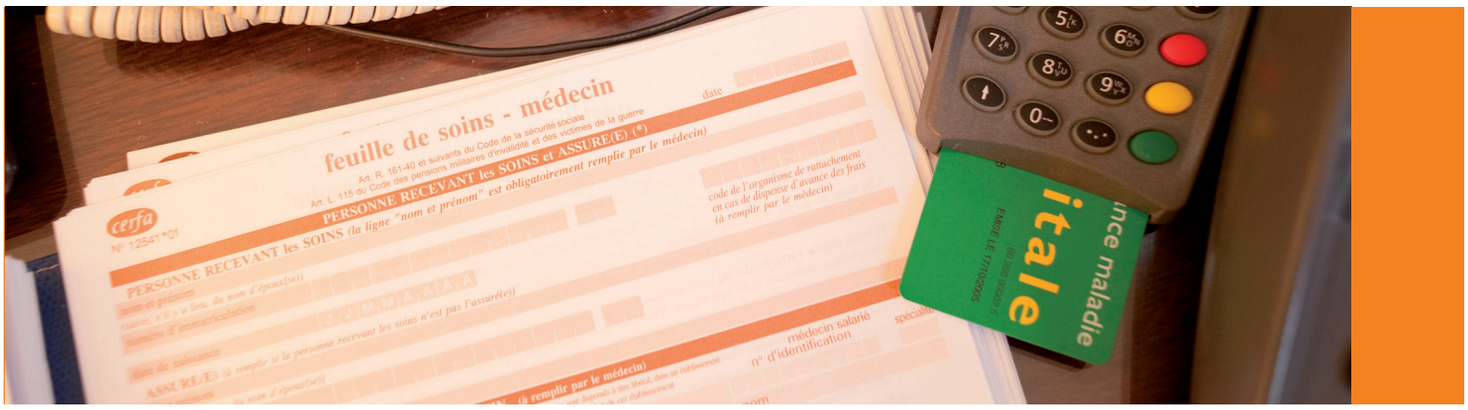
- En hospitalisation complète
- Et/ou en hospitalisation partielle
- Et ou en consultation ou soin externe

Retour au domicile

Transfert vers un autre établissement

Mon Espace Santé

L'établissement assure le transfert d'informations du séjour de votre enfant, directement dans le dossier médical partagé (DMP), sur Mon Espace Santé, sous réserve de votre accord.



L'admission de votre enfant

Votre enfant doit être accompagné !

Lors de son admission, des consultations, des permissions ou pour sa sortie, un mineur doit toujours être accompagné par l'un de ses parents ou de son représentant légal, muni d'une pièce d'identité. Au moment des formalités administratives, indiquez-nous le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin.

Les documents nécessaires, à présenter à l'accueil pour les formalités administratives, sont :

- Carte vitale de l'assuré dont l'enfant dépend
- Carte de mutuelle ou d'assurance santé en cours de validité ou, à défaut, attestation d'ouverture de droit sur laquelle est rattaché l'enfant
- Autres documents justifiant une prise en charge (Allocation d'éducation spécialisée…)
- Pièce d'identité de l'enfant ou copie du livret de famille
- Carnet de santé de l'enfant

Si vous résidez à l'étranger :

- Carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ou formulaire E112 validé si vous êtes assuré social dans un pays européen
- Si vous résidez hors Union Européenne, le séjour est à votre charge, nous vous demanderons une avance sur les frais d'hospitalisation égale à la durée prévisionnelle du séjour de votre enfant

… et selon les cas :

- 2 photos d'identité
- Accord de prise en charge

Autorité parentale

Afin d'améliorer la transmission des informations concernant votre enfant, en cas de divorce ou transfert de l'autorité parentale, merci de nous communiquer la copie du jugement de divorce, de garde ou de transfert de l'autorité parentale ainsi que tous renseignements facilitant la communication avec la famille (coordonnées, jours de garde…) dès l'admission.

L'identitovigilance

L'établissement dispose d'une politique d'identitovigilance, pour prévenir les risques d'erreur liés à une mauvaise identification des patients. Cette stratégie permet une prise en soins sécurisée en fiabilisant l'identité du patient : le bon soin au bon patient.
À cette fin, l'établissement peut proposer l'utilisation d'un bracelet d'identification.
Une photographie d'identité, sous réserve de l'approbation préalable du représentant légal lors de l'admission de l'enfant, pourra être demandée.

Le droit à l'anonymat

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers, ou seulement à ceux figurant sur une liste. Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une mention relative à « l'admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement.

Les frais de séjour

Si vous êtes assuré social, l'assurance maladie prend en charge l'intégralité des frais de séjour de votre enfant en dehors des éléments suivants :

- Le ticket modérateur constitue la part non prise en charge par l'Assurance Maladie et s'élève à 20% du tarif du prix de journée de l'établissement, ce tarif est consultable auprès des hôtesses d'accueil.
  Pour les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (C2S) ou de l'aide médicale de l'État (AME), le ticket modérateur est pris en charge par le régime d'assurance maladie.
  Le ticket modérateur peut être facturé directement à votre mutuelle ou complémentaire santé ou vous être remboursé par celle-ci selon les clauses de votre contrat.
- Le forfait journalier (en hospitalisation complète uniquement) : constitue votre contribution aux dépenses hôtelières. Il est dû dans tous les cas, même si vous êtes pris en charge à 100% par l'Assurance Maladie.
  Sont exonérés les affiliés au régime local Alsace-Moselle.
  Pour les bénéficiaires de la C2S ou de l'AME, le forfait journalier est pris en charge par le régime d'Assurance Maladie.
- Si vous ne relevez d'aucun régime de protection sociale, les frais de séjour sont intégralement à votre charge. Dans ce cas, vous serez tenu de verser, au moment de l'arrivée de votre enfant, le montant évalué sur la base de la durée estimée du séjour.

Le transport

En fonction de l'état de santé de votre enfant et sous réserve d'une prescription médicale, le transport est pris en charge directement par l'Assurance Maladie selon les règles définies dans l'article 80 du code de la Sécurité Sociale.

En cas de séjour en hospitalisation complète, à compter du 14ème jour d'hospitalisation et dans la limite d'un aller/retour hebdomadaire, votre enfant peut bénéficier d'une permission de sortie, sous condition.

Elles lui seront accordées après avis médical favorable, sur décision du directeur et ne peuvent excéder 48 heures. En dehors de ces situations, tout transport demandé par vos soins reste à votre charge.

L'accompagnement personnalisé et global de votre enfant

Prise en soins personnalisée

La prise en soins proposée et mise en œuvre répondra aux besoins de votre enfant, sera adaptée à ses capacités et tiendra compte de l'environnement dans lequel vous évoluez.

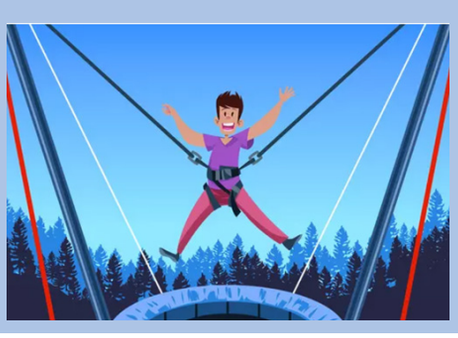
Un projet thérapeutique personnalisé sera élaboré pour votre enfant, vous pourrez en discuter avec le médecin référent de votre enfant.

Prise en soins globale

Vous et votre enfant serez soutenus et accompagnés par des équipes spécialisées qui travaillent en étroite collaboration. Un projet thérapeutique coordonné vous sera proposé. Votre enfant restera toujours au centre de nos préoccupations.

La métaphore du trampoline

Dans un cadre sécurisant, votre enfant sera accompagné au plus proche de ses besoins par une équipe pluri-professionnelle qui saura le guider afin de le faire progresser.



N'hésitez pas à solliciter, à tout moment, les professionnels si vous avez la moindre question sur la prise en charge de votre enfant.

Le directeur et les cadres de l'établissement sont à votre écoute et peuvent vous recevoir sur rendez-vous si vous le souhaitez.

Dans nos établissements, des médecins et étudiants en formation, supervisés par des professionnels, sont amenés à participer à la prise en soins de votre enfant, sous réserve de votre accord.

Une attention particulière sera portée à la poursuite de la scolarisation de votre enfant. Vous trouverez en fiche annexe, des précisions sur la scolarisation associée aux soins.

Hygiène et sécurité

La sécurité incendie

L'établissement est équipé d'un système de sécurité incendie. Les consignes sont précisées sur les plans d'évacuation affichés dans chaque couloir. Il est indispensable de participer à la sécurité de tous, en nous faisant part de toute anomalie que vous pourriez rencontrer pendant votre séjour.

En toutes situations, il est demandé de garder son calme et de se conformer aux consignes données par le personnel et les sapeurs-pompiers. L'utilisation des ascenseurs est interdite en cas de sinistre.

Pour rappel, il est interdit d'apporter et d'installer tout type d'appareils électroménagers (ventilateur, bouilloire électrique, sèche-cheveux) au sein de l'établissement.

La sécurité alimentaire

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, il est interdit d'introduire et stocker dans l'établissement des produits alimentaires périssables.

La sécurité des biens

Un coffre central est mis à disposition pour déposer de l'argent ou des objets de valeur. En cas de refus d'utilisation du coffre central, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Règlement intérieur

L'établissement dispose d'un règlement intérieur. Tous les usagers sont soumis au respect de ce règlement intérieur.
Il est consultable à l'accueil et dans les chambres.

Les médicaments

Le médecin doit être informé **en permanence** des traitements médicamenteux en cours pour votre enfant. Pour les séjours en hospitalisation complète, les médicaments personnels devront être remis par la famille à l'équipe soignante dès l'entrée.

Prévention des addictions

L'introduction d'alcool et de substances illicites est rigoureusement interdite dans l'établissement.

Il est formellement interdit de consommer de l'alcool, des substances illicites, de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement, en application du décret 2006-1386 du 26 novembre 2006, sous peine de poursuites judiciaires, y compris à l'extérieur des bâtiments.

Des actions de prévention ou d'accompagnement sont mises en place dans l'établissement.

Si besoin, vous pouvez aussi contacter :

- "Tabac info service" par téléphone, au 39 89 ou sur www.tabac-info-service.fr
- "Alcool info service" par téléphone, au 0 980 980 930 ou sur www.alcool-info-service.fr
- "Drogues info service" par téléphone, au 0 800 23 13 13 ou sur www.drogues-info-service.fr

Hygiène

- Respectez les consignes d'hygiène (lavage des mains, port du masque…) qui vous sont données, y compris lors des séances de thérapie.
- Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'établissement, sauf sur dérogation.

La prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de l'établissement, une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière (EOHH), composée de professionnels de santé. Elle établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales.

Elle veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration est indispensable au succès des actions de l'EOHH, dans l'intérêt de tous. Le programme annuel de lutte contre les infections liées aux soins de l'établissement et les résultats des indicateurs nationaux de l'établissement sont consultables, sur demande, à l'accueil.

La prévention des troubles d'alimentation - nutrition

Pour prévenir les risques nutritionnels, le comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN) élabore un programme d'actions en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement. L'équipe opérationnelle en restauration et nutrition assure la mise en œuvre de ce programme.

Nous vous questionnerons sur les éventuelles allergies alimentaires de votre enfant lors de son admission.

Respect

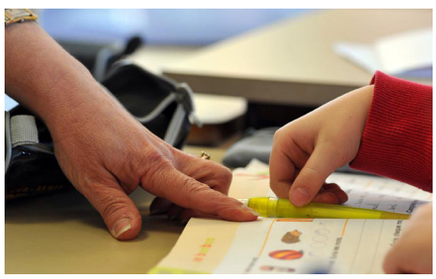
La courtoisie est la règle dans les rapports avec nos équipes et les autres patients.
Le respect doit être réciproque. Quelle que soit la situation, nous vous remercions de vous adresser avec calme aux membres de l'équipe qui accompagnent votre enfant.

Les vigilances sanitaires

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en soins fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévention des risques.

Mesures exceptionnelles

En situation de crise ou d'urgence, des mesures préventives ou restrictives peuvent être mises en place (visites, déplacements, utilisations d'équipements de protections individuelles…). Dans ce cas, vous en serez informé.



La lutte contre la douleur

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider et vous faire participer.

Article L.1110-5 du code de la santé publique « …toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée… »

Retrouver notre contrat douleur en annexe de ce livret.

Le CLUD

Grâce à l'existence d'un comité de lutte contre la douleur (CLUD), ainsi que de la formation continue des équipes soignantes, notre établissement est fortement engagé dans cette prise en charge. Une information spécifique vous sera transmise par les médecins et personnels soignants pour vous permettre de participer au soulagement de la douleur de votre enfant.

Dans l'établissement, nous nous engageons à prendre en charge la douleur de votre enfant. Prévenir, traiter ou soulager sa douleur constitue une priorité de nos équipes dans le cadre de la prise en soins de votre enfant.

Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains…
- Les douleurs liées à un geste quotidien, comme une toilette ou un simple déplacement…

Traiter et soulager

- Les douleurs aiguës,
- Les douleurs après une intervention chirurgicale,
- Les douleurs chroniques, comme un mal de dos, une migraine et toutes autres douleurs qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Votre enfant a mal… parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est néanmoins possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter le traitement de votre enfant, il pourra nous indiquer « combien » il a mal en notant la douleur de 0 à 10 ou en s'aidant d'une réglette.

Si votre enfant n'est pas en capacité de l'exprimer par lui-même, les soignants sont formés à l'évaluer avec une grille d'observation.

Aider votre enfant à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

- En répondant à ses questions et aux vôtres ;
- En expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement ;
- En utilisant les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie…

CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.

1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par la maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire, propres au service, afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant, sous réserve des capacités d'accueil de l'établissement.

4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et à leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6 Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.

10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986

Mieux connaître vos droits

La Protection des données à caractère personnel, que vous nous confiez pour les besoins de votre prise en charge, est régie par le Règlement général sur la protection des données (RGPD) (règlement n°679/2016) et par la loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que par les référentiels édictés par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil).

Pourquoi nous recueillons vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont collectées pour des objectifs précis, légitimes et proportionnés.

L'établissement réalise le recueil de vos données d'une part, afin de remplir ses missions d'intérêt public prévues par la loi et la réglementation en vigueur et, d'autre part, de fournir un accueil et une prise en charge adaptés à vos besoins, assurer la gestion de votre dossier administratif, échanger des données cliniques entre les unités de soins et les services médico-techniques et assurer la gestion administrative et comptable de l'établissement.

Qui est responsable du traitement de vos donées personnelles ?

Le responsable du traitement de vos données est la directrice générale de l'UGECAM Nord-Est. Elle délègue le traitement des données vous concernant au directeur de l'établissement et à ses professionnels. Elle est accompagnée dans la mise en conformité avec le RGPD par une déléguée régionale à la protection des données.

Quelles sont les données personnelles que nous collectons ?

Nous collectons et traitons uniquement les données strictement nécessaires à la prise en soins du patient :

- Données administratives d'identification (nom, prénom, NIR, identifiant national de santé, sexe, date et lieu de naissance, date de décès, photographie : dans le cadre de l'Identitovigilance) ;
- Données administratives de contact (adresse, adresse électronique, numéro de téléphone),
- Données de santé et de mode de vie,
- Données administratives autres (données relatives aux rattachements, le régime, l'ouverture de droits) et données financières (patient payant).

L'établissement s'attache à minimiser les données collectées, à les tenir à jour en facilitant les droits des personnes concernées. Il ne collecte pas de données personnelles à l'insu des personnes concernées et respecte le principe de proportion et de pertinence des données collectées.

Quelle est la durée de conservation de vos données personnelles ?

Dossier Patient : vos données sont conservées pendant 20 ans (Article R1112-7 du Code de la Santé Publique) : Le dossier médical mentionné à l'article R. 1112-2 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. Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. Dans tous les cas, si le titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.
Vos données sont hébergées sur des serveurs gérés par un hébergeur de données de santé (MIPIH), qui dispose d'une certification délivrée en application des dispositions de l'article L.1111-8 du code de la santé publique.
Photographie (dans le cadre de l'Identitovigilance) : durée de séjour.

Quels sont les destinataires de vos données personnelles ?

Seuls ont accès aux informations figurant dans votre dossier les personnes suivantes :

- Professionnels de l'établissement
- Professionnels extérieurs à l'établissement faisant partie de l'équipe de soins
- Directeur de l'information médicale au sein de l'établissement, responsable de l'information médicale au sein de l'UGECAM ou de la direction nationale du Groupe UGECAM, Haute Autorité de santé ou Agences régionales de santé s'agissant du traitement des données d'activité médicale, Agence technique de l'information hospitalière (ATIH)
- Experts médicaux dans le cadre d'une procédure contentieuse
- Services en charge de la facturation, la gestion administrative et comptable de l'établissement (hors données de santé)
- Commissaires aux comptes dans le cadre de la certification des comptes et du contrôle interne (hors données de santé)

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Vous pouvez accéder aux données personnelles figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.
Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultation. Vous pouvez également adresser une demande écrite à l'adresse suivante :

UGECAM Nord-Est – 75 BD LOBAU 54000 NANCY à l'attention de la DPO
Messagerie : dpo.ug-ne@ugecam.assurance-maladie.fr

En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) d'une réclamation.

Cnil - 3, place de Fontenoy – TSA - 80715 – 75334 - Paris Cedex 07

L'établissement, les médias et le droit à l'image

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

En complément de cette autorisation, toute utilisation de l'image de votre enfant impose de lui demander son autorisation individuelle expresse et écrite de le photographier, le filmer ou l'interviewer. Il ou elle a le droit d'accepter ou de refuser. Si votre enfant a moins de 15 ans, votre consentement, sera recueilli. La même règle s'applique en cas de réalisation de films, photographies, enregistrements ou interviews à des fins institutionnelles et non commerciales.

De la même façon, vous ou votre enfant ne pouvez filmer ou photographier d'autres usagers ou des professionnels sans leur consentement, comme indiqué dans le règlement de votre établissement.

L'engagement en faveur de la diversité

Les établissements de l'UGECAM Nord-Est s'engagent à respecter le principe de non-discrimination sous toutes ses formes, qu'il s'agisse de leurs salariés ou des personnes hospitalisées. Ils garantissent un égal accès de tous aux soins qu'ils dispensent.

Laïcité et culte

La charte de laïcité s'applique dans l'établissement (voir site du ministère des Solidarités et de la Santé : solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/charte_laicite.pdf).

Tout patient est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins, et la tranquillité de tous.

Les coordonnées des représentants des cultes sont disponibles à l'accueil.

Le statut des mineurs et majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des mineurs et majeurs protégés.

Recherche bio-médicale

Pendant le séjour de votre enfant, un médecin peut proposer de participer à un protocole de recherche afin d'améliorer les connaissances et les prises en charge thérapeutiques.
Après explications, le médecin sollicitera votre consentement par écrit et y associera celui de votre enfant. Vous êtes libre de refuser ou d'arrêter cette participation à ce protocole, sans donner de justification, et sans que cela n'impacte la prise en charge dans notre établissement. Toute recherche en cours a obtenu une autorisation par les autorités compétentes.

Droit à l'information et consentement libre et éclairé

L'ensemble des informations concernant l'état de santé de l'enfant vous sera délivré lors de rencontres avec l'équipe pluridisciplinaire.

Suivant les informations qui ont été fournies, vous prendrez part aux décisions concernant sa santé en y associant votre enfant.

Aucun acte médical ou traitement ne peut être pratiqué sans un consentement libre et éclairé. Les professionnels de santé doivent fournir toutes les informations utiles à sa décision ainsi qu'à la vôtre.

Vous avez la parole

Vous pouvez exprimer oralement vos observations auprès de tout professionnel de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au directeur de l'établissement, par vous-même ou par l'intermédiaire d'un professionnel de la structure ou d'un représentant des usagers. Dans ce dernier cas, une copie du document vous est délivrée sans délai (cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique).

La Commission des usagers

La Commission des usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.
Dans l'établissement, la commission exerce les missions suivantes :

- Veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches,
- Améliorer la qualité de la prise en soins de votre enfant, ainsi que son accueil et celui de vos proches,
- Consulter et communiquer les résultats des enquêtes de satisfaction,
- Garantir la liberté d'expression de vos griefs auprès des responsables de l'établissement et des suites données,
- Vous informer sur toutes les voies de recours et de conciliation possibles
- Vous accompagner lors d'une éventuelle médiation avec un des médiateurs de l'établissement.

La CDU formule des avis et des recommandations suite à l'analyse des pratiques concernant le respect des droits et de l'information des usagers afin d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Un « projet des usagers » peut être initié et porté par les représentants des usagers (RU) et les éventuelles associations conventionnées intervenant dans l'établissement.

Si besoin, vous pouvez contacter ou rencontrer tout membre de la CDU dont les représentants des usagers de votre établissement (voir annexes). Tout patient mineur devra systématiquement être accompagné en cas de rencontre avec l'un des représentants des usagers de l'établissement.

Le médiateur

Le médiateur, saisi par le directeur de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Vous pouvez consulter la liste des associations de bénévoles à l'accueil de l'établissement.

La sortie de votre enfant

Les établissements, accueillant des patients en hospitalisation complète, ont intégré le dispositif national de mesure de satisfaction et de l'expérience patient, nommé e-Satis.
Si vous avez transmis votre adresse mail , après la sortie d'hospitalisation de votre enfant, vous recevrez un questionnaire dans lequel vous pourrez indiquer votre satisfaction et partager l'expérience de ce séjour.

La sortie sera préparée avec vous et avec l'équipe pluridisciplinaire qui a accompagné votre enfant durant son séjour. Tout sera mis en œuvre afin d'assurer la continuité de ses soins et la mise en place des aides nécessaires.

Le jour de la sortie, votre enfant se verra remettre une lettre de liaison rédigée par le médecin de l'établissement. Elle comprendra les informations nécessaires à sa prise en charge immédiate par le médecin traitant de votre enfant.
À l'issue de son hospitalisation, l'établissement fera parvenir un compte-rendu de séjour au médecin qui l'a prescrit. Celui-ci contient toutes les informations sur les examens et les traitements que votre enfant a reçus. Un double de ce compte-rendu pourra être adressé au médecin de votre choix.

Dans le cas où vous souhaiteriez que votre enfant sorte contre l'avis du médecin de l'établissement, il vous faudra signer une décharge dégageant l'établissement de toute responsabilité.

Les patients mineurs ne peuvent sortir qu'en présence du représentant légal.

Au moment du départ, il vous sera délivré si nécessaire :

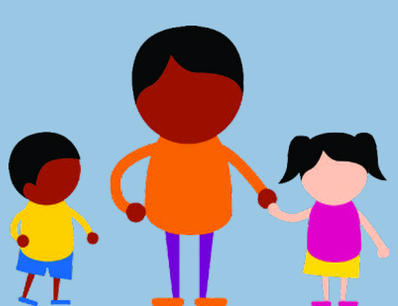
- un bulletin de situation (à demander à l'accueil),
- une ordonnance de médicaments et/ou de soins afin de poursuivre le traitement,
- un rendez-vous éventuel pour une consultation ultérieure,
- une prescription médicale de transport si l'état de votre enfant l'exige.

N'hésitez pas à demander au personnel soignant toutes les explications utiles.

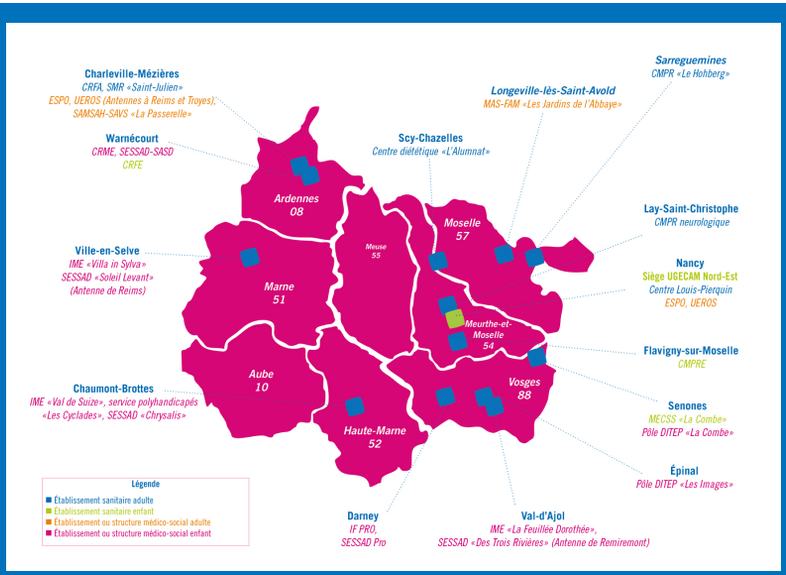
Votre avis nous intéresse

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous recueillons votre satisfaction et celle de votre enfant via un questionnaire de sortie.

Les résultats et les actions d'amélioration qui en découlent sont communiqués chaque année en Commission des usagers et affichés.



GROUPE NORD-EST
UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés



UNE OFFRE DE SOINS RÉGIONALE

DIRECTION GÉNÉRALE UGECAM NORD-EST

75 boulevard Lobau
54 000 NANCY
Tél. : 03 83 67 65 00
Fax : 03 83 67 65 02

contact.ugecamne.ug-ne@ugecam.assurance-maladie.fr

www.groupe-ugecam.fr/ugecam-nord-est

SECTEUR SANITAIRE PÉDIATRIQUE

Institut Régional de Réadaptation (IRR)
Centre de réadaptation physique pour enfant de Flavigny

46, rue du Doyen-Parisot
BP 2
54 630 FLAVIGNY-SUR-MOSELLE
Tél. : 03 54 59 19 19

Établissement des Ardennes CRFE

147 route de Charleville
08 090 WARNÉCOURT
Tél. : 03 24 57 18 64

Maison d'enfants à caractère sanitaire spécialisé (MECSS) « La Combe » de Senones

La Combe
88 210 SENONES
Tél. : 03 29 57 88 88

Centre de médecine physique et de réadaptation (CMPR) « Le Hohberg »

50 rue Rouhling
57 200 SARREGUEMINES
Tél. : 03 87 95 96 97

SECTEUR SANITAIRE ADULTES

Institut Régional de Réadaptation (IRR)

Centre Louis Pierquin

75 boulevard Lobau
CS 34209
54 042 NANCY CEDEX
Tél. : 03 83 52 97 00

CMPR neurologique de Lay-Saint-Christophe

4 rue du Professeur Montaut
54 690 LAY-SAINT-CHRISTOPHE
Tél. : 03 83 22 23 24

Centre médical diététique « l'Alumnat » de Scy-Chazelles

7, rue de Moulins
57 160 SCY-CHAZELLES
Tél. : 03 87 60 31 11

Établissement des Ardennes

Site adulte : CRFA, SMR St-Julien, UCC, EVP
36 rue de Warcq
08 000 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES
Tél. : 03 24 52 63 00

Centre de médecine physique et de réadaptation (CMPR) « Le Hohberg »

50 rue Rouhling
57 200 SARREGUEMINES
Tél. : 03 87 95 96 97

SECTEUR MÉDICO-SOCIAL PÉDIATRIQUE

Établissements des Ardennes CRME, SESSAD

147 route de Charleville
08 090 WARNÉCOURT
Tél. : 03 24 57 18 64

Pôle DITEP Vosges (ITEP, SESSAD)
Antenne de La Combe

La Combe
88 210 SENONES
Tél. : 03 29 57 88 88

Antenne d'Épinal

3, Allée des Érables
88 000 ÉPINAL
Tél. : 03 29 67 51 30

Établissements « Val-de Suize » de Chaumont-Brottes (IME, Polyhandicap, SESSAD)

Rue Quellemelle
52 000 CHAUMONT-BROTTES
Tél. : 03 25 32 04 73

Établissements de Darney (IF PRO, SESSAD Pro-Vosges, SESSAD «Les Sources»)

Route d'Attigny
88 260 DARNEY
Tél. : 03 29 09 31 86

Établissements du Val-d'Ajol (IME, SESSAD)

La Feuillée Dorothée
88 340 LE-VAL-D'AJOL
Tél. : 03 29 30 07 80

Établissements « Villa-In-Sylva» de Ville-en-Selve (IME, SESSAD)

CHD 33
51 500 VILLE-EN-SELVE
Tél. : 03 26 61 11 77

SECTEUR MÉDICO-SOCIAL ADULTES

ESPO et UEROS de Nancy

75 boulevard Lobau
54 042 NANCY CEDEX
Tél. : 03 83 52 97 00

Maison d'Accueil Spécialisée - Foyer d'Accueil Médicalisé (MAS-FAM)

67 B rue des Alliés
57 740 LONGEVILLE-LÈS-St-AVOLD
Tél. : 03 87 00 18 20

Établissements des Ardennes ESPO, UEROS, SAMSAH/SAVS

36 rue de Warcq
08 000 CHARLEVILLE-MÉZ.
Tél. : 03 24 52 63 00