



Livret d'accueil de l'enfant

Hopital Pédiatrique de Réadaptation Alice Blum-Ribes (HPRA)



L'UGECAM, un Groupe engagé

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 171 structures médico-sociales et 81 structures sanitaires.

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.

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 ses patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

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, professionnels...

L'UGECAM Ile-de-France

L'UGECAM Ile-de-France constituée d'un réseau de 18 établissements sanitaires et médico-sociaux propose une offre complète et de qualité dans domaine du handicap.

Répartis sur toute l'Ile-de-France, les établissements de l'UGECAM Ile-de-France accueillent des bénéficiaires du nourrisson, à l'adulte jusqu'à la personne âgée avec **une offre diversifiée** dans les domaines :

- Soins de suite polyvalents adulte et à orientation gérontologie,
- Soins de suite pédiatriques et polyhandicap enfant,
- Troubles du comportement enfant,
- Réadaptation professionnelle adulte.

A travers ses établissements, l'UGECAM Ile-de-France développe **des spécialités** telles que :

- La prise en charge de la douleur chronique,
- Les grands brûlés,
- L'appareillage,
- L'hospitalisation à domicile de réadaptation,
- La neurologie (filiale cérébrolésée),
- Les UEROS (Unité d'Evaluation, de Réentraînement et d'Orientation Sociale et professionnelle),
- L'offre de formation professionnelle tous secteurs d'activité,
- Des modes de prise en charge en ITEP diversifiés (internat, semi internat, SESSAD, CAFS),
- La prise en charge de l'autisme chez l'enfant,
- L'accueil d'un public sourd et malentendant.

Démarche qualité et sécurité des soins

Tous les 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 le site Internet de la HAS). Depuis le 1^{er} janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS). Ils sont affichés dans nos établissements.

Chiffres clés

18 établissements sanitaires et médico-sociaux

26 sites géographiques

1500 salariés

100 métiers différents

Eco Responsable : la démarche développement durable de l'UGECAM Ile-de-France

L'UGECAM Ile-de-France est engagée dans le développement durable à travers un plan d'actions « Eco Responsable » concernant : les énergies, les produits polluants, le recyclage, les déchets, les émissions de CO₂, le transport et le social.



L'Hôpital Pédiatrique de Réadaptation

Bienvenue à l'HPRA



Chiffres clés

160 salariés

84 lits en hospitalisation conventionnelle

18 places en ambulatoire

Plus de 600 enfants pris en charge chaque année

L'Hôpital Pédiatrique de Réadaptation Alice Blum-Ribes (HPRA) est un établissement sanitaire pédiatrique de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) spécialisé dans la prise en charge des jeunes enfants, enfants et adolescents âgés de 0 à 18 ans, autour de **trois grandes filières** :

- **Pédiatrie polyvalente et post néonatalogie**
- **Affections neurologiques**
- **Affections de l'appareil locomoteur**

L'HPRA est un établissement récent, disposant de 2 services d'hospitalisation complète de 84 lits, dont une unité de soins post aigue de 12 lits monitorés et d'un service d'hospitalisation de jour de 18 places, soit un total de 102 lits et places. L'HPRA dispose également d'un plateau technique de rééducation sec (kinésithérapie, ergothérapie, psychomotricité...) et humide (balnéothérapie), ainsi que d'une unité d'enseignement de l'Education nationale permettant la poursuite de la scolarité pendant la durée de l'hospitalisation. L'HPRA est également l'un des quatre centres de réadaptation motrice intensive d'Ile-de-France.

Autour de ses trois grandes filières d'activité, l'hôpital pédiatrique propose des **prises en charges complexes et spécifiques**, dont notamment :

- **La rééducation intensive chez les enfants présentant une paralysie cérébrale**
- **Le réentrainement à l'effort et la prise en charge nutritionnelle chez les enfants présentant une obésité syndromique**
- **La prise en charge des enfants en soins palliatifs et de fin de vie**
- **Les soins pré et post opératoires complexes**
- **La prise en charge des nourrissons et enfants porteur de polyhandicap**
- **La prise en charge des enfants en séjours de répit**
- **Le traitement de la spasticité par la Toxine Botulinique**

Pour tous les enfants pris en charge dans l'établissement, le projet médical s'articule également autour de la prévention via un plan sport et santé, l'accès aux soins et à la santé, le soutien aux aidants et l'implication des parents dans le projet personnalisé de soins

L'HPRA travaille en partenariat notamment avec l'Hôpital Robert Debré, l'Hôpital Trousseau, l'Hôpital Necker-Enfants malades, le secteur médico-social, les réseaux et associations pédiatriques et de soins palliatifs.

Madame, Monsieur,

Nous souhaitons la bienvenue à votre enfant à l'HPRA, Hôpital Pédiatrique de Réadaptation Alice Blum-Ribes.

Votre enfant est accueilli au sein de l'HPRA, établissement sanitaire de Soins Médicaux et de Réadaptation du groupe UGECAM Ile-de-France, appartenant à l'Assurance Maladie.

Nous mettons à votre disposition ce livret d'accueil qui vous servira de guide tout au long du séjour de votre enfant dans notre établissement. Ce livret vous permettra de mieux connaître les détails de la prise en charge et du fonctionnement de l'établissement.

Les professionnels de l'établissement sont mobilisés afin que le séjour de votre enfant se déroule dans les meilleures conditions.

En tant que parents, vous participez à la co-construction du projet individualisé de votre enfant avec le médecin référent et êtes un relai favorisant le bon respect des règles de vie en collectivité. Nous savons aussi que cette hospitalisation peut être source de questions. Les professionnels impliqués dans la prise en charge de votre enfant sont à votre disposition et à votre écoute. N'hésitez pas à vous adresser à eux ou à solliciter le cadre de santé présent dans chaque service d'hospitalisation.

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration constante de la qualité et sécurité des soins, aussi, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions en complétant les questionnaires de satisfaction qui vous seront remis pendant le séjour de votre enfant et à sa sortie.

Des panneaux d'information « Usagers », situés dans les salles des parents des unités médicales vous sont dédiés : vous y trouverez différentes informations sur vos droits, le suivi de la satisfaction, les activités proposées par l'établissement, les indicateurs qualité, les coordonnées des représentants des usagers etc.

Nous espérons que ce livret d'accueil contribuera à faciliter le séjour de votre enfant. Nous souhaitons un agréable séjour à votre enfant à l'HPRA. Nous restons à votre entière disposition pour vous accompagner pendant l'hospitalisation de votre enfant.



Antoine HURON,
Directeur de l'HPRA

Sommaire

L'UGECAM, un Groupe engagé p 2

L'UGECAM Ile-de-France.... p 3

L'Hôpital Pédiatrique de Réadaptation Alice Blum-Ribes p 4

Bienvenue à l'Hôpital Pédiatrique de Réadaptation Alice Blum-Ribes p 5

L'admission de votre enfant p 6

L'arrivée de votre enfant p 8

Les professionnels de l'établissement..... p 10

Le séjour de votre enfant p 11

La sécurité de votre enfant p 16

Charte de l'enfant hospitalisé..... p 17

L'HPRA est vigilant p 18

Charte de la bientraitance p 21

Démarque qualité..... p 22

Mieux connaître vos droits et ceux de votre enfant..... p 23

Vous avez la parole..... p 24

La sortie de votre enfant ... p 26



L'admission de votre enfant

Suite à une décision médicale, votre enfant est admis à l'HPRA. Vous devez remplir quelques formalités administratives indispensables pour la prise en charge des frais d'hospitalisation. En cas de dossier incomplet, des frais vous incomberont. Une fois l'admission de votre enfant confirmée vous devez passer à l'accueil et au secrétariat médical le jour d'arrivée afin de fournir et remplir les documents nécessaires à son hospitalisation.

? Une question sur les documents à remplir ?

La secrétaire médicale et l'assistante sociale de l'établissement sont à votre disposition.

Les documents indispensables à fournir

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

- Carte d'identité ou passeport accompagné du titre de séjour (enfant et parents), livret de famille, carte d'invalidité le cas échéant, le tout en cours de validité
- Attestation carte Vitale à jour, carte Vitale
- Carte ou attestation de régime complémentaire : mutuelle, assurance privée, complémentaire santé solidaire (CSS)
- Autres documents justifiant une prise en charge (Allocation d'éducation de l'enfant handicapé...)

Si vous résidez dans les DOM-TOM :

Vous devez vous munir, en plus de votre attestation carte Vitale à jour, d'une attestation de prise en charge en subsistance et d'un certificat d'hébergement.

Si vous êtes citoyen de l'Union Européenne :

Vous devez apporter votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) ou le formulaire E112 validé.

Si vous résidez dans un pays hors Union Européenne :

- Après signature d'un devis, une avance vous sera demandée avant l'admission de votre enfant dans l'établissement.
- Vous devez également fournir : la copie de votre passeport, de votre visa et/ou titre de séjour, à jour.

Si vous êtes bénéficiaire de l'Aide Médicale d'État (AME) :

Vous devez présenter votre passeport et votre attestation d'AME.

Dans tous les cas

- Le carnet de santé de votre enfant
- Autorisation de sortie pour l'année
- Autorisation de droit à l'image

L'admission de votre enfant



Votre enfant doit être accompagné

Lors de son admission, de consultations, de permissions ou pour sa sortie définitive de l'établissement, votre enfant doit toujours être accompagné par l'un de ses parents ou de son représentant légal, muni d'une pièce d'identité.

Le projet individualisé de votre enfant

A l'entrée, vous rencontrez avec votre enfant le médecin référent avec lequel seront envisagées les bases du projet individualisé de soins (traitements, durée du séjour, etc.).

Ce projet individualisé est finalisé lors d'une réunion pluridisciplinaire spécifique. Votre participation et votre accord sont recherchés, ainsi que celui de votre enfant s'il est en mesure de l'exprimer. Ce projet sera réévalué et ajusté en fonction de l'évolution clinique de votre enfant au cours du séjour.

Les personne(s) à contacter en cas de nécessité

Vous pouvez indiquer dans le dossier de votre enfant le nom d'une tierce personne à prévenir si nécessaire.

Mon espace santé

Mon espace santé est un espace numérique personnel qui a vocation à devenir le futur carnet de santé des patients. Il permet à chacun de stocker tous les documents et informations utiles pour son suivi médical et de les partager en toute sécurité avec ses professionnels de santé. Au-delà du dossier médical et d'une messagerie sécurisée, ce service donnera accès, à terme, à un agenda pour rassembler les rendez-vous médicaux, ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé référencées par les pouvoirs publics. Avec Mon espace santé, chacun participe activement au suivi de sa santé et il est plus facile pour les professionnels de santé de prendre en charge les patients, grâce à un accès facilité à leur dossier médical. Plus d'information sur : www.monespacesante.fr

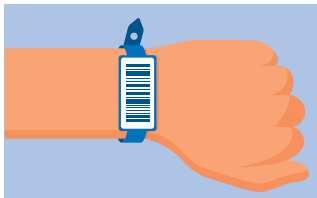
Les frais de séjour

Les tarifs de l'établissement sont affichés au service accueil/admissions, qui vous donnera toutes les explications quant aux frais que vous aurez à supporter, selon votre situation. N'hésitez pas à vous faire préciser, dès l'entrée, la part éventuelle des frais qui resterait à votre charge selon la prise en charge de votre organisme.

Le panneau d'information Usagers



Les panneaux « Usagers » situés dans les unités de soins vous sont dédiés : vous y trouvez les informations concernant la Commission des Usagers, les coordonnées des représentants des usagers, les bilans des questionnaires de satisfaction, les indicateurs qualité Scope santé, les ateliers et activités proposés par l'établissement, la liste des associations de bénévoles et d'usagers intervenant dans l'établissement...



Identitovigilance / port du bracelet obligatoire

L'identitovigilance a pour but d'anticiper les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification des patients. Lors de l'arrivée, un dossier administratif et médical sera constitué. Ce dossier sera utilisé par tous les professionnels intervenant dans sa prise en charge et tout au long de son séjour dans l'établissement (soignants, rééducateurs, médecins, secrétaires médicales...). Les données concernant son identité restent confidentielles. Afin d'assurer la qualité et la sécurité de sa prise en charge (prescriptions médicamenteuses, laboratoire, examens...), nous devons garantir l'identité de votre enfant à partir d'un justificatif d'identité officiel (carte d'identité, passeport, titre ou carte de séjour). Son identité sera vérifiée tout au long de sa prise en charge (à minima nom + prénom + date de naissance). Un bracelet d'identification sera mis à votre enfant dès son arrivée et qui devra être conservé tout au long de son séjour.



L'arrivée de votre enfant

Les objets de valeur et les objets personnels de votre enfant

Evitez d'apporter des objets de valeur au sein de l'établissement. Concernant le téléphone portable ou la tablette, il est interdit de l'utiliser pendant les soins, les activités ou pendant le temps scolaire. L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, de la dégradation ou de la disparition des objets personnels des enfants. Une armoire personnelle est mise à disposition de chaque bénéficiaire. Il est de votre responsabilité de lui procurer un cadenas.

Les médicaments personnels

Le jour de l'arrivée de votre enfant, vous devrez remettre les ordonnances en cours au médecin qui s'occupe de lui et lui indiquer tous les médicaments qu'il prend régulièrement, y compris ceux qu'il prend sans ordonnance. Si vous disposez des médicaments personnels, vous devez les présenter à l'infirmier(ère). Dans le cas exceptionnel de médicaments non disponibles dans l'établissement, vos médicaments pourront être utilisés afin d'assurer la continuité des soins pendant 48 à 72 heures. Sinon, les médicaments vous seront retournés de suite. En cas de votre absence, les médicaments seront isolés, sécurisés et conservés dans le poste de soins en attendant une restitution à la sortie de votre enfant. Dans tous les cas, il ne devra être mis ou laissé à la disposition des patients aucun médicament.

Règlement général sur la protection des données RGPD

L'UGEAM Ile-de-France rassemble 18 établissements sanitaires et médico-sociaux et propose une offre complète et de qualité dans le domaine du handicap. A ce titre, l'UGEAM Ile-de-France dispose de moyens informatiques destinés à gérer votre dossier ainsi que les prestations qui vous sont servies en matière de santé.

Vos informations personnelles sont conservées pendant une durée qui ne saurait excéder une trentaine d'années, sauf si :

- Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire

Pendant cette période, nous mettons en place tous les moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. L'accès à vos données personnelles est strictement limité à notre personnel administratif, nos employés et, le cas échéant, à nos sous-traitants.

Nos prestataires et sous-traitants sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable. En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense etc.).

Une notice d'information plus complète est à votre disposition à l'accueil. Pour exercer vos droits Informatique et Liberté et pour toute information sur ce dispositif, contactez notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à contact.ug-idf@ugecam.assurance-maladie.fr ou à l'adresse postale suivante : 4, place du général de Gaulle 93100 MONTREUIL, service contrôle interne.

Le droit à l'anonymat

Tout patient peut demander à bénéficier de la mesure d'anonymat durant son hospitalisation. Vous devez le signaler dès l'arrivée de votre enfant. Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec la mention « séjour confidentiel » qui sera signalée à tous les services concernés de façon qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement.



Les professionnels de l'établissement

Durant son séjour, votre enfant va rencontrer des professionnels travaillant en équipe pluridisciplinaire. Vous pouvez les solliciter tout au long du séjour de votre enfant.

Vos interlocuteurs privilégiés

Qui sont-ils ?

- Médecin
 - Cadre de santé
 - Professionnels paramédical ou psycho-socio-éducatif...
- Ils sont désignés comme les référents de votre enfant lors de son admission.

Quel est leur rôle ?

- Le médecin référent coordonne les actions entre les professionnels de l'équipe pluridisciplinaire dans le cadre de l'évaluation du projet individualisé de votre enfant, Vous pouvez demander un entretien auprès du médecin de votre enfant en vous adressant au secrétariat médical.
- Les cadres de santé sont responsables de la qualité et la sécurité des soins ainsi que de l'organisation des services. Vous pouvez solliciter un entretien à tout moment. Ils sont présents du lundi au vendredi.
- Le professionnel paramédical ou psycho-socio-éducatif référent, lui, fait le lien au quotidien entre l'établissement et vous.

Comment les reconnaître ?

Les professionnels médicaux, paramédicaux et agents hospitaliers portent une tenue professionnelle identifiée à leur nom et fonction. Les personnels administratifs portent un badge avec leur nom et fonction.

Étudiants, stagiaires

Étroitement encadrés par leur tuteur, les étudiants sont là pour perfectionner leur savoir. Ils peuvent être amenés à participer à la prise en charge de votre enfant.



La scolarité

Une Unité d'enseignement Spécialisée permet aux enfants pris en charge de suivre une scolarité adaptée dans l'établissement. Une équipe

pédagogique d'enseignants de l'Éducation nationale assure le maintien de la scolarité de 3 à 18 ans, en accord avec les instructions officielles et les programmes.



Le séjour de votre enfant

Durant son séjour, vous devez, en tant que responsable légal, vous impliquer autant que possible dans les soins et la vie de votre enfant au sein de l'établissement, et l'accompagner aux consultations extérieures.

Le règlement de fonctionnement

Un règlement de fonctionnement vous est remis à l'admission. Il détaille les droits de l'enfant hospitalisé ainsi que les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.



Chambre « accompagnant »

L'établissement dispose d'un nombre limité de chambre « accompagnant ». Vous pouvez formuler une demande qui sera étudiée lors de la commission de régulation des admissions. Selon les places disponibles, les chambres « accompagnant » sont accordées après accord médical et accord du cadre de santé.

L'Éducation aux soins

En tant que parent, **vous pourrez participer aux soins donnés à votre enfant.** Selon sa pathologie, vous serez invité à débiter un programme d'éducation aux soins. Les soignants vous apprendront les gestes qui vous permettront d'accompagner votre enfant lors des soins dans l'établissement ou à votre domicile.

Apportons tous notre contribution et maîtrisons les risques

- Vous devez systématiquement vous présenter à l'accueil pour vous identifier. Un badge vous sera alors remis en échange de votre pièce d'identité ainsi qu'une carte de parking si vous souhaitez stationner au parking visiteurs.
- Nous vous demandons de respecter les horaires de visites pour le bon déroulement de la prise en charge (9h30-21h). Des dérogations peuvent être accordées sous réserve validation du médecin, de l'encadrement soins et de la Direction de l'établissement.
- En cas d'épidémie, les visites peuvent être limitées : vous serez alors prévenus par téléphone ou courrier et par affichage dans l'établissement.
- Avant d'aller voir votre enfant : **lavez-vous les mains** avec une solution hydro-alcoolique ou au savon afin de prévenir les infections.
- Le port d'une sur-blouse, d'un masque et/ou de gants peut vous être demandé : merci de respecter les consignes affichées dans l'unité de soins.
- Nous vous demandons de ne pas être plus de deux personnes dans la chambre de votre enfant.
- **N'utilisez pas de téléphone portable** à proximité des appareils de surveillance.
- **Il est strictement interdit :**
 - de consommer de l'alcool ou du tabac dans l'enceinte de l'établissement,
 - d'apporter de la nourriture aux enfants,
 - d'être plus de 2 visiteurs par chambre,
 - aux enfants mineurs d'être non accompagnés.



Le séjour de votre enfant

Les permissions / sorties

Les enfants hospitalisés peuvent, compte tenu de la longueur de leur séjour et de leur état de santé, bénéficier à titre exceptionnel de permissions de sortie, à partir du 15^{ème} jour d'hospitalisation, le samedi, dimanche et jours fériés.

Les permissions de sortie sont accordées après avis médical favorable, sur décision du directeur. Elles ne peuvent excéder **deux jours et une nuit**.

Le départ est possible à partir de 9h avec un retour le jour même avant 20h ou au maximum le lendemain à 20h. Si votre enfant n'est pas rentré dans ces délais, il est considéré comme sortant.

Toute demande doit être formulée auprès du service de soins **72 heures avant** la date prévue. Le formulaire est à retirer auprès des soignants dans l'unité de soins ou au secrétariat médical.



Les consultations extérieures ou l'hospitalisation dans un autre établissement

Durant le séjour de votre enfant, vous êtes amenés à assister à des consultations extérieures. Les convocations vous sont communiquées par l'hôpital où est suivi votre enfant ou le secrétariat médical de l'établissement. Les convocations sont à déposer dans la boîte aux lettres du secrétariat médical au 1^{er} étage ou à transmettre par mail : hpra.secretariat.medical@ugecam.assurance-maladie.fr. **Votre présence est obligatoire.** Le transport aller/retour est organisé par nos soins.

Les transports sanitaires

Le transport est une prescription médicale. Durant votre séjour, les transports sanitaires, prescrits par les médecins, sont organisés par le secrétariat médical. Vous devez vous renseigner auprès de ce dernier pour connaître les modalités de prise en charge. Lorsque le transport est à la charge de l'établissement, ce dernier se chargera du choix du transporteur et de la commande. Si le transport est à votre charge ou de l'assurance maladie, celui-ci a le libre choix du transporteur.

Le courrier

Votre enfant peut recevoir du courrier durant son séjour à l'HPRA. Il faut mentionner son nom, prénom, numéro de chambre et/ou service d'hospitalisation.



La restauration

Les horaires des repas sont variables selon l'âge des enfants et leur mode de nutrition. Le personnel favorise les repas pris en commun. Seul l'établissement est habilité à fournir des denrées alimentaires aux enfants hospitalisés. La nourriture des patients est donc exclusivement fournie par l'établissement sauf indication médicale spécifique. Les livraisons de repas extérieurs à destination des patients, ne sont pas autorisées. Toute denrée alimentaire non autorisée retrouvée dans une chambre sera systématiquement saisie.

Le linge personnel

Le linge personnel doit être marqué au nom de l'enfant, avec des étiquettes cousues ou collées. Son entretien et son lavage sont à votre charge.



Le séjour de votre enfant

L'hébergement et la restauration des visiteurs

Nous pouvons vous communiquer une liste d'hôtels et de restaurants à proximité de l'établissement. Les parents peuvent prendre leur repas dans la salle parent/enfant mise à disposition à chaque étage.

Les distributeurs

Des distributeurs de nourriture et de boissons sont à votre disposition dans l'enceinte de l'établissement.

Le parking

Un parking est à disposition des familles sur le site de l'établissement au niveau -1. Des emplacements sont également réservés aux personnes à mobilité réduite. Vous devez vous présenter à l'accueil principale de l'établissement afin d'accéder au parking. L'HPRA dégage toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration. Aussi, veuillez à ne rien laisser de visible dans votre véhicule.

Pour la sécurité de tous

Des plans de sécurité et d'évacuation sont affichés dans chaque unité de l'établissement. Si l'alarme retentit, merci de suivre les consignes des soignants identifiés par un brassard jaune fluo.

Les cultes

L'HPRA vous accueille dans le respect de vos croyances. Si vous ou votre enfant souhaitez rencontrer un représentant de votre culte, parlez-en aux soignants. Une liste des lieux de cultes est à votre disposition.

Les activités éducatives

Le séjour de votre enfant est ponctué d'ateliers éducatifs et événements (anniversaires, sorties organisées...) Le calendrier des animations de la semaine est affiché dans la salle de vie des services de soins.



Téléphoner à votre enfant

Il est possible de joindre l'établissement de préférence à partir de 10h, par le standard. En dehors des horaires d'ouverture de l'accueil principal, vous pourrez joindre le service des soins par téléphone au numéro suivant :

- ligne directe unité de soins HC 2^{ème} étage 01.85.58.49.13
- ligne directe unité de soins HC 3^{ème} étage 01.85.58.49.16

Vous pouvez demander à parler à votre enfant.



La télévision

Les chambres sont équipées de téléviseur. La télévision est gratuite. Pour obtenir une télécommande, vous devez vous présenter à l'accueil de l'établissement et remettre un chèque de caution. Il vous sera rendu à la sortie de votre enfant lors de la restitution de la télécommande.



L'accès internet

L'établissement propose un service d'accès à internet gratuit dans les chambres. Les modalités d'accès au service WIFI vous seront remises à l'admission.



Le séjour de votre enfant

L'unité enseignement

L'Unité d'Enseignement fonctionne sous la responsabilité d'une équipe de cinq enseignants de l'Éducation Nationale, spécialisés ou en cours de spécialisation dans la scolarisation des élèves en situation de handicap présentant une déficience motrice grave ou un trouble de la santé invalidant. L'inspectrice de l'Education Nationale, IEN ASH est la responsable hiérarchique des enseignants.

L'Unité d'Enseignement fait l'objet d'une convention entre l'association gestionnaire de l'établissement, l'Inspecteur Académique de l'académie de Créteil.

Pour chaque patient, un projet pédagogique définit les objectifs, outils, démarches et supports pédagogiques adaptés permettant à chaque élève de poursuivre sa scolarité et/ou d'atteindre les objectifs d'apprentissage en lien avec sa situation scolaire.

L'emploi du temps global de l'élève s'organise sur une base hebdomadaire. Il est adapté à l'évolution de santé de l'élève et à ses besoins et tient compte des prises en charges médicales, rééducatives, éducatives ou thérapeutiques. Une journée de prise en charge à l'HPRA s'articule autour de trois formes de prises en charge :

- La poursuite de la scolarisation assurée par l'équipe enseignante
- Des activités éducatives assurées par le service éducatif
- Des soins thérapeutiques et de rééducation, assurés par l'équipe médicale et paramédicale.

L'Unité d'Enseignement est ouverte du lundi au vendredi, de 9h à 12h00 et de 13h30 à 15h45. Une pause correspondant à un temps récréatif se déroule dans le préau au cours de la matinée.

Six salles de classes sont chacune dotées d'un tableau numérique interactif et de matériel adapté afin de faciliter l'apprentissage des élèves porteurs de handicap.

Avant chaque période de vacances scolaires, les élèves de l'Unité d'Enseignement peuvent participer à la rédaction du journal « Le correspondant d'Alice ». Ce journal est à disposition des parents, familles, visiteurs à l'accueil de l'établissement et est distribué dans tous les services de l'établissement.

Les associations

Vous pouvez retrouver les associations intervenant au sein de l'établissement auprès du service de rééducation de l'établissement.



Journal n°0
Février 2023



Journal n°1
Avril 2023



Journal n°2
Juin 2023



Journal n°3
Octobre 2023



Journal n°4
Décembre 2023



Journal n°5
Avril 2024

Le séjour de votre enfant

Pour la prise en charge rééducative

Durant le séjour de votre enfant, des séances de rééducation seront réalisées. Pour se faire dans les meilleures conditions, une liste d'affaires est nécessaire :

- Une paire de basket
- Tenue adaptée à la rééducation type short ou survêtement
- Maillot de bain pour la balnéothérapie
- PAS de claquettes

L'aire de jeux extérieure

L'établissement dispose d'une aire de jeux extérieure accessible par les portes situées en face de l'accueil et à droite des doubles ascenseurs. Elle dispose d'une structure multi-jeux et de panneaux d'éveil. Elle est disponible aux enfants hospitalisés quel que soit leur âge. Son intérêt est de développer leurs capacités motrices, cognitives et sociales ainsi que leur autonomie dans un environnement adapté et sécurisé ; mais également de retrouver des temps partagés de joie et de plaisir avec leur famille et les autres enfants hospitalisés. Son utilisation est prioritairement pour les enfants hospitalisés. Cet espace est également investi par les professionnels de l'HPRA pour la rééducation des enfants.

Elle sera accessible tous les jours, entre 9h et 18h.

La présence d'un adulte parent et/ou soignant est **OBLIGATOIRE** pour surveiller et accompagner le ou les enfants selon leur âge, et leurs capacités motrices. Pour une utilisation en toute sécurité :

- Respecter les recommandations affichées sur chaque équipement et tout particulièrement la **tranche d'âge indiquée**.
- S'assurer que les vêtements des enfants sont compatibles avec l'usage des équipements.

⚠ Son utilisation ne doit pas nuire à la tranquillité du voisinage.



Dans l'établissement, vivez en convivialité

- Merci de prévenir le personnel soignant dès votre arrivée et lors de votre départ
- Les temps de repos des enfants sont importants : veillez à les respecter
- Les frères et sœurs de votre enfant en visite dans l'établissement sont sous votre responsabilité et votre stricte surveillance

Les consignes générales

Si vous êtes témoin d'un début d'incendie de votre chambre : prévenir le personnel soignant par l'intermédiaire du système d'appel infirmier. Pour tout risque en lien avec la sécurité incendie (fumée anormale ou la présence d'un incendie), il faudra enfoncer un déclencheur manuel (boîtier rouge situé à environ 1m20 du sol) ; l'alarme et sa localisation seront connues de l'accueil principale et du service logistique sécurité maintenance qui enverra les secours. Ces déclencheurs ne disposent pas d'interphone.

La sécurité de votre enfant

Sécurité incendie : les consignes à suivre

Il est interdit de :

- Fumer dans l'établissement, par respect de la réglementation et pour votre santé
- Utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue
- Se servir d'appareils électriques personnels sans autorisation (télévision, couverture chauffante, plaque chauffante, grille-pain...)

Il est recommandé de :

- Ne pas poser de récipients remplis d'eau sur les appareils électriques
- Ne pas apporter de liquides inflammables en grande quantité (eau de toilette).

En cas d'incendie

Le personnel est régulièrement formé et entraîné à mettre en sécurité les patients. En cas d'incendie, suivez les instructions transmises par le personnel et gardez votre calme.



CHARTRE 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.

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



L'HPRA est vigilant

La lutte contre la douleur

L'établissement s'engage à lutter contre la douleur de l'enfant par la mise en place d'un **Comité de Lutte contre la Douleur** (CLUD). Prévenir, traiter ou soulager la douleur de l'enfant sont en effet des objectifs incontournables de la prise en charge de notre établissement. Le CLUD se réunit régulièrement pour évaluer et ajuster cette prise en charge. Les médecins et personnels soignants vous transmettront une information spécifique pour vous permettre de participer avec eux au soulagement de la douleur de votre enfant.



La douleur, parlons-en

Vous avez l'impression que votre enfant a mal ? Parlez-en au médecin ou à un(e) infirmier(ère).

Les vigilances sanitaires

Les vigilances sanitaires sont instituées par la loi du 1^{er} juillet 1998 relative au renforcement de la veille sanitaire et du contrôle de la sécurité sanitaire des produits destinés à l'homme, et modifiées par la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016. Les objectifs de ces vigilances sont d'alerter, de gérer et de prévenir les risques. Ces vigilances s'appliquent sur les produits de santé après leur mise sur le marché dans un objectif de protection de la santé publique. Ainsi au sein de l'établissement, chaque vigilance sanitaire est organisée selon un circuit précis, avec un signalant en interne, et un correspondant local interne en lien avec les instances régionales et nationales pour le traitement et le signalement externe. L'ANSM est chargée de coordonner les vigilances sanitaires. La surveillance du risque infectieux est attribuée à Santé publique France. La biovigilance relève de l'Agence de Biomédecine (ABM).

Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins

L'établissement est engagé dans la lutte contre les infections associées aux soins avec la mise en place d'un Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS).

L'HPRA est vigilant

La prévention des infections associées aux soins

Le CLIAS de l'établissement a pour mission d'assurer la prévention et la surveillance des infections associées aux soins lors du séjour de votre enfant. Il travaille en collaboration avec l'Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH) et les correspondants en hygiène (médecins et soignants). Des indicateurs de qualité sont établis chaque année par le ministère chargé de la santé. Les établissements de santé transmettent les données nécessaires au calcul de ces indicateurs. Ces indicateurs font l'objet d'une diffusion publique annuelle sur le site www.scoptesante.fr. Les indicateurs de l'HPRA sont affichés sur le panneau Usagers.

Les recommandations en matière de risque infectieux

L'établissement accueille en hospitalisation des enfants fragilisés du fait de pathologies parfois multiples. Ainsi il est obligatoire de pratiquer un lavage des mains à votre arrivée, auprès de votre enfant et à votre départ avec la solution hydro alcoolique et de revêtir une sur-blouse ou un tablier pour les gestes rapprochés de la vie quotidienne (change...).

Dans certaines situations (épidémies, portage de bactéries multi résistantes aux antibiotiques...), des panneaux sur la porte de la chambre et dans les couloirs vous signaleront les précautions particulières à appliquer (port de gants, de masques, isolement en chambre). Tous, y compris les visiteurs (parents, représentants légaux, amis, bénévoles...), doivent les respecter. En période hivernale, pour prévenir l'émergence de la grippe, la vaccination antigrippale sera proposée pour votre enfant. Elle est fortement recommandée pour les enfants de plus d'un an, hospitalisés dans un établissement de santé.

En cas d'accident d'exposition au sang, une procédure spécifique de prise en charge est mise en place pour la personne concernée (soignant, patient, visiteur).

Les bactéries multirésistantes aux antibiotiques (BMR)

A l'arrivée de votre enfant et pendant son hospitalisation, des analyses bactériologiques seront réalisées pour dépister un éventuel portage de BMR. Si les résultats sont positifs, des précautions particulières sont mises en place pour éviter leur transmission. Le personnel infirmier vous remettra un dépliant explicatif.

L'hygiène des mains en 7 étapes



① **Paume sur paume**
Désinfection des paumes



② **Paume sur dos**
Désinfection des doigts et des paces interdigitaux



③ **Doigts entrelacés**
Désinfection des paces interdigitaux et des doigts



④ **Paume/doigts**
Désinfection des doigts



⑤ **Pouces**
Désinfection des pouces



⑥ **Ongles**
Désinfection des ongles



⑦ **Poignets**



L'HPRA est vigilant

Charte de la bientraitance

Le don d'organes

Faire don de l'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'une autre personne. Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi Caillavet du 22/12/1976 fixant le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes. La loi du 06/04/2004 relative à la « bioéthique » donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne majeure n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus de prélever par inscription au Registre National des refus. Une documentation sur le don d'organes est à votre disposition sur demande auprès des admissions ou dans les lieux de consultation. Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine : www.agence-biomedecine.fr
Le personnel soignant et le médecin du service répondront à vos questions en cas de besoin.

Les circuits d'hygiène

Le lavage du linge personnel est à votre charge. Vous devez le récupérer régulièrement afin de ne pas favoriser la prolifération des germes sur le linge sale. Au domicile, pour les enfants porteurs de BMR, il est préférable de le laver de façon séparée du reste du linge de la famille et de vous laver les mains avant et après manipulation.

La prévention des escarres

La survenue d'escarre est un risque identifié lors d'une immobilisation prolongée. L'équipe soignante accompagnée par l'Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH) travaille sur la prévention des escarres. Des changements de position de votre enfant sont réalisés régulièrement et toutes les autres précautions complémentaires sont appliquées. Toute lésion cutanée suspecte conduit à un examen médical ciblé.

La prévention des troubles d'alimentation-nutrition

Afin de prévenir les troubles d'alimentation et de nutrition, l'établissement a mis en place un Comité de Liaison Alimentaire et Nutritionnelle (CLAN). Il a pour objet de réunir, au sein d'une même instance, médecins, soignants, diététicien, orthophoniste..., en lien avec le prestataire de restauration en interne. Il définit la politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition au sein de l'établissement.

La prise en charge médicamenteuse

À l'admission de votre enfant, la brochure « Bien comprendre le traitement de votre enfant » vous est remise. Elle vous informe sur les 10 principes clés pour prendre des médicaments en toute sécurité. Vous serez, en parallèle, reçu par le médecin qui vous expliquera la prescription médicamenteuse de votre enfant.

- 1 Je préserve la **dignité** de l'utilisateur.
Je n'utilise pas le tutoiement sauf **autorisation** de l'utilisateur.
- 2 Je n'appelle pas l'utilisateur par son prénom, exception faite pour des **cas convenus avec lui**.
- 3 J'**individualise** l'accompagnement en répondant aux besoins et aux attentes de l'utilisateur.
- 4 En cas d'empêchement ou de difficulté à répondre à la demande de l'utilisateur, j'en **explique** les raisons de manière claire et compréhensible.
- 5 Je préserve l'**intimité** de l'utilisateur.
- 6 Je veille à la **confidentialité** des informations concernant l'utilisateur.
- 7 Je respecte les **biens personnels** de l'utilisateur et en prends soin.
- 8 J'ai l'obligation de signaler tout acte de maltraitance.
La loi me **protège**.
- 9 J'adopte une attitude d'**écoute** et adapte ma communication aux capacités de mon interlocuteur.
- 10 J'éclaire l'utilisateur sur les modalités de séjour et d'**accompagnement**.
- 11 En toutes circonstances, j'adopte un comportement **aimable**.
Je ne montre pas d'agacement ou de mauvaise humeur dans ma relation à l'utilisateur.
- 12 Je recherche le **consentement** libre et éclairé de l'utilisateur aux prestations le concernant.
- 13 Je n'émet **pas de jugement** de valeur sur l'utilisateur ou sur son entourage.
- 14 J'agis pour et avec les utilisateurs avec une **égale conscience** professionnelle, sans distinction d'origine, de religion, d'opinion et quel que soit leur handicap.

Promouvoir la bientraitance

L'UGECAM Ile-de-France a inscrit la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance comme l'un de ses objectifs prioritaires, par le développement d'actions de formation des professionnels dans ses établissements. Une information spécifique est réalisée avec la famille en cas de dommage lié aux soins. Au niveau national, le **119** (Allô enfance maltraitée) est un numéro d'appel gratuit, ouvert 24h/24 : il a pour but de faciliter le dépistage des situations de maltraitance à enfant. Les coordonnées de ce service sont affichées sur le panneau usagers.

L'éthique

Un comité éthique est en place au sein de l'établissement. Ce comité est une instance collective et pluridisciplinaire composée de divers professionnels de l'établissement pour aider à la réflexion sur les questions éthiques posées concernant la prise en charge ou l'accompagnement des patients de par la complexité des situations.



Démarche qualité

Les résultats des certifications et indicateurs de qualité et sécurité des soins

Ils sont affichés sur les tableaux d'affichage des usagers et consultables sur le site internet de l'HAS : https://www.has-sante.fr/jcms/p_3346576/fr/resultats-de-la-certification

La démarche qualité

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

La commission médicale d'établissement (CME) a un rôle moteur dans la gouvernance de la qualité et de la sécurité des soins. Un coordonnateur de la gestion des risques associé aux soins est identifié ; il assure le lien entre la direction, le service qualité, les instances, et les professionnels de santé.

Un programme d'actions d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est défini intégrant notamment les actions en matière de lutte contre les événements indésirables associés aux soins, de sécurisation de la prise en charge médicamenteuse, de lutte contre la douleur, de droits des patients et usagers, de qualité de la tenue du dossier patient, ...

Cette démarche globale est évaluée par la Haute Autorité de Santé (HAS) lors de la certification. C'est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé réalisée par des experts de la HAS. Elle concerne l'ensemble des organisations, du fonctionnement et des pratiques liées aux prises en charge des patients en établissement, et garantit la qualité et la sécurité des soins ainsi que le respect des droits et de la dignité des personnes soignées.

L'établissement participe chaque année à la campagne de recueil des indicateurs nationaux de qualité et sécurité des soins définis par la Haute Autorité de Santé (qualité de tenue du dossier patient, infections associées aux soins, ...). Ces indicateurs sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients mais également pour répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers et d'aider à la décision et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national.

Mieux connaître vos droits et ceux de votre enfant

Les dispositions concernant vos droits et l'accès aux informations de santé figurent dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 du code de la santé publique, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Le consentement des mineurs et personne de confiance

Un mineur ne peut désigner de personne de confiance. Cependant, il peut s'opposer à la consultation des titulaires de l'autorité parentale lors d'une décision médicale. Le mineur se fait alors accompagner d'une personne majeure de son choix.

(Cf. articles L. 1111-5 à 6 du code de la santé publique).

Le droit d'accès au dossier médical de votre enfant

Un dossier médical est constitué pour votre enfant au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé le concernant. Vous pouvez adresser votre demande au directeur d'établissement avec une copie de votre pièce d'identité et un justificatif d'autorité parentale si nécessaire. Une réponse vous sera formulée au plus tard dans les 8 jours si le séjour est inférieur à 5 ans. Le délai est porté à 2 mois si le séjour remonte à plus de 5 ans. Le dossier de votre enfant est conservé suivant les règles en vigueur.

(Cf articles L.1111-2 à R.1111-9 et articles R.1112-7 du code de la santé publique).

L'obligation d'informer les parents et les enfants

Les informations concernent les examens réalisés, les traitements proposés, les suites des traitements et l'état de santé. Le droit à l'information s'applique à tous les patients, quel que soit leur âge. Le médecin référent est votre interlocuteur.

(Cf articles L.1111-2 et L.1111-5 du code de la santé publique).



Les photographies et vidéos

Votre enfant peut être amené à être photographié par des professionnels de l'établissement : une demande d'autorisation d'image est faite dès l'admission et couvre l'ensemble du séjour. **Nous vous rappelons qu'il est interdit de photographier, filmer et enregistrer les autres enfants et le personnel.** Pour des raisons de sécurité, l'établissement bénéficie d'un système de vidéosurveillance.



L'établissement et les médias

L'établissement peut exceptionnellement accueillir des reportages ou tournages. Votre enfant ne peut être photographié, filmé ou interviewé sans votre autorisation écrite. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Confidentialité des informations médicales

Les professionnels de l'établissement sont tenus de respecter la confidentialité des informations concernant votre enfant et vous-même.

Faire appel à un interprète

Si vous avez besoin d'un interprète, renseignez-vous auprès de l'encadrement soins du service où est hospitalisé votre enfant.



Les relations avec les usagers

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. La commission examine les plaintes et réclamations et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches. Leurs coordonnées sont disponibles sur le panneau des usagers.

Mail :
hpra.ru@ugecam.assurance-maladie.fr

Vous avez la parole

Les plaintes, réclamations, observations

Vous pouvez adresser directement une plainte ou réclamation écrite au directeur de l'établissement. Une fiche de recueil est disponible auprès du cadre de santé. Chaque parent ou ayant droit peut rencontrer un représentant de la direction ou des usagers. Vous pouvez les contacter par mail : hpra.ru@ugecam.assurance-maladie.fr.

Vous pouvez également déclarer un événement sanitaire indésirable ou événement indésirable associé au soins (EIAS) sur le portail de signalement accessible via le lien suivant <https://signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/profil>.

Prendre rendez-vous avec le directeur

Le directeur reste à votre disposition tout au long du séjour de votre enfant. Vous pouvez solliciter un rendez-vous ou lui écrire pour toute observation.

Le défenseur des droits

Au niveau national, il a entre autres pour mission de renforcer le dialogue entre les usagers et les professionnels de la santé : www.defenseurdesdroits.fr.

Le médiateur

Le médiateur, saisi par le représentant légal 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. Les membres de la Commission des Usagers sont à votre écoute pour vous aider dans vos démarches.



Vous avez la parole

La mesure de ma satisfaction

Le recueil de votre avis, de votre satisfaction est nécessaire pour nous permettre d'améliorer nos prestations. 2 possibilités pour nous exprimer votre avis :

- **Le questionnaire de sortie** : Lors de votre hospitalisation, l'équipe vous invitera à répondre à un questionnaire de satisfaction portant sur l'ensemble de la prise en charge. Votre avis permettra d'analyser les pistes à améliorer pour la prise en charge des patients hospitalisés dans nos services et de déterminer les éventuelles actions à mettre en place pour y remédier.
- **Le dispositif e-satis** : Vous pouvez participer au recueil de la satisfaction des patients hospitalisés dans notre établissement par l'intermédiaire du dispositif e-satis. La Haute Autorité de Santé met en œuvre un dispositif d'enquête de satisfaction (e-satis) des patients hospitalisés en SSR depuis septembre 2020. Ce dispositif national permanent est mis à votre disposition pour recueillir votre expérience et votre satisfaction concernant votre hospitalisation en soins de suite et de réadaptation.

Pour cela vous devez communiquer votre adresse e-mail au service admission et répondre en ligne au questionnaire e-satis qui vous sera envoyé environ deux semaines après votre sortie d'hospitalisation.

Le questionnaire e-Satis permet de recueillir l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge dans notre établissement. En moins de 10 minutes, vous pourrez ainsi donner votre avis sur la qualité de service concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie. Votre avis permet le calcul d'un indicateur national, rendu public sur le site internet Scope Santé de la HAS, ce qui constitue ainsi un levier d'amélioration et favorise l'émulation entre les Établissements de santé.

Avis Google

Scannez le QR code ci-dessous et donnez-nous votre avis





La sortie de votre enfant



N'oubliez pas

de restituer le matériel qui vous aurait été prêté durant l'hospitalisation de votre enfant : matériel de rééducation, déambulateur, fauteuil roulant...

La préparation du projet d'orientation de votre enfant doit être réalisée en étroite collaboration avec l'usager et son responsable légal afin de répondre au mieux à vos besoins. La fin du séjour de votre enfant au sein de notre établissement est prononcée par le médecin référent à la suite du projet d'orientation validé.

Les formalités de sortie

Le jour de la sortie de votre enfant, le dossier de sortie vous sera remis par le médecin. Il contient différents documents :

- Le courrier de sortie de votre enfant. Un exemplaire sera envoyé à votre médecin traitant et/ou l'établissement de transfert.
- Les éventuelles prescriptions médicales de sortie

Vous devez vous présenter au secrétariat médical pour signer les autorisations de sortie puis vous devrez passer au bureau des admissions pour récupérer vos bulletins de sorties où vous sera remis les éventuels frais restant à votre charge (prestations annexes et autres frais de séjour en l'absence de prise en charge par votre organisme complémentaire).

Orientation vers un retour au domicile

Le médecin peut estimer nécessaire de prescrire, selon l'état de santé de votre enfant, un retour à votre domicile en ambulance, en taxi conventionné ou en voiture particulière. Le retour est à organiser avec le médecin et le secrétariat médical qui vous remettra un certificat médical afin d'obtenir le remboursement par votre organisme d'assurance maladie. Les transports pour les sorties sont commandés via la plateforme AMBLEA ou taxis G7 par le secrétariat médical. Si vous souhaitez organiser par vos soins le départ en taxi conventionné, une prescription médicale de transport vous sera remise. Il faudra prévenir le personnel soignant et le secrétariat médical.

Orientation vers un autre établissement

Le séjour éventuel de votre enfant dans un autre établissement est coordonné en lien avec le médecin référent et la direction.

Votre avis nous intéresse

Des enquêtes de satisfaction peuvent vous être proposées ponctuellement. A la sortie de votre enfant, l'équipe vous invitera à répondre à un questionnaire de satisfaction portant sur l'ensemble de la prise en charge. Le questionnaire nous est très utile pour apprécier votre satisfaction globale sur les conditions de séjour et de prise en charge de votre enfant. Merci de le remplir et de nous le remettre avant votre départ. Les résultats de ces enquêtes de satisfaction vous sont diffusés sur le panneau Usagers.



Accès

En métro

Ligne 9 Mairie de Montreuil, sortie Pasteur puis 10 minutes à pied ou bus ligne 115.

En bus

Ligne 115, arrêt « Général de Gaulle », au pied de l'établissement ou ligne 122, arrêt « Clos français », puis 5 minutes à pied.

Parking sur place

Hopital Pédiatrique de Réadaptation Alice Blum-Ribes

4, place du Général de Gaulle
93100 Montreuil

Tél. : 01 49 88 22 55

Email : hpra.contact@ugecam-idf.cnamts.fr

<https://www.groupe-ugecam.fr/hpra>

