

Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

Centre Hospitalier Montperrin

LIVRET D'ACCUEIL OXALIS

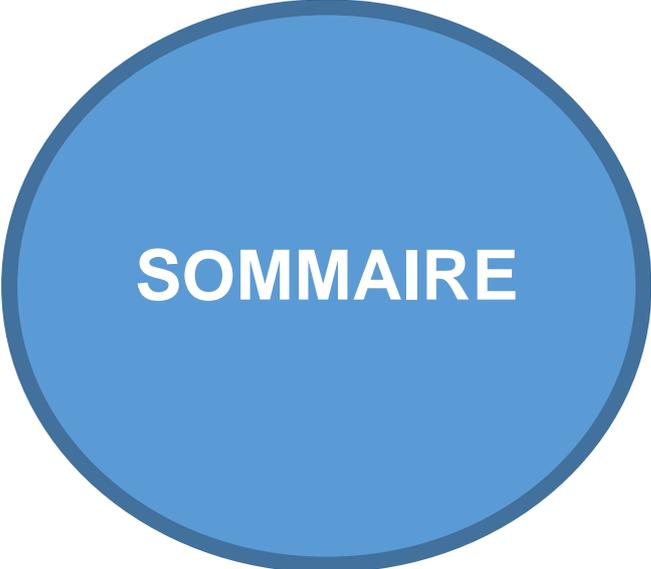
*UNITE D'HOSPITALISATION POUR
ADOLESCENTS*



*Centre Hospitalier
Intercommunal d'Aix-Pertuis
Avenue des tamaris
Bâtiment PASTEUR - 2^{ème} étage
13616 Aix en Provence Cedex
☎ : 04.42.33.55.50
Fax : 04.42.33.55.51*

13/01/2020

Ce livret d'accueil spécifique à l'unité OXALIS est un complément au livret d'accueil du Centre hospitalier Montperrin qui est consultable sur son site internet (ch-montperrin.fr) ou peut être remis à vos parents ou à vous-même.



SOMMAIRE

Présentation de l'unité OXALIS

Page 1

- Plan de l'unité
- L'équipe soignante

Le projet de soins

Page 2 à 4

- L'admission
- L'accueil
- Les entretiens
- Les temps institutionnels
- Les espaces et activités proposées
- Le lien avec l'extérieur
- La sortie définitive

Les règles de vie durant le séjour

Page 5 à 7

- Organisation d'une journée
- Les règles de vie commune
- Objets et substances interdits
- Tabac et vapotage
- Objets personnels
- Les cultes
- Les animaux

Les modalités administratives

Page 7 à 8

- Documents à présenter à l'admission
- Loi informatique, fichiers et libertés...
- Renseignements, réclamations/ CDU
- Accès au dossier médical

Annexes

Page 9

Annexe 1 : La charte de l'enfant hospitalisé

Annexe 2 : Questionnaire de sortie

Annexe 3 : Commission des usagers

Annexe 4 : Demande de communication de documents médicaux

A. PRESENTATION DE L'UNITE D'HOSPITALISATION OXALIS

L'unité OXALIS se situe au sein du Centre Hospitalier du Pays d'Aix-Pertuis, Avenue des Tamaris, 13100 Aix-en-Provence.

Elle fait partie du service intersectoriel du Pôle de l'Enfant et de l'Adolescent du Centre hospitalier Montperrin.

PLAN D'ACCES



LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Une équipe pluriprofessionnelle, dont les membres ont des compétences diversifiées et complémentaires, est responsable de votre prise en charge. Elle est composée de :

- Pédiopsychiatres
- Pédiatre
- Psychologue
- Cadre de santé
- Infirmiers
- Educateurs spécialisés
- Assistante sociale
- Secrétaire
- Enseignant



OXALIS est une unité ouverte sur l'extérieur. A ce titre, vous serez amenés à rencontrer des intervenants extérieurs qui participeront ponctuellement au projet thérapeutique de l'unité, ainsi que des stagiaires de diverses professions et des professionnels de l'adolescence.

B. LE PROJET THERAPEUTIQUE

Votre hospitalisation s'organise autour de votre projet thérapeutique, élément fondamental de votre séjour à OXALIS. Son cadre est arrêté au moment de votre entrée. Un ou plusieurs membres de l'équipe soignante vous accompagnent plus spécifiquement au cours de votre hospitalisation : il s'agit de vos référents, interlocuteurs privilégiés auxquels vous pourrez vous adresser.

Ce projet peut évoluer à tout moment en fonction du chemin parcouru.

Votre information et participation, en vue de votre adhésion aux soins, contribuent à la mise en place et à la réalisation de ce projet thérapeutique.

L'ADMISSION

L'hospitalisation à OXALIS et le bénéfice thérapeutique qui en résultera reposent sur votre **entière adhésion**, ce qui implique aussi que vous acceptiez le règlement intérieur qui s'y applique.

Votre projet thérapeutique sera élaboré entre vous et l'équipe soignante.

L'ACCUEIL

Un membre de l'équipe vous présentera les lieux et abordera avec vous divers points de ce règlement interne. Il vous accompagnera lors de votre installation dans votre chambre.

A cette occasion, un inventaire de vos effets personnels écrit et signé sera réalisé et refait à chaque retour de permission. Les clés de votre armoire de chambre et de votre casier personnel vous seront remises.

Tout objet estimé contradictoire au bon déroulement de votre séjour vous sera retiré le temps de votre hospitalisation et/ou rendu à votre famille.

A la suite d'une période d'observation, vous élaborerez avec vos référents votre contrat de soins.

LES ENTRETIENS

Les entretiens font partie de votre projet de soins individualisé.

Ils se déroulent à intervalles réguliers avec un médecin et un membre de l'équipe soignante.

Le rythme de ces entretiens est adapté à chaque situation.

Vos parents ou responsables légaux seront reçus régulièrement en entretien et un groupe de parole leur sera éventuellement proposé.

LES TEMPS INSTITUTIONNELS

- ❖ *La réunion communautaire* : elle se déroule une fois par semaine. Elle regroupe tous les patients et les soignants présents. Elle représente un temps essentiel pour échanger sur la vie du groupe. Il est obligatoire d'y assister.
- ❖ *Le groupe de parole « adolescents »* : il se déroule une fois par semaine. Il est animé par le psychologue de l'unité. Sa participation est obligatoire et réservée aux adolescents hospitalisés.

LES ESPACES ET ACTIVITES PROPOSEES

En fonction des activités, différents lieux sont aménagés. Leur accès et usage sont réglementés. Ces lieux collectifs, placés sous votre responsabilité, sont ponctuellement réservés aux ateliers thérapeutiques.

- **Les ateliers thérapeutiques**

Votre inscription à 3 ateliers thérapeutiques fait partie de votre projet de soins.

Le choix de ces 3 ateliers se fait au décours d'une semaine d'hospitalisation, leur pertinence est évaluée avec vos référents et le médecin.

Ils sont animés par des membres de l'équipe soignante associés parfois à des intervenants extérieurs spécialisés dans le type de médiation utilisée.

- **Les espaces**

- ❖ La bibliothèque : Elle est ouverte durant la journée. Livres et jeux de société sont à votre disposition. Vous y trouverez un cahier vous permettant d'y inscrire les emprunts de livres que vous effectuerez. Des ordinateurs sont mis à votre disposition durant les temps scolaires et la préparation des temps thérapeutiques. L'utilisation d'Internet se fera en présence d'un membre de l'équipe.
- ❖ La salle d'arts plastiques : Cette salle est dédiée aux ateliers thérapeutiques ou à des activités manuelles.
- ❖ La salle de gym : Cette salle est ouverte en journée. Vous pouvez y accéder en prévenant un membre de l'équipe en dehors des temps d'ateliers thérapeutiques.

- **La scolarité**

En lien avec votre projet de soin, le suivi de votre scolarité peut être envisagé durant votre séjour. Il est assuré, au sein de l'unité, par un enseignant détaché par l'Education Nationale et relayé par l'équipe. Cet enseignant fait également le lien entre OXALIS et les différents établissements scolaires.

Il est présent sur l'unité auprès des adolescents soit en temps collectifs de 17h à 19 h deux soirs par semaine, soit en temps individuels dans la journée.

- **Les activités extérieures**

Durant les week-ends et ponctuellement en semaine des sorties peuvent être organisées (sportives, culturelles...). Elles font l'objet d'une autorisation parentale et médicale. Les projets de sorties collectives sont discutés pendant la réunion communautaire.

LE LIEN AVEC L'EXTERIEUR

Les premières 48 heures à l'hôpital sont un temps de séparation thérapeutique où l'adolescent n'a pas de contact direct avec sa famille (pas d'appel et pas de visite). Les parents peuvent cependant se mettre en contact avec l'équipe pour avoir des nouvelles de leur enfant. Le premier week-end se passe à l'hôpital.

- **Les visites**

Après accord médical, vous pouvez recevoir uniquement la visite de vos parents ou responsables légaux les mardi, mercredi, vendredi entre 17h00 et 19h00 (les lundi et jeudi étant réservés aux temps scolaires) ainsi qu'entre 14h00 et 19h00 le week-end et les jours fériés.

Le 1^{er} week-end, des visites d'une durée de 2 heures sont en revanche organisées avec l'équipe soignante.

- **Le téléphone**

Dans le but de protéger les patients et leur permettre d'investir le soin, le téléphone portable est interdit dans le cadre hospitalier, sauf autorisation médicale.

Toutefois, vos parents pourront vous joindre au n° 04.42.33.55.50, exclusivement entre :

- 17h00 et 19h00 les mardi, mercredi et vendredi
- 20h00 et 21h00 les lundi et jeudi à la demande de l'adolescent

Il vous appartiendra de gérer ce temps, afin que chacun puisse en bénéficier.

- **Le courrier**

La secrétaire se charge de l'envoi de votre courrier après que vous l'ayez affranchi.

- **Les permissions**

Seul le médecin décide si des permissions peuvent vous être accordées.

En fonction de votre projet thérapeutique, il en définit la durée et la fréquence qui se doivent d'être respectées par vos proches et vous-même.

L'autorisation parentale de sortie est obligatoire.

A tout moment, l'équipe soignante peut annuler votre permission si votre état de santé le nécessite.

Le non-retour d'une permission, la sortie non-autorisée ou le retard sont considérés comme une fugue. Elle fait donc l'objet d'un signalement auprès des autorités compétentes (Directeur du Centre hospitalier Montperrin, médecin responsable d'OXALIS et les services de police.)

LA SORTIE DEFINITIVE

Elle est prononcée sur proposition médicale et organisée avec vos responsables légaux.

Le médecin donnera toutes les indications nécessaires pour la poursuite de votre prise en charge (ordonnance, courrier pour votre médecin traitant et/ou psychiatre). Avant votre départ, un rendez-vous de suivi à l'extérieur, avec un service de soins ou professionnel de santé, sera mis en place par le médecin et votre référent de l'unité OXALIS, en concertation avec vos responsables légaux. Vous serez associé(e) à la définition de ces modalités de suivi.

Seront remis à vos parents et/ou responsables légaux :

- Une lettre de liaison destinée à votre médecin traitant,
- Un bulletin de situation,
- Vos clichés radiologiques ainsi qu'une copie des comptes-rendus radiologiques et des examens biologiques pratiqués durant votre hospitalisation.

Un inventaire de sortie de vos effets personnels, écrit et signé sera de nouveau réalisé. Vous devrez également nous remettre les clés qui vous ont été confiées à votre admission. En cas de perte de celles-ci, vous serez tenu d'en refaire un double.

Avant votre départ, il vous sera proposé de nous remettre le **questionnaire de sortie** (Annexe 2). Ce document permet de mieux apprécier le niveau de satisfaction autour de votre séjour sur divers plans (soins, accueil, hôtellerie, relations avec les professionnels de l'unité, ...).

C. LES REGLES DE VIE DURANT VOTRE SEJOUR

La vie en collectivité nécessite le respect de certaines règles

ORGANISATION D'UNE JOURNEE

Le lever s'effectue entre 7h30 et 8h00, le coucher entre 22h30 et 23h00.

Ces horaires sont aménagés le week-end.

Chaque patient dispose d'un planning de soins à la semaine comprenant, entre autres, les activités thérapeutiques et les rendez-vous programmés avec l'équipe.

Des temps institutionnels sont fixés :

- Le petit déjeuner se prend entre 8h00 et 8h45 en semaine et de 8h00 et 10h le week-end et jours fériés
- Le déjeuner est prévu à 12h15
- Une collation est proposée à partir de 16h00
- Le dîner est prévu à 19h15
- Une boisson chaude ou froide est proposée avant le coucher

Il est demandé à chacun de participer aux différentes tâches collectives (par ex. : mettre, débarrasser et nettoyer la table ...).

A partir de 22h30 (23h30 le vendredi et samedi), chaque patient regagne sa chambre et respecte le silence pour le confort de tous.

L'unité est fermée de 19h00 à 9h00 le lendemain.

LES REGLES DE VIE COMMUNE

L'unité d'hospitalisation OXALIS est un lieu de soins engageant également d'autres règles.

• La chambre

Elle est sous votre responsabilité durant votre hospitalisation ; vous êtes donc tenu d'effectuer son rangement quotidiennement (faire le lit, ranger les vêtements...)

Vous pouvez décorer votre chambre, dans l'espace réservé à cet usage (tableau) et dans le respect des locaux et des normes de sécurité.

Si votre chambre est un lieu d'intimité, elle reste néanmoins un lieu de soins. Ainsi, les membres de l'équipe soignante peuvent être amenés à y intervenir tout comme le personnel d'entretien. Pour des raisons médicales, des changements de chambres peuvent être effectués. Vous ne pouvez en aucun cas y accueillir d'autres patients ou des visiteurs (famille).

Les appareils permettant d'écouter de la musique (à usage individuel et à faible volume) sont tolérés dans votre chambre avec l'accord de l'équipe. La télévision et l'ordinateur portable sont interdits.

Vous ne pouvez garder aucune denrée périssable dans votre chambre.

• La salle télévision

La télévision est à votre disposition après le déjeuner (entre 13h00 et 13h45 pour le journal télévisé) et dans la soirée en dehors des temps d'atelier et de soins. Toutefois, l'équipe se réserve le droit d'autoriser ou non certains programmes.

• La salle à manger

Cette salle, en accès libre, est ouverte durant la journée, sauf durant l'activité cuisine.

- **La buanderie**

Pour l'entretien de votre linge, un lave-linge, un sèche-linge ainsi qu'un fer et une table à repasser sont disponibles dans l'unité, sous votre responsabilité.

- **Votre tenue**

Trousseau à prévoir à votre entrée : un réveil, une paire de chaussons, un pyjama, des tenues de ville, une tenue de sport complète, des affaires de classe, un nécessaire de toilette.

Il vous est demandé de maintenir une hygiène corporelle et vestimentaire décente pour le respect de tous. Hors de la chambre, une tenue de ville est exigée.

- **Votre comportement**

Il vous est demandé de faire preuve de courtoisie et de politesse.

Toute forme de vol, de violence et d'agressivité à l'encontre d'un patient ou d'un membre du personnel ne pourra être tolérée.

En cas de dégradation de matériel ou de mobilier, une réparation symbolique vous sera réclamée et l'assurance responsabilité civile de vos responsables légaux sera engagée.

- **Intimité**

Le respect de votre intimité est une préoccupation du personnel d'Oxalis, tant de la part des autres usagers que des agents du service et votre chambre est le lieu privilégié de votre intimité. Toutefois, pour des raisons de sécurité, afin d'assurer la protection de votre personne comme des installations, les personnels d'Oxalis peuvent être amenés à intervenir dans votre chambre en cas de nécessité.

Les relations sexuelles dans le cadre de votre séjour à Oxalis ne sont pas admises.

OBJETS ET SUBSTANCES INTERDITS

L'introduction et la consommation des produits suivants sont interdites au sein de l'unité :

- L'alcool sous toutes ses formes,
- Les produits psychotropes, stupéfiants, solvants et toute autre substance pouvant être considérée ou utilisée comme drogue,
- Les denrées alimentaires périssables,
- Les médicaments, quels qu'ils soient, sont gérés par l'équipe soignante. Toute prescription médicamenteuse extérieure sera réévaluée par le médecin de l'Unité.

Tout objet considéré comme dangereux vous sera retiré. Sont à proscrire : tout objet coupant, inflammable ou chauffant.

TABAC ET VAPOTAGE

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres et dans les locaux clos et couverts de l'unité.

Sur autorisation des parents et des médecins, il est possible de fumer maximum 4 cigarettes/jour aux heures des repas (cigarettes industrielles uniquement), à l'extérieur du service en présence des soignants.

LES OBJETS PERSONNELS

Tout échange d'objets personnels, de quelque nature que ce soit, est interdit.

Il est demandé à chacun d'éviter d'apporter au cours de l'hospitalisation des objets de valeur ou d'importantes sommes d'argent. Néanmoins, ils restent sous votre responsabilité si vous les gardez avec vous. L'Hôpital ne pourra être tenu responsable des vols ou des dégradations dont vous pourriez être victime. Les instruments de musique personnels ne sont autorisés que sous certaines conditions définies par l'équipe et leur utilisation ne doit pas gêner les autres usagers.

LES CULTES

Le respect de la liberté de conscience constitue une règle fondamentale. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe soignante sur la possibilité d'un exercice religieux au sein de l'hôpital ou pour rencontrer un ministre de votre culte.

LES ANIMAUX

Nos amies les bêtes ne peuvent être accueillies au sein de l'unité OXALIS pour des raisons d'hygiène et de sécurité.

Tout manquement au règlement, constaté ou suspecté, pourra entraîner une remise en cause de votre séjour en hospitalisation.

D. LES MODALITES ADMINISTRATIVES

L'hospitalisation dans l'unité Oxalis est prononcée par le Directeur du Centre hospitalier Montperrin sur indication d'un praticien hospitalier du pôle de l'Enfant et de l'Adolescent (PEA) consécutivement à un ou plusieurs entretiens de pré-admission.

Le bureau des entrées du Centre Hospitalier Montperrin délègue à l'équipe soignante auprès de vos parents et/ou représentants légaux le recueil des pièces administratives nécessaires à l'admission, ainsi que les différentes autorisations propres à l'admission d'un mineur.

La remise de ces documents permet d'obtenir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les organismes d'Assurance Maladie (Sécurité Sociale, Mutuelles) ou par l'Aide Médicale de l'Etat (AME).

Le forfait hospitalier reste à la charge de l'assuré, même si la prise en charge rentre dans le cadre d'une affection de longue durée (« 100% »).

L'assistante sociale du service pourra guider vos représentants légaux dans certaines démarches voire approfondir toute situation particulière de couverture sociale.

DOCUMENTS A PRESENTER A L'ADMISSION

- Pièce d'identité et/ou livret de famille
Et/ou photocopie du jugement si un représentant légal a été désigné
- Carte de sécurité sociale ou attestation en cours de validité
- Attestation de la mutuelle couvrant les prises en charge d'hospitalisation dans un service de psychiatrie
- Photocopie du jugement de divorce si autorité parentale exclusive ou interdiction du droit de visite. [Le droit de visite sera précisé lors de la première rencontre avec les parents à l'issue de la période d'observation]
- Photocopie de l'assurance responsabilité civile familiale ou scolaire
- Carnet de santé de l'adolescent

LOI INFORMATIQUE, FICHIERS ET LIBERTES – R.G.P.D.

Le Centre Hospitalier Montperrin enregistre, après autorisation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, des informations nominatives administratives et médicales recueillies au cours de votre séjour ou de vos consultations afin de permettre une meilleure prise en charge et la continuité de vos soins vous concernant sur divers logiciels, registres et fichiers, dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général européen relatif à la Protection des Données personnelles* (RGPD).

** Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20/06/2018 en application du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (RGPD)*

La gestion et la conservation de l'ensemble de ces données médicales informatisées sont assurées par un prestataire extérieur, le Groupement d'Intérêt Public Midi Picardie Informatique Hospitalière (MiPih) à Toulouse.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret professionnel. Elles sont rendues anonymes avant toute exploitation ou traitement.

Le Centre hospitalier Montperrin garantit la confidentialité et la protection des données à caractère personnel.

Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la loi ou la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement.

L'exercice de ces droits s'exprime auprès du Délégué à la Protection des Données du C.H. Montperrin, soit par email (dpo@ch-montperrin.fr), soit par demande à la direction du centre hospitalier (duqag@ch-montperrin.fr).

Si vous êtes titulaire d'un Dossier Médical Partagé numérisé (D.M.P.) accessible à des professionnels de santé libéraux, il est possible qu'y soient intégrées, avec votre accord, des informations vous concernant issues des comptes-rendus d'hospitalisation et/ou de la lettre de liaison à l'issue d'un séjour dans notre établissement.

RENSEIGNEMENTS ET RECLAMATIONS/ COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Pour obtenir des renseignements ou formuler des réclamations concernant le séjour, il est possible de s'adresser au responsable médical ou au Cadre de santé de l'unité, qui dirigent s'il y a lieu vers la personne susceptible de pouvoir répondre à la demande.

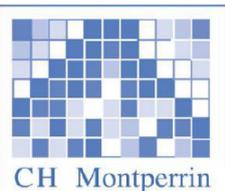
Il est également possible de saisir directement la CDU (Annexe 3) en faisant cette demande auprès de la Direction des usagers - Centre hospitalier Montperrin 109 Avenue du petit Barthélémy – 13617 Aix en Provence Cedex 1 ou duqag@ch-montperrin.fr

ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Les droits des mineurs non émancipés sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale. Seuls ces derniers ou la personne qu'ils ont mandatée à cette fin peuvent accéder aux informations contenues dans le dossier médical de leur enfant, lui-même exclu de ce droit.

Pour répondre aux exigences réglementaires, le Centre Hospitalier Montperrin a organisé une procédure d'accès aux informations de santé concernant la personne hospitalisée. Toute information sur cette procédure peut être communiquée par le Cadre de santé de l'unité. (Annexe 4 Demande de communication de documents médicaux).

ANNEXES



Charte de l'enfant hospitalisé



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



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.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'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.



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



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



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.



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.



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



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



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

questionnaire de sortie

Unité d'hospitalisation OXALIS




1 L'ACCUEIL

Les informations fournies, lors de l'entretien de pré-admission et à votre entrée, ont-elles été claires ?

Oui Non

Commentaires :

Avez-vous été satisfait(e), d'une manière générale, des conditions d'accueil au sein d'Oxalis ?

Oui Non

Commentaires :



2 LE CONFORT

Etes-vous satisfait(e) des conditions d'hébergement ?

Oui Non

Commentaires :

Etes-vous satisfait(e) de la qualité des repas ?

Oui

Commentaires :

Le cadre de vie est-il agréable ?

Oui Non

Commentaires :

Le rythme de vie (heures de sommeil, repas...) vous semble-t-il adapté ?

Oui Non

Commentaires :

Avez-vous été gêné(e) par la vie en collectivité ?

Oui Non

Commentaires :

Etes-vous satisfait(e) de la propreté des locaux ?

Oui Non

Commentaires :



COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)



SES MISSIONS

- ❖ Veiller au respect des droits des usagers de l'Etablissement
- ❖ Assister et orienter les usagers et leurs proches qui s'estiment victimes d'un préjudice du fait de l'activité du Centre Hospitalier Montperrin
- ❖ Analyser les plaintes et les réclamations dont la Commission est saisie, formuler des recommandations et contribuer à une meilleure qualité de séjour des usagers de l'hôpital
- ❖ Contribuer et être associée à la politique de la prise en charge des patients, à la qualité et la sécurité des soins, notamment en ayant connaissance des événements indésirables graves et des actions correctives mises en place
- ❖ Elaborer en lien avec les associations un projet des usagers

N.B. : La Commission des Usagers n'est pas une juridiction et n'a pas de pouvoir de décision en matière d'arbitrage ou de transaction.

Sa saisine ne suspend pas les délais de recours contentieux auprès des tribunaux.

SA COMPOSITION

- + M. Jean-Pierre VIDAL, Président de la Commission, Directeur adjoint
- + M. Marc TERPANT, Vice-Président de la Commission, représentant titulaire des usagers UNAPEI, membre du Conseil de surveillance
- + Mme Catherine ROLLAND, Représentante titulaire des usagers UNAFAM, membre du Conseil de surveillance
- + Mme Chantal BODIN, Représentante suppléante des usagers UNAFAM
- + M.N, Représentant suppléant des usagers UNAPEI
- + Mme le Docteur Rachel AIT-CHIKH, Médecin médiateur titulaire
- + M. le Docteur Rémy DEFER, Médecin médiateur suppléant
- + Mme Delphine NURMILA-MIRA, Médiatrice non médicale titulaire, Cadre de santé
- + MN, Médiateur non médical suppléant,
- + Mme le Docteur Françoise ANTONI, Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement,
- + Mme le Docteur Isabelle BOUDIER, Représentante suppléante de la Commission Médicale d'Etablissement
- + Mme Myriem KENNAB, Représentante titulaire de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques, Infirmière
- + Mme Agnès MARIOTTI, Représentante suppléante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques, Cadre de santé
- + Monsieur Nicolas COURBEBASSE, Représentant titulaire du Comité Technique d'Etablissement, Infirmier
- + Mme Delphine ESNARD, Représentante suppléante du Comité Technique d'Etablissement, Psychologue

Assistent avec voix consultative :

- + M. ou Mme le Directeur des soins, coordinateur général des soins ou son représentant Mme Mélanie MORITZ, Cadre supérieur de santé
- + Mme Emeline PALE, Ingénieure, Gestionnaire des risques et de la qualité ou Mme Catherine PEGER, Cadre de santé au service qualité

CONTACT

Secrétariat de la C.D.U. (Direction des Usagers, de la Qualité et des Affaires Générales) ☎ 04.42.16.17.97
Ou en écrivant à Monsieur Le Directeur – Direction des Usagers, de la Qualité et des Affaires Générales -
109 Avenue du Petit Barthélemy - 13617 Aix en Provence Cedex 1.

D.U.Q.A.G. – Mise à jour décembre 2019 - Centre Hospitalier Montperrin -

DEMANDE DE COMMUNICATION DE DOCUMENTS MEDICAUX

Lors d'une hospitalisation, un dossier est constitué contenant les observations médicales, les examens réalisés, les soins dispensés. Conformément à la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, ce dossier est accessible soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin désigné par le demandeur.

IDENTITE DU DEMANDEUR

Nom usuel : Nom de naissance : Prénom :

Né(e) le à

Domicilié(e)

Tél : Adresse mail :

Agissant en tant que ⁽¹⁾ :

- Patient
- Représentant légal de l'autorité parentale (père, mère, tuteur) de
- Tuteur d'un majeur protégé de
- Ayant droit de Né(e) le Décédé(e) le

Motif de la demande ⁽¹⁾⁽²⁾ :

- Connaître les raisons du décès
- Défendre la mémoire du défunt,
- Faire valoir vos droits (joindre un courrier motivé)

Précisez :

DEMANDE LA COPIE DES DOCUMENTS SUIVANTS

- Entier dossier Lettre de liaison Synthèse

Les informations non formalisées ou mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers, n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant de tels tiers, ne sont pas transmises.

MODALITES DE COMMUNICATION DES DOCUMENTS DEMANDES

- Consultation sur place avec remise ou non de copies, après acquittement des frais de copies
- Par envoi en RAR à mon domicile
- Par envoi au médecin de mon choix.....

(Nom et adresse)

FACTURATION

Les frais correspondant aux coûts de reproduction et d'envoi en recommandé sont à la charge du demandeur

PIECES OBLIGATOIRES A FOURNIR (copie)

- Carte nationale d'identité ou passeport
- Livret de famille ou document attestant de la filiation pour le titulaire de l'autorité parentale sur un mineur
- S'il y a lieu, jugement donnant l'autorité parentale sur un mineur
- Livret de famille et tout document attestant de la qualité d'ayant droit
- Ordonnance prononçant le jugement de tutelle sur un mineur ou un majeur protégé

DELAIS D'ACCES AUX INFORMATIONS

- Au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 h ait été observé.
- Dans les 8 jours suivant la réception complète (avec justificatif d'identité) de cette demande. Délai porté à 2 mois lorsque les informations datent de plus de 5 ans.

Date et signature du patient
ou du demandeur

(1) Cochez-la ou les cases correspondantes

(2) Le patient ne doit pas, de son vivant, s'être opposé à cette communication

