

Innovation

Equipes soignantes

Prise en charge

Patient

Coordination

Médecine spécialisée

Services

Prévention

Choix

Qualité des soins

Consultations

Etablissement de santé
pour adolescents
de Chanay

mgen[★]

SOMMAIRE

1. MOT DE LA DIRECTION.....	3
2. L'ETABLISSEMENT	4
2.1. Positionnement sur le territoire.....	4
2.2. Historique	6
2.3. Notre offre de soins.....	6
Le projet de soins.....	7
Le projet de scolarité	9
Le projet Animation Socioculturel	10
3. Son admission	11
3.1. Les formalités administratives.....	11
3.2. La sécurisation des biens.....	12
3.3. Son accueil dans l'Unité de soins	12
4. Pendant son séjour	12
4.1. Les repas.....	12
4.2. Le courrier	12
4.3. Le linge.....	13
4.4. La téléphonie	13
4.5. Les permissions	13
5. Sa sortie.....	14
5.1. Les formalités administratives.....	14
5.2. Les modalités financières – Consultation.....	14
5.3. Les modalités financières - Hospitalisation	14
6. Nos engagements.....	15
6.1. La démarche qualité et certification	15
6.2. Votre satisfaction	16
6.3. Les instances.....	16
7. Ses droits et devoirs	17
7.1. L'information au mineur.....	17
7.2. La confidentialité.....	17
7.3. Le dépôt d'une réclamation	17
7.5. La Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI).....	18
7.6 Votre témoignage dans le cadre d'un évènement indésirable associé aux soins.....	18
Annexe 1 : Charte européenne des droits des patients	20
Annexe 2 : La protection de données personnelles et de santé.....	21
Annexe 3 : Mon Espace Santé : votre espace numérique de santé.....	23
Annexe 4 : Questionnaire de satisfaction à la sortie du patient.....	26
Annexe 5 : Trousseau, Fournitures	27
Annexe 6 : Attestation de lecture du livret d'accueil et autorisations diverses	28

1. MOT DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel de l'établissement vous souhaite la bienvenue.

Nous mettrons tout en œuvre pour apporter des soins appropriés et de qualité à votre enfant, afin que son séjour soit le plus bénéfique possible.

En complément, votre implication dans le projet de soin personnalisé de votre enfant est indispensable.

Ce livret d'accueil vous est remis pour faciliter la prise en charge de votre enfant et vous guider dans le fonctionnement de l'établissement.

Nous vous demandons de prendre connaissance du présent livret et d'attester de votre lecture en complétant et signant l'Annexe 5 que vous remettrez à l'Accueil.

Tout au long du séjour, nous sommes à votre disposition pour répondre à vos attentes.

La Direction





2.L'ETABLISSEMENT

2.1. Positionnement sur le territoire

L'établissement de CHANAY se situe au carrefour des départements de l'Ain, de la Savoie et de la Haute-Savoie, au-dessus de la vallée du Rhône.



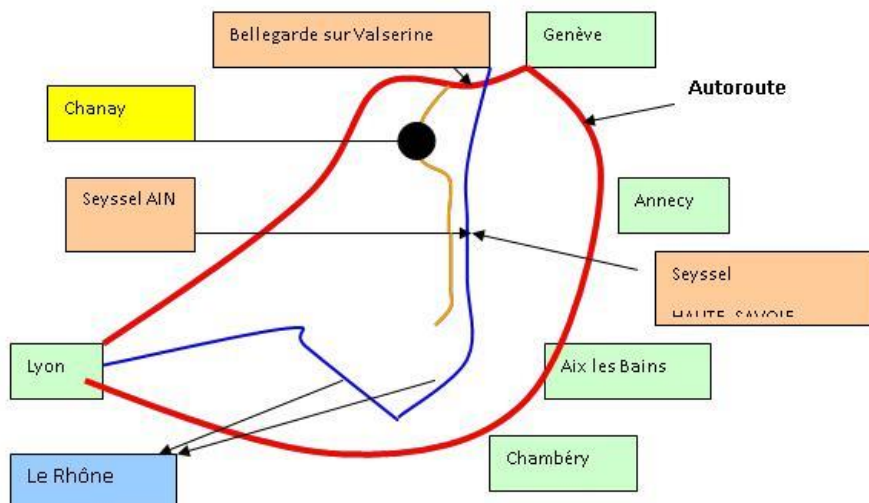
Plans d'accès :

Depuis Annecy ou Chambéry :

- Prendre la direction de Seyssel (Haute Savoie).
- Au Sud de Seyssel, au rond-point, traverser le Rhône (pont suspendu), prendre la direction de Culoz.
- A 500 m, prendre à droite la D991, direction Chanay.
- Suivre la D991 pendant 15 km (environ 20 minutes) pour arriver à Chanay

Depuis Lyon ou Genève :

- Prendre l'autoroute Lyon-Genève A40
- Prendre la Sortie n° 10 (Bellegarde, Châtillon en Michaille).
- Après le péage, tourner à droite, direction Belley– Seyssel, D101.
- A 600m, au Rond-point, prendre tout droit direction Belley, Seyssel, D 101 A
- A 600m, au bout de la ligne droite, au stop, prendre à gauche direction Belley, Seyssel, D 991
- Suivre cette route pendant 15 km (environ 20 minutes) pour arriver à Chanay.
- Villages traversés : Ochiaz, Billiat, L'hôpital puis arrivée à Chanay

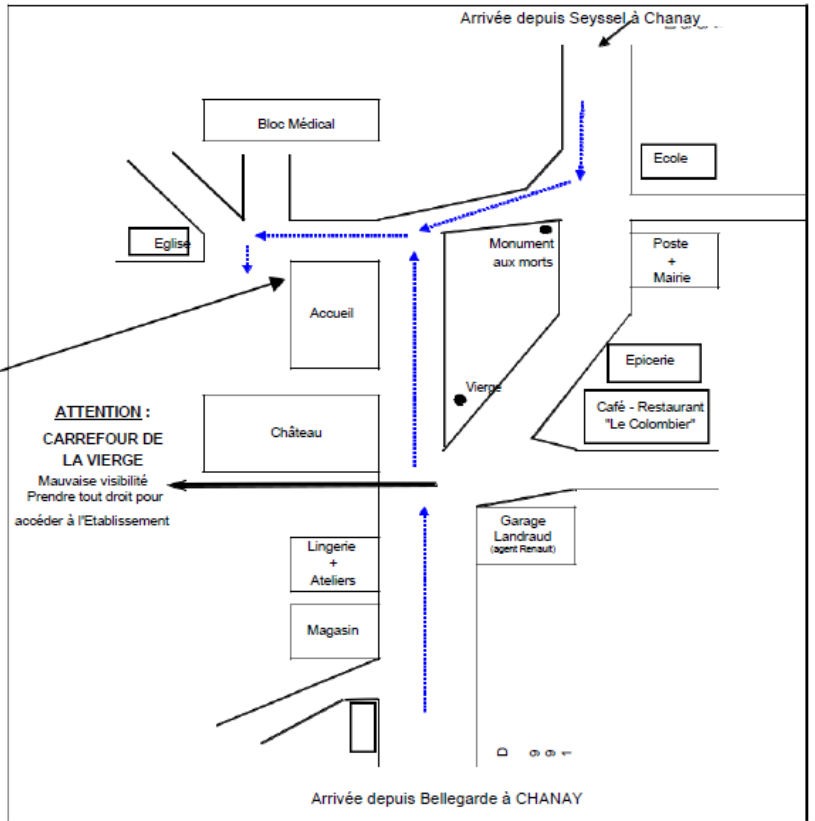




Situation dans le village :

Etablissement de santé pour adolescents
 Groupe MGEN
 7 rue du Château
 01420 CHANAY
 Tél. : 04 50 56 80 00

ACCUEIL DE L'ETABLISSEMENT MGEN



2.2. Historique

Créé en 1953, l'établissement de CHANAY était une maison d'enfant à caractère sanitaire, dédié à la prise en charge de la tuberculose. Puis l'établissement a connu plusieurs évolutions afin de s'adapter aux pathologies accueillies.



Longtemps établissement de référence pour la prise en charge des troubles du comportement alimentaire (TCA) (anorexie et obésité), le virage vers la santé mentale a été pris il y a maintenant plus de 10 années et l'établissement est aujourd'hui un acteur incontournable dans les filières de pédopsychiatrie du territoire.

Notre savoir-faire différencié historique est **d'assurer une double mission de soins et d'études, grâce à une structure d'enseignement collège et lycée intégrée** dans le cadre d'une convention signée avec le Ministère de l'Education Nationale.

L'autorisation d'activité en SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation) a été renouvelée en 2019 et porte sur des prises en charge :

- non spécialisées dites « polyvalentes »
- spécialisées dans les affections du système digestif, métabolique et endocrinien
- spécialisées dans les affections liées aux conduites addictives.

L'établissement de CHANAY s'inscrit par ailleurs dans un réseau de partenaires historiques : comme la clinique du Grésivaudan de Grenoble, le centre de santé mentale MGEN de Lyon, le centre hospitalier de Belley, les HCL, la clinique des vallées...

L'accueil des patients se fait au sein de deux unités distinctes : le Colombier (de 11 à 14 ans) et le Crêt d'Eau (de 15 à 18 ans).

Nous disposons également d'un hôpital de jour de 6 places.

2.3. Notre offre de soins

L'établissement de CHANAY est un établissement de soins-études spécialisé dans le traitement de deux grandes catégories de pathologies récurrentes au sein de l'actuelle population adolescente : **les pathologies psychiques**, et les pathologies chroniques dans le domaine de **la nutrition et de l'endocrinologie**.

L'établissement prend donc en charge des adolescents nécessitant un suivi médical, tout en permettant la poursuite d'un cursus scolaire et d'un projet de vie.



mgen*

GRUPE VVV



Le projet de soins

L'organisation

Le projet de soins nécessite une démarche d'implication du patient et de ses parents ou tuteurs.

L'établissement s'adresse à des adolescents ayant déjà un suivi médical ambulatoire ou hospitalier régulier et pour lesquels il est préconisé un temps de prise en charge en dehors du milieu habituel. Les patients qui intègrent notre établissement sont volontaires, au moins pour une période d'essai et doivent accepter le cadre de soins.

Une commission d'admission étudie sur dossier la pertinence de la demande.

A l'admission, chaque patient est affecté dans une unité de soins, avec un médecin référent. Un projet de soins sera établi avec ce dernier, comprenant des prises en charge individuelles et groupales.

Durant l'hospitalisation, les parents auront des rendez-vous réguliers avec le médecin pour travailler ensemble à l'évolution de l'état psychologique de leur enfant.

La participation des familles à faire respecter le cadre de soins est essentielle dans la démarche de soin.

Un référent accompagnera le patient afin d'évaluer avec lui, la réalisation et l'évolution de son projet de soin.

La sortie du patient se prépare dès l'admission.

Parfois, des « Essais thérapeutiques de sortie » de quelques jours, peuvent s'organiser avec des objectifs précis comme un retour à domicile avec scolarisation dans l'établissement scolaire d'origine ; ceci afin de valider une sortie définitive de l'établissement de CHANAY.

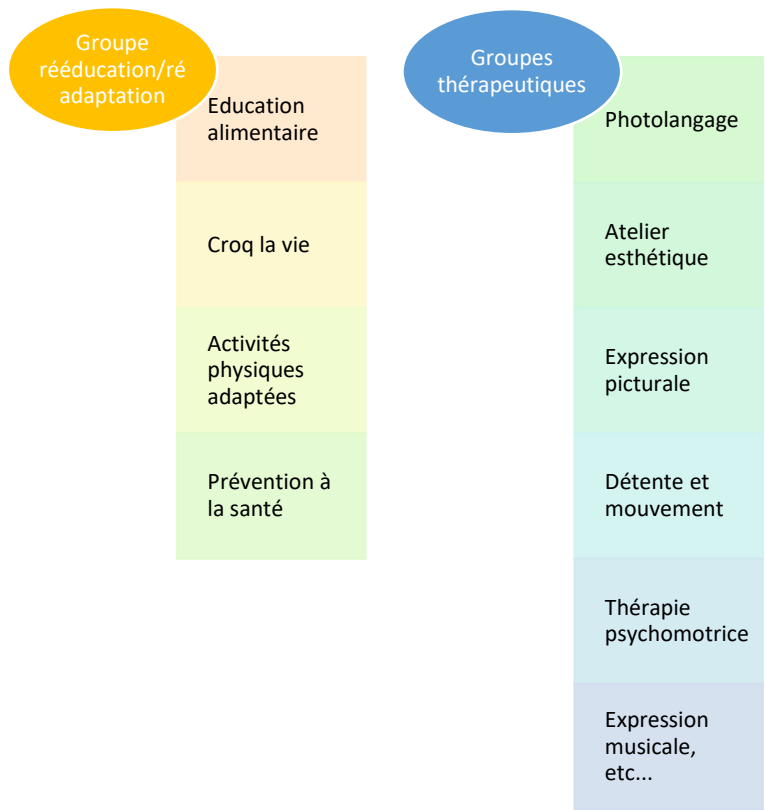
Le type de prise en charge

Le projet de soins repose sur des prises en charge individuelles et groupales assurées par les différents professionnels. Il est élaboré avec le médecin référent et sa mise en pratique est accompagnée par le soignant référent. Dans la semaine qui suit son arrivée, chaque patient bénéficie d'un rendez-vous avec l'un des pédiatres, d'un entretien avec l'un des psychologues, ainsi que d'une rencontre avec le responsable de l'unité d'enseignement.

- La prise en charge individuelle est assurée par : les médecins, les psychologues, les psychomotriciennes, les diététiciennes, et les enseignants APA (Activité Physique Adaptée).
- La prise en charge groupale s'organise sous forme de groupes thérapeutiques et de réunions.

Le projet de soin du patient est réévalué à plusieurs reprises au cours de l'hospitalisation lors des Réunions Cliniques Pluriprofessionnelles (RCP) de chaque unité de soins.

Chaque patient a un agenda hebdomadaire qui regroupe ses prises en charge thérapeutiques et scolaires.



Le personnel de l'établissement

Une équipe pluridisciplinaire, en charge des soins et de la vie quotidienne, accompagne le patient durant toute son hospitalisation.

Des liens réguliers sont établis avec le responsable de l'Unité d'Enseignement.

Toute personne rencontrée se présente et explique sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique.

Infos pratiques :

Accueil : 04 50 56 80 00

Infirmierie du Colombier : 04 50 56 80 41

Infirmierie du Crêt d'eau : 04 50 56 80 43

Secrétariat médical :

Hospitalisation complète :

Crêt d'eau : 04 50 56 80 13

Colombier : 04 50 56 80 09

Fax : 04 50 56 80 65

Hôpital de jour : Tél : 04 50 56 80 23

Email :

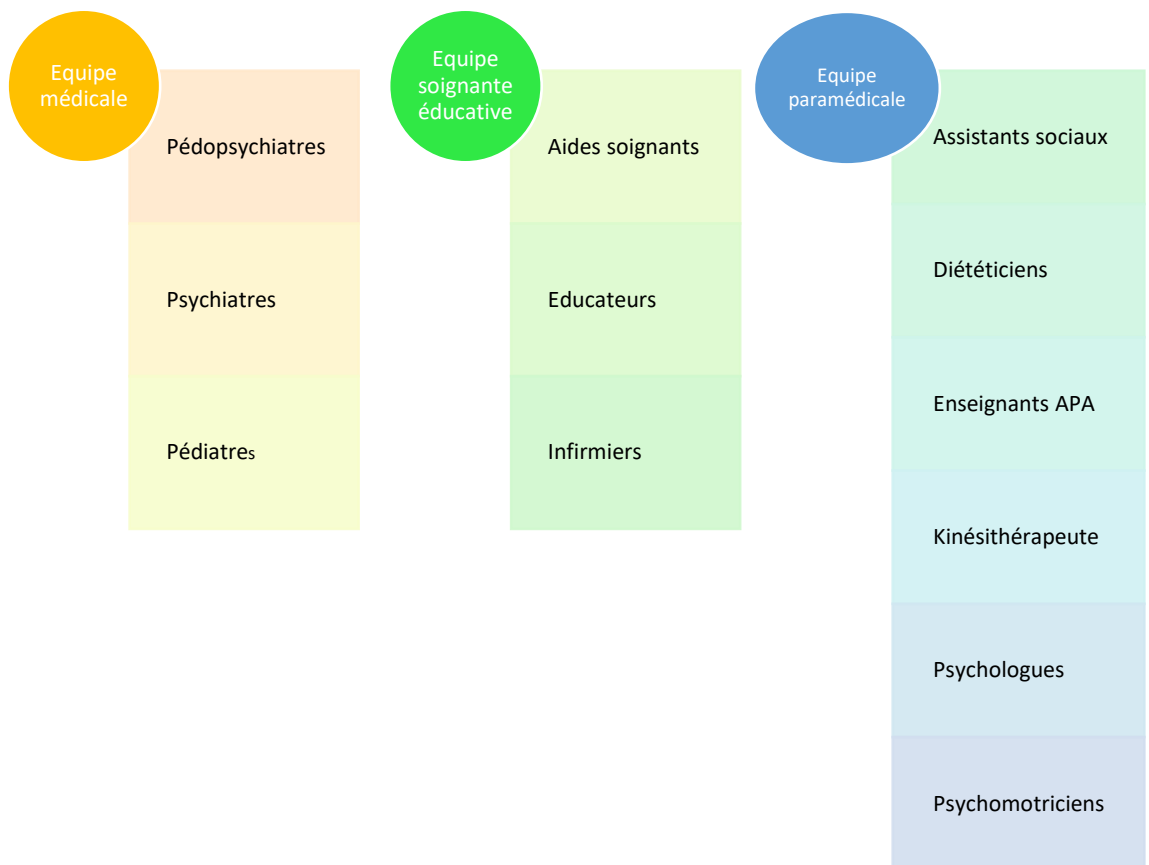
ETA523-secretariatmedical@mgen.fr

Assistants sociaux :

Hospitalisation complète Unité Colombier : 04 50 56 80 30

Hospitalisation complète Unité Crêt d'Eau & Hôpital de jour : 04 50 56 80 00 poste 336

COMPOSITION DE L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE :



Le projet de scolarité

L'établissement dispose d'une Unité d'Enseignement, avec collège et lycée intégrés, par convention entre la MGEN et le Ministère de l'Education Nationale.

Les patients qui viennent se soigner au sein de l'établissement pendant quelques semaines, ou quelques mois, peuvent le faire sans pour autant interrompre leur scolarité.

La scolarisation fait donc partie intégrante du projet de soins et tient compte des différents parcours des patients.



Cette intégration s'illustre par les éléments suivants :

- La scolarisation, et notamment l'aménagement de ses modalités, relève de préconisations médicales à l'entrée du patient ;
- Le responsable de l'Unité d'Enseignement participe aux réunions cliniques pluriprofessionnelles hebdomadaires, aux côtés de l'ensemble de l'équipe médicale et soignante. Elle fait également le lien constant avec les établissements d'origine des patients (EO).
- Un dispositif «*la Classe Passerelle* », situé dans les unités de soins accueille les patients qui ne peuvent pas encore reprendre une scolarité. Elle est encadrée par deux personnes de l'Unité d'Enseignement et fait l'objet d'une supervision régulière par un médecin.

Le dispositif d'enseignement

L'Unité d'Enseignement accueille des classes de collège, de la 6ème à la 3ème, et des classes de lycée de la 2nde à la terminale et de la voie professionnelle. Les élèves qui sont scolarisés à l'Unité d'Enseignement restent inscrits dans leur établissement d'origine (E.O.). Les procédures d'inscriptions aux examens, d'orientation et gestion des bourses sont de la responsabilité de l'établissement d'origine. Des outils (dossier élève, bilan pédagogique, bilan de séjour, bilan de suivi après le départ de l'élève, bulletins scolaires ...) permettent d'assurer la nécessaire liaison entre les 2 lieux de scolarisation et avec la famille.

Le responsable de l'unité d'enseignement assure la mise en place de la prise en charge scolaire, le suivi est assuré par les professeurs principaux (l'emploi du temps de chaque élève est individualisé et évolutif) selon les préconisations médicales.

Un élève peut être accueilli suivant différentes modalités :

- En groupe classe**, de la 6ème à la Terminale,
- En dispositif Passerelle**,
- En prise en charge individualisée temporaire.**

Fournitures scolaires :

Pour tous les élèves :

- Un cartable, sac à dos
- Une trousse garnie (règle, colle, rapporteur, équerre, calculatrice...).
- Les fournitures scolaires (les mêmes que celles demandées par l'établissement d'origine)

Pour les élèves qui arrivent en cours d'année :

- Cahiers, cours, travaux effectués depuis le début de l'année scolaire.

Pour les élèves de Première et de Terminale aux enseignements de spécialité scientifique :

- La calculatrice scientifique et son mode d'emploi.

Les livres scolaires sont fournis gratuitement par l'établissement. Tout livre non rendu sera facturé.

Infos pratiques :

Unité d'Enseignement : Tél : 04 50 56 80 38 / mail ce.0010212a@ac-lyon.fr

Le projet Animation Socioculturel

Au-delà des projets de soins et d'enseignement proprement dits, l'établissement propose sur les temps libres des patients, des activités de médiation éducative. Elles sont proposées au sein de chaque unité de soins, encadrées par des éducateurs et des soignants : activités artistiques et créatives, jeux divers, séances informatiques, promenades, ...

Par ailleurs, le site de l'établissement dispose de plusieurs infrastructures sportives (terrain de foot, terrain de basket, terrain de tennis, piscine extérieure, ...).

Un programme d'animations est coconstruit avec les éducateurs et proposé à l'ensemble des patients prévoyant des ateliers ludiques et/ou artistiques, des sorties culturelles, ludiques et/ou sportives, des sorties axées sur le développement durable.

Certaines sorties donnent lieu à une participation financière du patient (cinéma, ...) qui sera prélevée, en accord avec lui, sur son argent de poche déposé au moment de l'admission.

Un programme culturel est également mis en œuvre chaque année dans le cadre du dispositif national « Culture et Santé ». Le thème du projet varie annuellement et cible des centres

d'intérêts susceptibles d'ouvrir à la culture et aux arts, éveiller la curiosité, la motivation et l'adhésion de nos jeunes patients aux différentes actions : spectacles, ateliers, expositions, rencontres, ...

Le programme, défini en comité pluri professionnel, s'efforce d'ouvrir les adolescents à une dimension culturelle ludique et novatrice et contribue, de ce fait, à ce que leur séjour de soins ne tende pas à un isolement culturel.

3. Son admission

3.1. Les formalités administratives

Lors de votre arrivée sur l'établissement, vous êtes attendus à l'accueil.

Afin de finaliser le dossier d'admission de votre enfant, le personnel de l'accueil s'assurera de l'identité du patient.



Pourquoi s'assurer de son identité ?

L'utilisation de son Identité Nationale de Santé (INS) permet d'éviter les erreurs ou la création de plusieurs dossiers le concernant.

Cette INS est unique. Elle est composée de cinq traits d'identité et d'un matricule. Elle permet de faciliter le partage des données de santé en toute sécurité entre les professionnels qui participent à sa prise en charge. Ces derniers doivent s'assurer de délivrer « **le bon soin au bon patient** ».

En pratique

Vous présenterez au personnel de l'accueil une pièce d'identité : carte d'identité du patient, passeport ou livret de famille.

La carte vitale seule ne permet pas de valider une identité.



L'établissement a choisi comme dispositifs d'identification physique : la photographie intégrée au dossier patient. Elle est conservée le temps de l'hospitalisation puis supprimée. Le patient sera pris en photo par le personnel de l'accueil. S'il ne souhaite pas être photographié, il lui sera remis un bracelet qu'il portera pendant tout son séjour.

Éléments à fournir

Le personnel de l'accueil finalisera la constitution du dossier patient : carte de mutuelle, copie de jugement de divorce etc.

Toute mesure concernant les patients bénéficiant de l'Aide Sociale à l'Enfance, d'une Assistance Educative en Milieu Ouvert, d'une Protection Judiciaire ou procédure en cours, est à signaler lors de la constitution du dossier patient, ainsi qu'au Médecin.

La délégation de l'autorité parentale, le droit de garde aux tutelles, doivent être mentionnés dans le dossier d'admission. En cas de séparation, de divorce, la copie du Jugement est nécessaire.

Une caution de 150€ est obligatoirement versée avant l'admission par CB, espèces, ou chèque non encaissé. Elle vous sera restituée à l'issue du séjour, déduction faite des sommes dues suite à dégradation (le cas échéant) et des frais d'instruction de dossier.

Infos pratiques :

L'accueil et le standard téléphonique sont ouverts :

- *Les lundis, mercredis et jeudis de 8h15 à 12h15 et de 13h30 à 19h00.*

- Les mardis et vendredis de 8h15 à 19h00.
- Les samedis de 8h45 à 12h00 et de 13h15 à 19h00
- Les dimanches de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h30.

Tél. : 04 50 56 80 00

Fax : 04 50 56 80 44

Adresse mail : ETA523-accueil@mgen.fr

3.2. La sécurisation des biens

Lors de l'admission du patient, vous êtes invité à effectuer, contre reçu, le dépôt au coffre des objets de valeur en sa possession. Il est conseillé de laisser une somme d'argent de poche pour le patient. Cet argent sera déposé à l'accueil (contre reçu) et conservé dans un coffre. Il sera géré conjointement entre le patient et l'équipe soignante.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets et sommes d'argent qui ne lui auraient pas été confiés.

3.3. Son accueil dans l'Unité de soins

Vous serez ensuite dirigé vers l'unité de soins, au sein de laquelle un infirmier vous accueillera et vous lui remettrez :

- Le carnet de santé du patient
- Les prescriptions des traitements ou soins en cours
- Les médicaments que vous auriez apportés.

Un entretien médical viendra confirmer le projet de soins préalablement établi lors de la Visite de Préadmission (VPA). Pour ce faire, vous serez invités à signer le règlement intérieur et le contrat de soins traduisant l'engagement de chaque partie.

Vous pourrez ensuite accompagner votre enfant dans sa chambre pour l'aider à s'installer. Puis, au cours de l'hospitalisation, et pour des raisons de confidentialité, cet accès aux chambres ne sera plus autorisé. L'accès aux unités de soins est, tout au long du séjour, uniquement réservé aux patients et aux professionnels de l'établissement.

Au moment de l'entrée, une vérification des effets personnels est réalisée avec le patient, en fonction de sa prise en charge et de son contrat de soins, dans le but d'assurer sa sécurité au sein de l'établissement.

Sera alors systématiquement écarté tout objet considéré comme dangereux et rendu à la famille. (Cf. Règlement intérieur)

4. Pendant son séjour

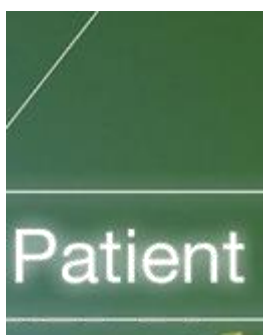
4.1. Les repas

Ils sont servis en salle à manger aux heures affichées dans les unités. Toute intolérance alimentaire doit être signalée au médecin dès la visite de préadmission. Les diététiciennes adaptent les repas en fonction des besoins des patients et des prescriptions médicales.



L'apport de boissons et denrées alimentaires venant de l'extérieur est interdit.

4.2. Le courrier



Il est possible de déposer le courrier affranchi auprès de l'accueil et d'en recevoir.
L'adresse à communiquer aux différents correspondants est la suivante :

Nom et Prénom du patient
Nom de l'unité
Etablissement de santé pour adolescents MGEN
7 rue du Château
01420 CHANAY



Les colis sont ouverts en présence d'un personnel de l'équipe. Le cas échéant, les produits interdits sont récupérés et rendus à la famille.

4.3. Le linge

Le linge de lit est fourni par l'établissement et répond à la norme anti-feu. Pour la sécurité des patients, il est interdit de rapporter des draps, couvertures ou taies d'oreiller personnels.

Les couettes, draps, oreillers personnels, emprunt et prêt de linge sont formellement interdits pour des raisons d'hygiène et de sécurité. Les vêtements de marque sont fortement déconseillés. En cas de non-respect des consignes, toute réclamation serait injustifiée et l'établissement ne saurait être tenu responsable.

Le trousseau doit être suffisant, adapté à la saison, en bon état et en quantité suffisante pour trois semaines. Pour vous aider, vous trouverez à l'Annexe 5 de ce livret, une liste de vêtements nécessaire et fournitures nécessaires pendant l'hospitalisation.

NB : L'établissement ne prend pas en charge le nettoyage et le marquage du linge des patients. Pour des situations exceptionnelles, une organisation en lien avec l'équipe soignante et éducative est possible avec un coût supplémentaire. Si vous êtes dans l'impossibilité d'entretenir le linge de votre enfant pendant l'hospitalisation, ce sujet devra être abordé dès la Visite de Pré-Admission VPA.

4.4. La téléphonie

Les patients n'ont que partiellement l'autorisation d'utiliser leur téléphone portable personnel pendant leur hospitalisation.

Au cours du séjour, l'accès au téléphone portable est réglementé à 2 fois par semaine et sous conditions. Une charte d'utilisation sera signée par les parents/tuteur et le patient à son arrivée. Les appareils sont stockés dans des armoires réservées et équipés à cet effet. Un cadenas à code est à prévoir.

Pour les appels courants, un système de cabine téléphonique est en place pour joindre le patient en dehors des prises en charge.

Infos pratiques :

Les parents ou tuteurs peuvent également joindre les soignants pour des renseignements sur le séjour du patient en joignant l'infirmierie.

Vous pouvez contacter les infirmeries :

- De 09h30 à 11h15
- De 14h15 à 18h30
- De 20h30 à 06h30

Infirmierie du Colombier : 04 50 56 80 41

Infirmierie du Crêt d'eau : 04 50 56 80 43

4.5. Les permissions

Les permissions font partie intégrante du projet de soins. Elles permettent le renfort des liens familiaux et favorisent le retour à domicile.

Elles sont organisées toutes les 3 semaines selon l'évolution de l'état de santé du patient. Vous pourrez en prendre connaissance auprès du personnel de l'accueil.

Des visites sont également possibles les week-ends et jour fériés.

Pour ce faire, un formulaire est à renseigner **7 jours avant la date** de la visite ou de la permission et à déposer à l'accueil ou à envoyer à ETA523-secretariatmedical@mgen.fr.

5. Sa sortie

5.1. Les formalités administratives

A l'accueil, un bulletin de sortie est délivré. L'argent de poche ou objet de valeur confié est rendu à la famille ou tuteur.

Avant de quitter l'unité de soins, un soignant remet le carnet de santé du patient, les traitements personnels non périmés confiés, au préalable, ainsi que ses affaires personnelles et une **lettre de liaison** nécessaire à la continuité des soins. Cette lettre de liaison (et l'ordonnance de sortie le cas échéant) est automatiquement versée dans Mon Espace Santé (cf Annexe 3).



Le patient rend sa clef de chambre aux professionnels présents.

Afin de nous aider dans notre démarche d'amélioration, vous êtes invités à compléter le **questionnaire de satisfaction** transmis par la plateforme nationale E-Satis après votre séjour (voir modalités sur annexe 4).

N'hésitez pas à nous faire partager vos remarques positives ou non, afin qu'elles puissent être étudiées en Commission des Usagers et servir ainsi à améliorer la qualité du séjour des patients.

5.2. Les modalités financières – Consultation

Lors de la visite de préadmission ou de la visite de suivi, la part complémentaire de la consultation (reste à charge) sera à régler à votre arrivée (sauf pour les bénéficiaires de la C2S). La facture acquittée vous sera adressée par courrier.

70% des frais sont pris en charge directement par l'Assurance Maladie,
30% restent à la charge de la famille (remboursable par votre mutuelle).

Le montant facturé correspond au prix d'une consultation + majorations (Cf. tarifs sur www.ameli.fr)

Majorations : Des majorations peuvent être appliquées selon différents critères (consultation d'un médecin spécialiste, parcours de soins si le patient a ou non un médecin traitant pour coordination, ...)

5.3. Les modalités financières - Hospitalisation

Vous n'aurez pas à faire l'avance de tout ou partie de ces frais si votre caisse de sécurité sociale ou votre mutuelle les prend en charge.

Si vous ne bénéficiez pas d'un régime d'assurance maladie en France, vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation.

En cas de difficultés financières, signalez-le rapidement auprès de nos services.

Frais de séjour Hospitalier (Hospitalisation Complète ou de Jour)

Le prix de la journée facturé est fixé par arrêté de l'Agence Régionale de Santé.

En général, vos frais sont pris en charge à 80 % par la Sécurité Sociale.

Le ticket modérateur de 20 % reste à votre charge (peut être remboursé par votre mutuelle ou facturé directement à celle-ci). Ces frais de séjour incluent toutes les dépenses liées directement à l'hospitalisation (soins).

Forfait Journalier (Hospitalisation Complète)

Le forfait journalier fixé par arrêté ministériel est facturé tous les jours, y compris le jour du départ. Il correspond à une participation aux frais d'hôtellerie et de restauration. Votre Complémentaire Santé peut le couvrir.

Sa prise en charge peut être limitée ou non dans le temps et votre Complémentaire Santé peut pratiquer le Tiers Payant. (Informations à demander auprès de votre Organisme).

Si vous bénéficiez d'une exonération du Forfait Journalier (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé), il est nécessaire de nous fournir la décision de la MDPH.

Chambre particulière

L'établissement facture un supplément pour la chambre particulière.

La Chambre particulière peut être prise en charge par votre mutuelle selon la nature de votre couverture. Une attestation sera à renseigner le jour d'arrivée.

Votre enfant disposera d'une chambre particulière dans la limite des places disponibles.

Autres frais

L'ensemble des tarifs sont affichés à l'accueil.

Infos pratiques

Facturation/recouvrement Fax : 04 50 56 80 51

Mail : ETA523-Facturation@mgen.fr

6. Nos engagements

6.1. La démarche qualité et certification

Mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé, la **certification** est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé, public ou privé, quelles que soient sa taille et son activité. Effectuée tous les 4 à 6 ans par des professionnels mandatés par la HAS, son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations des hôpitaux et cliniques en France.



L'établissement de CHANAY a été certifié par la Haute Autorité de Santé dans son rapport du 11 janvier 2023. Vous pouvez consulter le rapport de certification sur le site de la HAS : https://www.has-sante.fr/jcms/24_FicheEtablissement/fr/centre-ssr-readapt-adolescents-chanay.



Un plan d'actions d'amélioration annuel est mis en œuvre et évalué afin d'optimiser la qualité et la sécurité des soins.

Une des méthodes d'évaluation pour l'amélioration est le patient traceur. Votre enfant peut être choisi pour être un patient traceur. Son accord est indispensable ainsi que le vôtre. Le cas échéant, vous serez contacté par le secrétariat médical.

Votre enfant et vous êtes libres d'accepter ou non de participer à cette démarche.

Cet entretien est mené par un médecin de l'établissement (ou médecin expert visiteur dans le cadre de la certification). Il permet de recueillir le point de vue du patient et les informations qu'il a reçu. Les objectifs sont d'identifier des situations qui mériteraient que des actions d'amélioration soient mises en place, et d'améliorer la prise en charge

Les indicateurs obligatoires de qualité et de sécurité des soins sont affichés à l'accueil.

6.2. Votre satisfaction

Afin d'améliorer la qualité de nos prises en charge, un questionnaire de satisfaction sera envoyé à l'adresse mail du (des) titulaire(s) de l'autorité parentale via une plateforme informatique E-Satis (Cf. annexe 4) après le séjour. Il est à renseigner avec votre enfant.

D'autres enquêtes de satisfaction sont menées en cours d'hospitalisation auprès des patients.

Les résultats de toutes nos enquêtes sont analysés en Commission des Usagers afin de programmer les actions d'amélioration nécessaires à la qualité de notre prise en charge.

6.3. Les instances

Les établissements de santé disposent de plusieurs instances consultatives pour organiser les soins.

La CME (la conférence médicale d'établissement)

Elle associe le corps médical à l'organisation des soins et au fonctionnement de l'établissement de santé. Elle contribue à titre principal à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des patients.

Le COMARI (le Comité de Maitrise des Risques)

Issu de la CME, il regroupe le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur), l'EOH/LIN Equipe Opérationnelle d'Hygiène chargée de la Lutte contre les Infections Nosocomiales.

Au sein de l'établissement, le CLUD définit la politique de prise en charge de la douleur. Il coordonne entre les différents services toute action visant à mieux organiser la gestion de la douleur, et veille à la mise en œuvre de la politique qui a été déterminée. Il contribue à la formation professionnelle du personnel médical et soignant sur la douleur, et suscite le développement de plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et le traitement de la douleur.

Le CLIN EOH est chargé d'élaborer et de conduire un programme d'actions visant à prévenir les maladies nosocomiales (c'est-à-dire attrapées par un patient du fait de son séjour dans l'établissement) et réduire leur fréquence.

Patient

le spécialisée

Prévention

Qualité des s

mgen⁺

Patient

7. Ses droits et devoirs

Le patient hospitalisé dispose comme tout citoyen, de droits qui sont respectés par les professionnels de santé.

Les principes généraux des droits de la personne hospitalisée sont définis dans la charte que vous trouverez en Annexe 1 de ce livret d'accueil.

7.1. L'information au mineur

Les droits des patients mineurs sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur.

Les patients mineurs ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision selon leur degré de maturité. Ils peuvent demander le secret médical sur certaines informations les concernant (recherche VIH, ...). A l'entrée, son autorisation est recueillie pour la communication de son dossier médical en tout ou partie, à l'intention de ses parents ou tuteur.

7.2. La confidentialité

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel. Cette obligation couvre toutes les informations vous concernant.

Les informations sur l'état de santé du patient sont données uniquement aux parents ou tuteur légal.

Afin de respecter la confidentialité de l'hospitalisation des autres patients, la famille ou tuteur sont invités à se rendre dans les unités de soins uniquement à l'entrée et à la sortie du patient.

Concernant le droit à l'image, en interne, des photographies peuvent être prises lors d'animations, d'activités et ne seront diffusées qu'en affichage dans les unités de soins.

7.3. Le dépôt d'une réclamation

Un Registre de Réclamations rassemble toutes réclamation formulée au secrétariat de Direction.

Vous pouvez également faire part de vos difficultés ou de votre mécontentement en vous adressant par écrit, à la Direction de l'établissement ou en demandant le formulaire à tous professionnels de l'établissement.

Vous avez la possibilité de contacter directement les Représentants des usagers en leur adressant un courrier sous pli que vous pouvez également remettre à l'accueil pour transmission.

7.4. La Commission Des Usagers

La Commission des Usagers CDU a un rôle d'observatoire, de contrôle et de conseil sur les droits et les devoirs des usagers.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations, des suites données à celles-ci. Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches, d'améliorer la politique d'accueil et de prise en charge des patients.

Les représentants des usagers sont désignés par l'ARS pour représenter les usagers et siègent à la CDU. Les patients ou leurs représentants peuvent les saisir à tout moment. Leurs coordonnées sont affichées à l'accueil, dans les unités de soins et à l'Hôpital de jour.



7.5. La Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)

Dans chaque région, une Commission régionale de conciliation et d'indemnisation (CRCI) est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes (événement indésirable et inattendu en rapport avec une activité médicale) et aux infections nosocomiales (contractées au sein de l'établissement), ainsi que de tout litige entre usagers et professionnels de santé, établissements de santé. Cette commission a une double fonction de conciliation et d'indemnisation des préjudices graves.

La commission siège à LYON, pour tous les établissements de Rhône Alpes.
Elle comporte des représentants des usagers.

Vous pouvez saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation pour faire évaluer un dommage grave, à l'adresse suivante :

Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux de Rhône-Alpes

235, cours Lafayette
69451 LYON Cedex 06
Tél : 04 72 84 04 50
Fax : 04 72 84 04 59
Mél : rh-alp@commissions-crci.fr

7.6 Votre témoignage dans le cadre d'un événement indésirable associé aux soins

Qu'est-ce qu'un événement indésirable associé aux soins (EIAS) ?

Il est défini par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme :

- Un événement défavorable survenant chez un patient
- Associé aux actes de soins et d'accompagnement
- Qui a ou aurait pu entraîner des conséquences pour la personne
- Qui s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin ou de l'accompagnement
- Qui n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie : il s'agit d'un événement inattendu.

En fonction du niveau de gravité de l'EIAS, on parlera :

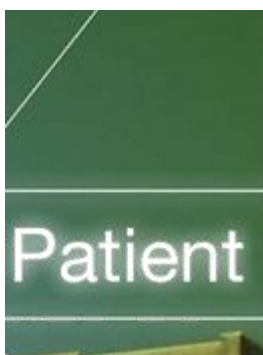
- D'un événement porteur de risque (sans conséquence pour la personne)
- D'un événement indésirable grave associé aux soins (EIGS) lorsque ses conséquences sont le décès, ou le risque de décès, la survenue probable d'un handicap, d'une anomalie ou d'une malformation congénitale

Votre enfant est concerné par un événement indésirable associé aux soins (EIAS) survenu durant son séjour sur notre établissement ? Vous pouvez contribuer à l'analyse de cet EIAS pour repérer et comprendre ce qui s'est passé, en tirer des leçons pour l'avenir et éviter qu'il ne se reproduise.

C'est pourquoi votre participation sera recherchée. Vous serez reçu à votre demande ou sollicité pour un entretien avec un référent usager de l'établissement.

En vous rencontrant, nous souhaitons recueillir votre parole, votre ressenti et votre expérience de l'EIAS. En comprendre les causes et conséquences de votre point de vue.

Ce partage d'expérience avec l'équipe soignante permettra :



- De mieux maîtriser les risques ;
- D'éviter que l'évènement ne se reproduise ;
- De mettre en œuvre les améliorations nécessaires.

Avec votre accord, vous serez appelé à contribuer à :

- La reconstitution chronologique de l'évènement,
- L'identification de ses causes,
- L'identification de tout ce qui vous a paru remettre en cause la sécurité de votre enfant,
- Faire le lien avec des situations que vous aviez éventuellement signalées à l'équipe,
- Enrichir les suggestions d'amélioration.

A savoir : Ce recueil de votre témoignage se distingue des démarches que vous pouvez avoir éventuellement en cours avec l'établissement (courrier à la direction, médiation médicale, représentants des usagers etc.)

Annexe 1 : Charte européenne des droits des patients

« *Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental particulièrement pour les enfants* » UNESCO

1. Droit aux mesures de prévention

La prise en charge est assurée sur l'unité, dans l'établissement ou dans des structures proches (piscine), pour les différents ateliers thérapeutiques proposés. Elle vise, à la fois, le soin et la prévention des risques associés aux pathologies des patients accueillis. Des actions Prévention Education Santé sont programmées sur des thématiques en lien avec les pathologies des patients adolescents.

2. Droit d'accès

L'équipe soignante est organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque patient. Cette continuité s'entend entre professionnels et services de l'établissement, mais également, le cas échéant, avec les partenaires extérieurs concourant à l'accompagnement du patient mineur, sans discrimination et dans le respect d'un secret professionnel partagé.

3. Droit à l'information

Les patients 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.

4. Droit au consentement éclairé et Droit à la liberté de choix

Les équipes s'attachent à recueillir le consentement libre et éclairé des parents, ou de leur substitut, pour la prise en charge des mineurs et à les orienter vers d'autres structures ou professionnels si nécessaire.

5. Droit à l'intimité et à la confidentialité

L'intimité des patients est un droit, les professionnels veillent à ce qu'il soit respecté par tous et pour tous.

Le respect de la vie privée est garanti pour tout patient et son entourage, ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui les concernent.

6. Droit au respect du temps des patients

Tout au long de la prise en charge personnalisée de chaque patient mineur, les professionnels veillent à adapter dans les plus brefs délais les prises en charge à l'évolution des besoins des patients.

7. Droit au respect des normes de qualité et de sécurité des soins

Les prises en charge pluri professionnelles sont assurées dans le respect de la réglementation et des normes en vigueur. Les locaux dédiés aux soins sont conçus pour fournir aux patients un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs.

La gestion des risques est en place dans l'établissement. Une Charte de confiance a été signée par la direction pour faciliter le signalement des événements indésirables par les professionnels.

8. Droit à l'innovation

Les équipes sont formées à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des patients et de leur entourage. Un plan de formation permet la mise à jour des connaissances des professionnels de soins, la prise en compte des dernières recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

9. Droit à ne pas souffrir inutilement

Tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable sera évité. Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge la douleur. Elles veillent à réduire l'intensité des douleurs physiques et/ou émotionnelles.

10. Droit au traitement personnalisé

Chaque patient est pris en charge selon un plan de soins personnalisé, défini dès la première consultation et réajusté tout au long de son séjour selon l'évolution de son état de santé physique, de ses besoins psychiques et relationnels.

Traiter chaque patient et chaque situation avec tact et compréhension en toute circonstance est un devoir pour les équipes professionnelles. En retour, les patients se doivent de respecter les professionnels et le cadre de soins.

11. Droit de réclamation

L'expression du patient et de son entourage sur les soins et sur l'accueil qu'il a reçus est favorisée à de multiples occasions (livret d'accueil, questionnaires de satisfaction, réunions d'expression des patients, échanges directs avec les professionnels). La Commission des Usagers (CDU) veille au respect des droits des patients.

12. Droit à être dédommagé

Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Annexe 2 : La protection de données personnelles et de santé

Pour gérer son activité, l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, met en oeuvre le traitement de vos données personnelles, qu'elles soient administratives et médicales. Dans certains cas, des données personnelles de vos proches sont également collectées, notamment dans le cadre de la désignation d'une personne de confiance ou encore d'un représentant légal

Ces données sont collectées à des fins de gestion de la préparation de votre séjour, mais également de sa facturation. Ces données sont également nécessaires à la gestion de la qualité et des risques au sein des centres et des établissements. Enfin, ces données permettent également la gestion de la logistique et du pilotage médico-économique des centres et des établissements.

Afin de garantir la sécurité des biens et des personnes, l'établissement est susceptible de mettre en place des dispositifs de vidéosurveillance / vidéoprotection dans le strict respect des dispositions réglementaires en vigueur. Le cas échéant, vous trouverez plus de détail dans le livret de l'établissement.

Ces traitements de données à caractère personnel sont fondés notamment sur :

- Le respect d'obligations légales et réglementaires ;
- L'exécution d'une mission d'intérêt public ;
- L'intérêt légitime du responsable de traitement ;
- L'exécution du contrat ;
- Le consentement.

Vos données personnelles sont partagées sur votre Dossier Médical Partagé (DMP), sauf opposition de votre part pour un motif légitime, conformément à l'arrêté du 26 octobre 2023 relatif au DMP.

Elles sont susceptibles d'être utilisées pour réaliser des recherches afin d'améliorer la connaissance scientifique et la qualité des soins. Le traitement de vos données dans le cadre de recherche en santé ne peut être réalisé que si vous en avez été préalablement informé(e), et, pour certains types de recherches, seulement sous réserve de votre accord préalable (*ex : essais cliniques de médicaments, recherches nécessitant l'examen de vos caractéristiques génétiques, etc.*).

En garantissant préalablement votre anonymat, certaines de vos données de santé (*ex : les imageries vous concernant*) sont également susceptibles d'être communiquées à la communauté scientifique lors de séminaires, de congrès ou publiées dans la presse scientifique et/ou réutilisées à des fins d'enseignements.

En raison de leur caractère personnel, ces données doivent être protégées et vous disposez de droits sur ces données.

Comment les données sont-elles protégées ?

L'établissement garantit la confidentialité de vos données tant au niveau de son système informatisé hautement sécurisé (hébergement certifié HDS, système informatique obéissant aux normes techniques requises, accès limité à certains personnels...) qu'au niveau du traitement de vos données, c'est-à-dire de leur collecte, utilisation et conservation par notre personnel.

L'assurance maladie ainsi que le Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités en qualité de responsables de traitement sur les traitements de données effectués sur le DMP, garantissent le respect de l'ensemble des exigences réglementaires. En savoir plus sur le site <https://www.monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles>.

Qui a accès aux données ?

Le cas échéant, pourront aussi être destinataires de vos données :

- certaines autorités publiques (*ex : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Organismes d'Assurance Complémentaires, ARS etc.*) votre médecin traitant (sauf si vous vous y opposez)
- Les professionnels autorisés par le patient titulaire du DMP ou réputés autorisés parce qu'ils sont membres de l'équipe de soins du patient

Combien de temps les données sont-elles conservées ?

Les données sont conservées pour la durée nécessaire au respect des obligations légales et conformément aux préconisations de la CNIL. Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Pour illustrer, les durées de conservation applicables au dossier médical sont les suivantes :

- 20 ans à compter de la date de la dernière prise en charge
- Au moins jusqu'à la 28ème année pour les patients mineurs
- 10 ans à compter du décès du patient

1. Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de droits concernant vos données personnelles :

- Le droit d'accès à vos données et notamment à votre dossier médical
- Le droit à la rectification de vos données personnelles qui permet de faire compléter ou de corriger des données erronées
- Le droit à l'effacement de vos données personnelles
- Le droit d'opposition à la collecte / l'usage de vos données
- Le droit d'information concernant la collecte de vos données
- Le droit à la limitation de la collecte de vos données
- Le droit à la portabilité de vos données

Dans le cadre spécifique du DMP, vous pouvez vous opposer à son alimentation sur la base d'un motif légitime et à sa consultation sans avoir à évoquer un motif légitime.

2. Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez adresser vos demandes d'exercice de droits, et notamment d'accès à votre dossier médical, directement auprès de l'établissement au sein duquel vous avez été suivi :

- Par courrier, adressé à l'établissement qui vous a pris en charge
- Sur place, vous rendant dans l'établissement pour déposer votre demande. Un justificatif d'identité valide vous sera systématiquement demandé. Des frais de reprographie pourront vous être demandés.

Les ayants droit peuvent demander à accéder aux informations médicales de la personne décédée, sauf opposition de sa part avant son décès, pour les raisons suivantes :

- Connaître les causes du décès,
- Défendre la mémoire du défunt,
- Faire valoir leurs droits.

Il est demandé aux ayants droit de faire connaître le motif de leur demande dans le courrier adressé à la direction de l'établissement.

Le Data Protection Officer peut également être contactée à l'adresse suivante :

MGEN – DPO
3 Square Max Hymans
75748 PARIS Cedex 15.

Dans le cas où le traitement de votre demande ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez également exercer vos droits liés au DMP auprès de la CNAM et du Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités dont les coordonnées sont :

Caisse Nationale d'Assurance Maladie
26-50 Avenue du Professeur André Lemierre,
75986 Paris cedex 20

Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités
Déléguée ministérielle au numérique en santé
14 Avenue Duquesne,
75350 Paris

En savoir plus sur le site <https://www.monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles>

Annexe 3 : Mon Espace Santé : votre espace numérique de santé

Mon Espace Santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité. Proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, cet espace personnel a vocation à devenir votre carnet de santé numérique.

Au-delà du dossier médical partagé (DMP), ce service donne accès à une messagerie sécurisée, ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé référencés par les services publics puis, à terme, à un agenda médical.

Les informations et documents déposés dans Mon Espace Santé sont hébergés en France, par les prestataires de l'Assurance Maladie, sur des serveurs dédiés répondant aux plus hautes normes de sécurité.

1- L'ouverture de votre Espace Santé

Vous avez la main sur votre Espace Santé : quel que soit votre régime d'assurance maladie, vous pouvez bénéficier gratuitement de ce service.

L'Assurance Maladie a adressé des courriers ou courriels aux assurés sociaux dès janvier 2022, afin de leur proposer l'ouverture de leur Espace Santé : en l'absence d'opposition de leur part, leur espace numérique a été ouvert.

Si vous n'avez pas pu être contacté(e), votre Espace Santé n'a probablement pas été activé. Mais il est toujours possible de le faire vous-même, à n'importe quel moment, sur monespacesante.fr

2- Comment est composé votre profil « Mon Espace Santé » ?

2.1 D'un dossier médical : le DMP

Ce DMP vous permet de retrouver en un seul endroit toutes vos informations de santé (traitements, résultats d'examens, comptes rendus de radiologie, ordonnances, carnet de vaccination). Vous pouvez aussi y renseigner votre profil médical avec des informations personnelles, comme vos allergies, vos antécédents familiaux ou vos mesures médicales (poids, taille, tension, glycémie, etc.).

Vous pouvez également y renseigner votre personne de confiance, qui est la personne qui vous accompagne dans vos démarches et peut assister avec vous à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Il s'agit également de la personne qui sera consultée si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance ou la compréhension de vos droits, ou si vous n'êtes plus en état de recevoir des informations et d'exprimer votre volonté.

Vous pouvez par ailleurs déposer vos directives anticipées dans la rubrique « Entourage et volontés » de votre profil médical, ou les rédiger directement en ligne grâce au formulaire dédié. Les directives anticipées sont vos dernières volontés écrites sur les conditions de la poursuite, de la limitation et de l'arrêt, ou du refus de traitement ou d'actes médicaux si, un jour, vous n'êtes plus en état de communiquer dans une situation médicale de fin de vie.

2.2 D'une messagerie sécurisée

Espace privé d'échange de documents et de messages concernant votre santé avec les professionnels de santé, du social et du médico-social, cette messagerie permet aux professionnels de santé de vous contacter et de vous envoyer des informations, dans le respect du secret médical.

Elle permet également d'échanger des documents administratifs avec un établissement de santé, afin de préparer votre entrée ou sortie d'hospitalisation.

2.3 D'un catalogue de services et d'applications

Ce catalogue vous permet de trouver des services de qualité dédiés à la santé. Ces services sont référencés par les pouvoirs publics, ce qui signifie qu'ils répondent à des critères de technicité, de sécurité et d'éthique, et sont respectueux du règlement général sur la protection des données (RGPD) et de la loi « Informatique et libertés ».

2.4 De nouvelles fonctionnalités en préparation

Concernant le secteur médico-social, une phase pilote est en cours de lancement, afin, notamment, d'identifier des parcours d'usages pour lesquels il y a besoin d'échanges de données entre la personne prise en charge et le professionnel, ainsi qu'entre professionnels, mais également des moyens, outils à mettre en place pour informer, sensibiliser les usagers et/ou leurs aidants, ainsi que les professionnels et identifier les profils et situations pour lesquels une délégation d'accès à Mon espace santé apparaît nécessaire et réfléchir aux modalités des fonctionnalités d'identification et désignation des aidants.

Par ailleurs, le développement d'un agenda médical est en cours. Il permettra au patient de centraliser ses rendez-vous et événements médicaux et ainsi garder un historique des soins et examens pratiqués.

3- Qui a accès à votre Espace Santé ?

3.1 L'accès des professionnels de santé

C'est vous qui choisissez les professionnels autorisés à accéder aux documents classés dans votre Espace santé.

Par ailleurs, tous les professionnels de santé n'ont pas accès aux mêmes informations, car leurs accès dépendent d'une grille d'autorisation, en fonction de l'utilité des documents liés à leur spécialité.

Vous trouverez les détails de la matrice d'habilitation sur ce lien : <http://www.dmp.fr/matrice-habilitation>

Dès lors que vous avez donné accès à votre Espace Santé à un professionnel, celui-ci est dans l'obligation d'envoyer tous les documents thérapeutiques et diagnostics utiles à votre santé.

En exprimant un motif légitime, un document produit dans le cadre d'une prise en charge peut cependant ne pas être ajouté à votre DMP. Parce qu'il n'existe pas de définition précise du motif légitime, le professionnel de santé doit apprécier au cas par cas si la raison de votre refus lui paraît « légitime ». Votre demande doit ainsi être motivée, raisonnable, sans être susceptible de nuire à votre prise en charge. Il convient donc d'échanger avec lui sur les raisons qui vous poussent à refuser l'alimentation du DMP.

Il vous est également possible de masquer vos documents à l'ensemble des professionnels de santé, y compris en cas d'urgence. Le professionnel de santé auteur du document peut cependant toujours consulter ce document.

Toutes les actions réalisées par les professionnels de santé dans le DMP sont tracées et visibles dans votre profil.

Vous êtes notifié au premier accès d'un professionnel à votre DMP et à chaque ajout de document. Dans votre historique d'activité, vous pouvez voir les 100 dernières actions effectuées sur votre profil.

3.2 Le cas particulier du médecin traitant

Si vous désignez un médecin traitant dans votre DMP, celui-ci disposera de droits élargis, lui permettant d'accéder à l'ensemble des informations qui y sont conservées. A ce titre, il accède également aux informations que vous avez éventuellement rendues inaccessibles en les masquant.

3.3 La désignation d'un administrateur

Vous pouvez également, si vous le souhaitez, choisir un professionnel de santé pour être aidé dans la gestion des données de votre profil. Il aura alors des droits étendus comme le médecin traitant. Pour être choisi comme administrateur, le professionnel de santé doit s'être connecté au moins une fois à votre profil. Cet administrateur dispose de droits plus importants : il peut masquer un ou plusieurs documents dont il n'est pas l'auteur, à votre demande. Il peut également bloquer l'accès d'un professionnel de santé, ou accéder à des documents que vous avez choisi de masquer.

3.4 Les droits d'accès en cas d'urgence

Dans vos paramètres, vous devez indiquer si vous souhaitez que le médecin régulateur du SAMU-Centre 15 puisse consulter vos données à l'occasion d'un appel d'urgence vous concernant.

En cas de prise en charge en urgence par d'autres professionnels, il vous faut également préciser les droits d'accès. A défaut, ces informations seront accessibles aux professionnels qui auront besoin d'y accéder.

4- Quels droits pour les mineurs et majeurs protégés ?

4.1 Les mineurs

Un profil Mon Espace Santé est créé automatiquement pour chaque enfant dès sa naissance, sauf si ses parents s'y opposent. Les mineurs peuvent donc également disposer de leur propre espace numérique.

Les accès au profil Mon Espace Santé d'un mineur sont réservés à ses représentants légaux.

Cependant, un mineur peut demander que ses représentants légaux n'aient pas accès à un document ajouté dans son DMP, que le professionnel de santé peut masquer au moment de l'alimentation. Le mineur retrouvera le document dans son dossier médical à sa majorité. C'est au professionnel concerné que revient la décision, en concertation avec le mineur, de déposer des informations dans un mode rendant le document invisible pour les représentants légaux.

Le mineur peut également s'opposer à l'alimentation de son Espace Santé en invoquant un motif légitime. Il devra réitérer son opposition à chaque nouvel acte médical. Enfin, les règles concernant le masquage des documents secrets des mineurs par le professionnel de santé sont toujours en vigueur pour certains actes (IVG, pilule du lendemain, etc.), et aucune donnée de remboursement n'est remontée dans le dossier médical.

4.2 Les majeurs protégés

S'il s'agit d'une protection à la personne : le mandataire judiciaire ou le tuteur peut activer ou demander la clôture du profil Mon espace santé du majeur protégé. Si la personne en charge du majeur protégé estime que la décision de "laisser ouvert", de

“clôturer” ou “d’activer” son profil Mon espace santé ne lui revient pas au vu de la mission qui lui a été confiée, il doit, dans tous les cas, se tourner vers la personne protégée pour recueillir son avis.

S’il s’agit d’une protection aux biens : le mandataire judiciaire ou le tuteur ne peut pas agir sur Mon espace santé pour le compte du majeur protégé.

5- La modification et la clôture de votre profil Mon Espace Santé

Vous pouvez exercer vos droits de rectification, d’accès, de limitation, d’opposition et de suppression des données, soit directement dans votre espace, soit via votre caisse de rattachement.

Vous pouvez par ailleurs clôturer votre Espace Santé à tout moment.

A compter de la clôture de votre profil Mon Espace Santé, les données relatives à votre profil médical, vos mesures de santé et votre messagerie sécurisée sont immédiatement supprimées de la plateforme.

Les autres données sont en revanche archivées par la Caisse Nationale d’Assurance Maladie et ce, pour une durée de 10 ans. Il vous est toutefois possible d’en demander la suppression lors de la clôture en ligne de votre profil Mon Espace Santé, ou auprès du DPO de votre caisse de rattachement.

Si vous n’en avez pas demandé la suppression, en cas de réouverture de votre compte, les données archivées sont automatiquement reversées dans votre profil Mon Espace Santé.

Annexe 4 : Questionnaire de satisfaction à la sortie du patient

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

Madame, Monsieur,

À la suite du séjour de votre enfant dans notre établissement de santé, nous souhaitons recueillir son avis sur son hospitalisation. Cette enquête de satisfaction se fera à travers un [questionnaire en ligne](#).

Si votre enfant souhaite y participer, avec votre accord, il vous suffira **d'indiquer l'adresse mail à laquelle il pourra être contacté lors des formalités d'admission**.

Vous recevrez alors un e-mail après son hospitalisation contenant un lien unique et individuel permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis et de permettre à votre enfant de répondre. Si votre enfant ne souhaite plus répondre au questionnaire, il vous sera donné la possibilité de vous désinscrire à partir du lien indiqué dans le mail reçu.

Les réponses de votre enfant sont importantes. Elles nous permettront de connaître les points positifs de son séjour et ceux qu'il nous faut améliorer.

Une note de satisfaction de l'ensemble des répondants est mise à jour et affichée annuellement à l'accueil à partir des données enregistrées sur la plateforme dédiée.

Ces résultats sont présentés et analysés en Commission des Usagers l'établissement afin de déterminer les éventuelles actions d'amélioration à mettre en œuvre.



La Haute Autorité de Santé (HAS) est en charge de cette enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Pour toute interrogation, vous pouvez la contacter par courriel contact.web@has-sante.fr ou par courrier : **Haute Autorité de santé :**

5, avenue du Stade de France

93218 Saint-Denis La Plaine Cedex

Tél. : 01 55 93 70 00 - du lundi au vendredi de 9H à 18H

Par avance merci de votre participation

La direction de l'établissement

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant auprès de l'ATIH : 117 boulevard Marius Vivier Merle 69329 LYON CEDEX 03 - Tél. : 04 37 91 33 10 - Fax : 04 37 91 33 67

Annexe 5 : Trousseau, Fournitures

Trousseau pour 3 semaines à adapter selon le rythme de nettoyage par la famille/foyer

Tenues quotidiennes

3 chemises de nuit ou pyjamas (6 en cas d'énurésie, encoprésie)
12 slips (15 en cas d'énurésie, encoprésie)
6 soutiens gorges
6 pantalons ou jupes ou robes
12 teeshirts
4 pulls acryliques ou sweat-shirt
15 paires de chaussettes

2 draps de bains
6 serviettes de toilette
4 gants de toilette
1 paire de pantoufles
2 paires de chaussures ou tennis
1 robe de chambre ou peignoir

Pour le sport

2 pantalons jogging
2 maillots de bain (pas de caleçon)
1 paires de tennis ou basket
1 veste imperméable
1 petit sac à dos

Pour l'hiver indispensable

1 anorak, veste chaude
Pulls supplémentaires
1 paire de chaussettes hautes chaudes
Gants
Bonnet
Stick à lèvres

Pour la toilette

1 Brosse à dents et 1 gobelet
1 dentifrice
1 brosse ou 1 peigne
Shampooing
Gel douche, savon

Pour l'été

Casquettes
Lunettes de soleil
Crème solaire

Fournitures diverses

10 cintres « tout plastique » (pas de métal)
1 cadenas avec 2 clefs pour le placard personnel et 1 cadenas à code pour le téléphone portable
1 réveil matin ou une montre
2 sacs (min 50x80cm) en toile pour le stockage des vêtements sales.

Fournitures scolaires :

Pour tous les élèves :

Un cartable, sac à dos
Une trousse garnie (règle, colle, rapporteur, équerre, calculatrice...)
Les fournitures scolaires (les mêmes que celles demandées par l'établissement d'origine)

Pour les élèves qui arrivent en cours d'année :

Cahiers, cours, travaux effectués depuis le début de l'année scolaire.

Pour les élèves de Première et de Terminale aux enseignements de spécialité scientifique :

La calculatrice scientifique et son mode d'emploi.

Les livres scolaires sont fournis gratuitement par l'établissement. Tout livre non rendu sera facturé.

Pour des questions de sécurité incendie, il n'est pas permis d'amener son oreiller, couettes etc... seuls un ou 2 doudous sont tolérés de taille raisonnable (30x30 maximum).

Annexe 6 : Attestation de lecture du livret d'accueil et autorisations diverses

Le père (titulaire de l'autorité parentale)

La mère (titulaire de l'autorité parentale)

Le représentant de l'autorité parentale

Madame Monsieur

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone portable :

Téléphone domicile :

J'ai pris connaissance du livret d'accueil du patient et du règlement intérieur de l'établissement de santé pour adolescents de Chanay, Groupe MGEN, et je m'engage à en respecter les termes.

J'autorise

Je n'autorise pas

la pratique des activités culturelles et sportives encadrées hors de l'établissement.

Je dispose

Je ne dispose pas

d'une assurance scolaire couvrant ces risques.

J'autorise

Je n'autorise pas

si nécessaire, les professionnels de l'établissement à contrôler la chambre et les affaires personnelles de mon enfant.

J'autorise

Je n'autorise pas

la captation et l'utilisation de l'image et/ou voix du patient dans le cadre exclusif des projets éducatifs, culturels et pédagogiques de l'établissement et pour assurer l'identitovigilance tout au long de l'hospitalisation.

Signature des parents ou tuteur :

Signature du patient :