



LIVRET
D'ACCUEIL

MAISON DE SANTE PSYCHIATRIQUE

Emile Henri Cateland

FOYER DE POST-CURE





MOT DE LA DIRECTRICE

BIENVENUE

AU FOYER E.H. CATELAND

L'ensemble du personnel et moi-même vous souhaitons la bienvenue au **Foyer Emile Henri CATELAND**.

Nous œuvrerons ensemble vers un seul objectif : vous fournir des soins de qualité, afin de vous vous accompagner au mieux dans la réalisation de vos projets (pour ce faire, un projet de soins sera élaboré et revu régulièrement).

Nous vous remettons ce livret d'accueil qui vise à vous présenter de manière détaillée notre établissement, ainsi que les modalités de votre séjour.

Tout au long de votre prise en charge au Foyer Emile Henri CATELAND, nous serons à votre disposition et à l'écoute d'éventuelles remarques et/ou suggestions.

Aussi, nous recueillerons votre parole, à travers différents espaces et outils, cela afin d'améliorer la qualité de notre prise en charge et ainsi répondre au mieux à vos besoins.

Amel ADAM
Directrice



La qualité et la sécurité de la prise en charge de l'établissement a été évaluée par la Haute autorité de santé (HAS) en mai 2022 dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé.

L'établissement a été certifié à 98% avec la mention haute qualité des soins, ce qui représente le plus haut niveau de certification.

Le rapport de certification de l'établissement est disponible sur le site de la HAS (https://has-sante.fr/jcms/c_1054394/fr/u-d-s-m-est-de-paris).

SOMMAIRE



NOUS CONNAÎTRE

- La présentation de l'établissement 04
- Notre équipe 05



LA PRISE EN CHARGE

- Le processus d'admission 06
- Les documents à fournir 07
- La personnalisation de votre prise en charge 08
- Le séjour 09
- La description d'une journée type 11
- Les informations pratiques 12
- Vos devoirs 16
- La fin de votre prise en charge 17



VOS DROITS ET LIBERTÉS

- Notre engagement en matière de bientraitance 18
- Les personnes compétentes pour vous aider 19
- La prise en compte de votre avis 20
- Vos droits et libertés 22



ALLER PLUS LOIN

- L'accès au Foyer E.H Cateland 24



PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'ASSOCIATION GESTIONNAIRE

La maison de santé psychiatrique Emile Henri Cateland, également appelée « foyer de post cure » est gérée par l'association UDSM (Union pour la défense de la santé mentale), créée en 1959 et reconnue d'utilité publique en 1972. Elle gère vingt autres établissements et services (sociaux, médico-sociaux, sanitaires) localisés dans l'Est parisien.

LES MISSIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

Le foyer E.H Cateland est un établissement de santé créé en 1969.

Doté d'une capacité de 17 places, l'établissement accueille en hospitalisation complète des personnes majeures souffrants de troubles psychiques stabilisés. Les femmes enceintes et les personnes présentant les troubles ou comportements suivants ne sont pas admises : alcoolisme, toxicomanie et autres troubles addictifs associés, états et troubles du comportement auto ou hétéro agressifs.

Nous proposons une prise en charge médicale ainsi qu'une aide à la réinsertion et un accès à la citoyenneté. L'objectif est de développer votre autonomie (prise de traitement, organisation des activités, hygiène...) et de vous accompagner dans l'aboutissement de votre projet (professionnel, social...).

Les professionnels du foyer travaillent en collaboration avec les partenaires intervenant dans votre prise en charge (hôpital, CMP, établissements médicosociaux etc).

LE FINANCEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement est financé par la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) et l'Agence régionale de santé (ARS). Il est assujettit au forfait journalier hospitalier qui demeure à la charge du/de la patient(e).

Vous êtes redevable du forfait journalier, sauf si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- si votre mutuelle prend en charge ce type de frais (attention : parfois, les prises en charge sont limitées dans l'année civile),
- si vous bénéficiez de la complémentaire santé solidaire (ancienne CMUC),
- si vous êtes en maladie professionnelle ou accident du travail.



NOTRE ÉQUIPE

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- **PERSONNEL ADMINISTRATIF**
 - Directrice
- **PERSONNEL MÉDICAL ET SOIGNANT**
 - Médecin psychiatre, responsable médical de l'établissement
 - Infirmiers
- **AGENTS HÔTELIERS ET TECHNIQUES**
 - Agents hôteliers
 - Agent technique

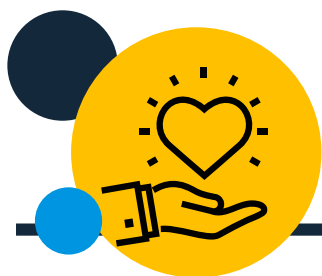
PRÉSENCE DES PROFESSIONNELS SOIGNANTS

Une présence infirmière est assurée 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Le médecin psychiatre est présent six demi-journées par semaine.

COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES

Afin de répondre au mieux à vos besoins, nous travaillons également avec différents professionnels intervenant dans votre prise en charge (équipes de secteurs, hôpital de jour, centre médico-psychologique, associations de quartiers, ESAT...).



LE PROCESSUS D'ADMISSION

DEMANDE D'ADMISSION

L'accès au foyer se fait sur demande de votre équipe de secteur. C'est elle qui se charge de nous transmettre votre dossier de candidature.

ETUDE DE VOTRE DEMANDE PAR LA COMMISSION D'ADMISSION

Une fois que votre dossier nous a été transmis, la commission d'admission composée du responsable médical et l'équipe soignante étudie votre dossier de candidature.

ENTRETIEN AVEC L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Si votre projet correspond aux missions de l'établissement, un entretien avec le médecin psychiatre et un infirmier vous sera proposé.

Une visite du foyer sera effectuée à cette occasion.

DÉCISION D'ADMISSION

La décision retenue par la commission concernant votre admission sera communiquée à votre équipe référente. Si vous êtes admissible mais qu'il n'y a plus de place, vous serez inscrit sur liste d'attente.

Si la réponse est favorable et que le foyer dispose de places disponibles, vous êtes tenus de nous transmettre les documents listés sur la page suivante.

PÉRIODE D'OBSERVATION

Votre prise en charge débute par une période d'un mois. A l'issue de cette dernière, un bilan est réalisé afin de prononcer ou non la décision d'admissibilité définitive.

La période d'intégration peut être reconduite une ou deux fois si l'équipe du foyer le juge nécessaire.

ACCUEIL AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Lors de votre admission, vous serez reçu en entretien médical, et vous signerez notamment votre engagement de soins. Cet engagement est fondamental.

En effet, l'hospitalisation au sein de notre établissement doit impérativement être consentie.



LES DOCUMENTS À FOURNIR

Pour toute prise en charge par le foyer Emile Henri Cateland il vous est demandé de nous transmettre les documents suivants :

Pour toute personne :

- Copie de la carte nationale d'identité
- Attestation de responsabilité civile
- Ordonnances des traitements en cours
- Derniers résultats d'examen sanguins et/ou radiologiques
- Coordonnées de votre médecin traitant
- Photo d'identité récente

DOCUMENTS EN PLUS À FOURNIR, SELON VOTRE STATUT :

VOTRE STATUT	DOCUMENTS A FOURNIR
<p>Vous êtes assuré(e) social(e), salarié(e) ou ayant droit.</p> <p>Vous appartenez à un régime obligatoire des travailleurs non salariés</p> <p>Vous bénéficiez d'un régime particulier</p>	<ul style="list-style-type: none">• Carte vitale ou carte d'assuré social• Attestation de droits ouverts à la sécurité sociale• Carte de mutuelle
<p>Vous bénéficiez de la protection universelle maladie (PUMA) (ancienne CMU)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Carte vitale ou carte d'assuré social• Attestation de droits ouverts à la sécurité sociale• Attestation de droits ouverts à la PUMA
<p>Vous n'êtes pas assuré(e) social(e)</p>	<p>Il vous sera demandé une provision représentant le montant approximatif de vos frais de séjour.</p> <p>Il est important que vous nous transmettiez un maximum d'informations sur votre situation sociale pour que le service administratif en liaison avec les assistants sociaux, puissent obtenir la prise en charge de votre séjour.</p>



LA PERSONNALISATION DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Le projet d'établissement précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du foyer Emile Henri Cateland et définit ses objectifs d'intervention. Il est consultable, sur simple demande, dans nos locaux.

Par ailleurs, vous pouvez également trouver le rapport de certification de l'établissement sur le site de la HAS.

L'ÉLABORATION D'UN PROJET DE SOINS ADAPTÉ À VOS BESOINS

Votre projet de soins va être élaboré par le/la responsable médical(e) du foyer, l'équipe soignante et vous-même.

Le projet de soins décrit l'organisation générale des soins et de votre prise en charge au sein de l'établissement. C'est une composante du dossier médical qui trace la démarche thérapeutique engagée avec votre consentement et votre participation. Il constitue également un outil de communication entre professionnels afin de maintenir la continuité des soins avec votre équipe référente.

Votre projet sera travaillé tout au long de votre séjour avec l'équipe soignante et le/la responsable médical(e). Il sera également revu par le/la responsable médical(e) après toute hospitalisation en dehors de l'établissement.

Tous les six mois, une synthèse avec votre équipe référente sera organisée où il sera question d'évaluer l'évolution de votre projet. Si besoin, l'équipe du foyer Emile Henri Cateland peut être en lien avec votre entourage (famille/aidants).

L'ÉLABORATION DE VOTRE ENGAGEMENT THÉRAPEUTIQUE

Votre admission implique votre engagement dans un processus de soins avec un projet d'autonomisation ainsi qu'un suivi médical et social régulier avec votre équipe de secteur.



LE SÉJOUR

LES LOCAUX

Le foyer est situé dans le centre ville de Saint Maur. Il se trouve à moins de cinq minutes à pied du RER A et autres transports urbains.

Il est composé d'un bâtiment principal dans lequel se trouve les chambres et les espaces collectifs, ainsi que d'un bâtiment annexe où se trouve le bureau de la direction de l'établissement. Ces deux bâtiments sont implantés au sein d'un parc de 2 200 mètres carrés.

LA CHAMBRE

Le foyer dispose de 12 chambres dont 8 individuelles, 3 chambres doubles et 1 chambre pouvant accueillir trois personnes. Elles sont réparties sur deux étages.

Chaque résident possède les clefs de sa chambre.

Elles sont équipées des meubles suivants : un lit simple (dont les draps sont fournis), une table de chevet, et une armoire de rangement dans laquelle vous pourrez ranger vos effets personnels. L'armoire ferme par cadenas que vous êtes tenus d'apporter. Vous avez par ailleurs accès à un vestiaire personnel au sous-sol, où vous pourrez entreposer certains de vos effets dont vous avez un besoin moins régulier.

Pour des raisons de sécurité électrique il est interdit d'utiliser des multiprises dans les chambres.

Tout résident doit tenir sa chambre rangée et doit effectuer son lit chaque jour.

LES ESPACES COLLECTIFS

Le foyer est composé :

- d'une cuisine,
- d'une salle à manger
- d'un espace salon/détente
- de deux salles de bains par étage
- de deux sanitaires par palier
- d'une terrasse extérieure où il est possible de manger
- d'un parc arboré disposant de bancs et d'un barbecue

● ● ●
LE SÉJOUR





LA DESCRIPTION D'UNE JOURNÉE TYPE

La vie au foyer implique le respect de certains horaires décrits ci-dessous.

LE PETIT DÉJEUNER

Tout patient se doit d'être présent pour le petit déjeuner.

Les petits déjeuner sont servis dans la salle à manger de :

- 7h00 à 9h00 en semaine
- 7h30 à 10h30 le week-end

LE DÉJEUNER

Le déjeuner est servi entre 12h00 et 13h00 la semaine.

LE DINER

Le dîner est servi entre 19h00 et 20h00.

LE COUCHER

Le silence est de rigueur entre 22h00 et 7h00 dans tout le foyer Emile Henri Cateland, y compris dans le parc.

En journée, vous êtes libre de vaquer à vos occupations.

Vous êtes tenus de passer six demi-journées par semaine dont le mardi à l'extérieur de l'établissement.



LES INFORMATIONS PRATIQUES

LES MÉDICAMENTS

Tout au long de votre prise en charge, l'équipe vous accompagnera dans la gestion de votre traitement afin de vous permettre d'atteindre une autonomie à ce niveau.

Aucun médicament, sauf exception et accord du médecin, ne peut être stocké dans les chambres.

LES REPAS

Les repas sont servis dans la salle à manger et sont pris en commun avec les autres patient(e)s du foyer et en présence d'un(e) infirmier(e).

Des menus équilibrés et adaptés le cas échéant à vos besoins vous sont proposés. Les menus sont affichés sur le panneau d'affichage situé dans le petit salon.

Après les repas, les résidents sont tenus de débarrasser et nettoyer leur table. En dehors des repas, si vous utilisez de la vaisselle, vous êtes tenus de la laver dès la fin de son utilisation. Il est interdit de laisser de la vaisselle dans les chambres.

Si vous mangez à l'extérieur, nous vous demandons de le signaler à l'infirmier(e) **au moins 48h** à l'avance afin d'annuler la commande de votre repas.

Si pour des raisons médicales, professionnelles, ou personnelles vous ne pouvez pas être au repas à l'heure nous vous demandons de le signaler à l'infirmier(e) afin de conserver un plat à votre intention. Il est à noter que dans le cadre des normes sanitaires, le repas ne peut être conservé qu'une demi-heure maximum.

L'ENTRETIEN DU LINGE

L'entretien de votre linge personnel reste à votre charge et doit être effectué au moins une fois tous les quinze jours. Une machine à laver ainsi qu'un sèche-linge sont à votre disposition au sous-sol de l'établissement. Les produits d'entretien du linge ne sont pas fournis par le foyer Emile Henri Cateland.

En ce qui concerne le linge de lit, des draps propres vous sont fournis une fois par semaine par les agents hôteliers. Vous êtes tenus de changer les draps tous les dimanches avant le repas du déjeuner.

Pour ce qui est du linge de bain, il n'est pas fourni par l'établissement. Il vous revient d'apporter votre linge de bain.



LES INFORMATIONS PRATIQUES

LE COURRIER

L'adresse du foyer ne doit pas être utilisée comme domiciliation. Vous pouvez vous faire domicilier à la permanence des domiciliations de Saint-Maur.

Lors de votre départ du foyer, pensez à nous laisser une adresse où nous pourrions vous faire suivre le courrier reçu à votre attention.

LES PERMISSIONS

Des permissions de sortie sont accordées une fois la période d'observation terminée. Vous pouvez bénéficier de trente journées de permissions par an sans dépasser quatre semaines consécutives.

Pour cela, il est nécessaire de renseigner le formulaire à votre disposition dans le bureau infirmier. Elles doivent être remises cinq jours avant et au plus tard le mardi matin s'il s'agit d'une demande de permission pour le week-end. Elles sont soumises à la validation du médecin psychiatre du foyer Emile Henri Cateland.

Lorsque vous sortez de l'établissement, vous êtes tenus de rentrer au foyer avant les horaires mentionnés ci-dessous :

- **Du dimanche au jeudi** : 22h30
- **Le vendredi, samedi et les veilles de jours fériés** : 00h30

LES VISITES

Les visites autres que celles de vos intervenants sociaux et médicaux sont autorisées de 14h à 18h et uniquement après accord d'un infirmier.

Les visiteurs sont exclusivement reçus dans le salon du rez-de-chaussée ou dans le parc. Aucune personne étrangère à l'établissement n'est autorisée à monter dans les étages.



LES INFORMATIONS PRATIQUES

PRESSE ET BIBLIOTHÈQUE

Un choix d'ouvrages est mis à votre disposition gratuitement ainsi que des revues et périodiques.

N'hésitez pas à signaler vos besoins à l'équipe qui vous guidera vers la bibliothèque municipale.

SPORT

Vous bénéficiez de la gratuité d'une salle de sport (gymnastique, musculation) et d'un tarif préférentiel pour les piscines de Saint-Maur. Il est nécessaire de présenter un certificat médical de non contre indications.

Des équipements sportifs sont également à votre disposition dans l'établissement (tapis de course...).

ACTIVITÉS

Une table de ping-pong, un filet de volley, des boules de pétanque ainsi que des jeux de sociétés sont mis à votre disposition par l'établissement.

Par ailleurs, dans la mesure du possible et selon la motivation du groupe diverses activités sont proposées : cuisine, peinture, jardinage, photo etc.

MULTIMÉDIA

Deux téléviseurs et **un vidéoprojecteur** sont à votre disposition dans le réfectoire. Les émissions tardives ne peuvent être regardées qu'avec l'accord d'un(e) infirmier(e).

Un ordinateur équipé d'une liaison internet ainsi qu'une imprimante peuvent également être utilisés.



LES INFORMATIONS PRATIQUES



ASSURANCE

Les personnes accueillies sont couvertes par l'assurance responsabilité civile de l'établissement.

Cette assurance institutionnelle ne couvre pas les sinistres que les patient(e)s pourraient occasionner au sein de l'établissement. Chaque personne doit donc souscrire une assurance responsabilité civile personnelle.



PERTE OU VOL D'OBJETS PERSONNELS

Lors de votre accueil, il vous est demandé d'éviter de vous munir d'objets de valeur.

L'établissement décline, au regard de la loi, toute responsabilité en cas de perte ou de vol si vous avez tenu à les conserver. Aussi, dès votre admission il vous est demandé d'apporter un cadenas pour pouvoir mettre vos affaires en toute sécurité dans l'armoire de votre chambre.

Nous pouvons toutefois mettre à votre disposition le coffre de l'établissement si vous tenez à y déposer exceptionnellement des objets de grande valeur et de petite taille. Un reçu vous sera remis une fois ce dépôt effectué.

L'accès au coffre, et le retrait des objets ou argent confié, se fera sur demande écrite 48h à l'avance et ne pourra avoir lieu que du lundi au vendredi de 10h à 17h en présence également de deux membres de l'équipe.



VOS DEVOIRS

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de notre établissement, vous êtes tenus au respect des éléments mentionnés ci-dessous :

- **Faire preuve de courtoisie** à l'égard du personnel et des autres patient(e)s
- **Eviter toute détérioration et tout gaspillage.** Les locaux et le matériel du foyer sont agencés pour rendre le séjour aussi agréable que possible, en respecter la propreté est un engagement nécessaire au bien-être de tous
- **Préserver le repos de chacun** en utilisant avec discrétion radio et téléphones et en évitant les conversations trop bruyantes
- **Respecter le travail des agents hôteliers,** et sortir de votre chambre lors de son nettoyage
- **Garder votre chambre rangée**
- **Ne pas fumer** dans l'enceinte de l'établissement
- **Ne pas pénétrer dans les chambres des autres patient(e)s**
- **Informer** les infirmiers de vos déplacements
- Avoir une **tenue correcte**
- **Ne pas introduire d'objets dangereux** dans l'établissement
- **Ne pas stationner de véhicule à moteur** sur le site de l'établissement
- **Respecter le règlement** de fonctionnement qui vous a été remis lors de votre admission

Dans le cas contraire, votre responsabilité pourra être engagée et/ou votre séjour pourra être interrompu.



LA FIN DE VOTRE PRISE EN CHARGE

LES MOTIFS DE LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

- **L'ABOUTISSEMENT DE VOTRE PROJET**

Une fois que les objectifs définis avec l'équipe sont atteints, une fin de prise en charge peut être envisagée.

- **VOTRE VOLONTÉ DE METTRE UN TERME À LA PRISE EN CHARGE PAR LE FOYER**

Vous pouvez à tout moment mettre un terme à votre prise en charge.

- **DÉCISION DU RESPONSABLE MÉDICAL**

La fin de votre prise en charge peut être décidée par le responsable médical lorsqu'il estime que l'établissement n'est pas en mesure de répondre à l'évolution de vos besoins.

- **NON RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

A l'admission, vous vous engagez à respecter le règlement intérieur. En cas de non-respect de ce dernier, le responsable médical peut décider de la fin de votre prise en charge.

LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

L'équipe se tient à votre disposition si besoin.



NOTRE ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE BIENTRAITANCE

POLITIQUE BIENTRAITANCE

Dans le cadre de la lutte contre la maltraitance, l'établissement veille au respect des droits des usagers à travers diverses actions et informations.

Lorsque l'établissement a connaissance d'une mise en danger, il signale ces faits au Procureur de la République.

COMMENT SIGNALER UNE SITUATION DE MALTRAITANCE ?

Si vous êtes victime de maltraitance ou soupçonnez quelqu'un de l'être, appelez le : **39 77**. C'est un numéro **gratuit**, dédié à la prévention et à la protection personnes en danger ou en risque de l'être.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Les **plaintes** et **réclamations** correspondent à toutes vos formulations d'insatisfaction, ou remarques. La direction de l'établissement est chargée de traiter l'ensemble des demandes.

A QUI ADRESSER UNE PLAINTE OU UNE RECLAMATION ?

Vous pouvez adresser une plainte/réclamation au **directeur de l'établissement via la boîte prévue à cet effet qui est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement**. Il se chargera de vous apporter une réponse. Si la réponse apportée ne correspond pas à vos attentes, le service qualité de l'UDSM est également à votre disposition : **Service qualité – 17 boulevard Henri Ruel – 94120 Fontenay-sous-Bois** dir-qualite@udsm-asso.fr

DÉCLARATION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES GRAVES

Un évènement indésirable grave est un évènement inattendu au regard de l'état de santé de la personne et dont les conséquences sont : le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent ou une disparition inquiétante de plus de 48 heures. Pour plus d'information, vous pouvez demander à la direction d'établissement.

Si vous êtes témoin d'un tel événement : informez la direction d'établissement qui mettra en œuvre les actions nécessaires.

Vous pouvez en informer les autorités de santé via le lien suivant : https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil



LES PERSONNES COMPÉTENTES POUR VOUS AIDER



LA PERSONNE DE CONFIANCE : UN PROCHE POUR VOUS AIDER DANS VOS DÉCISIONS

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement de santé de **désigner une personne de confiance** qui l'accompagnera dans ses démarches afin de **l'aider dans ses décisions concernant sa prise en charge médicale**.

Elle sera également votre référent auprès de l'équipe médicale si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. En prévision de cette éventualité, la rédaction de « directives anticipées » permet aux médecins de connaître vos souhaits.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il vous suffira de l'indiquer dans le formulaire de désignation qui vous sera remis lors de votre admission. Cette désignation peut être revue à tout moment et doit être communiquée à l'établissement.

La **personne désignée doit donner son accord** à cette désignation.



LES REPRÉSENTANTS DES PATIENT(E)S : DES PERSONNES POUR VOUS AIDER DANS LE RESPECT DE VOS DROITS

Vous pouvez demander **gratuitement** à un représentant d'usager de vous aider à **résoudre un conflit individuel ou collectif** et à faire valoir vos droits.



LA PRISE EN COMPTE DE VOTRE AVIS

Nous mettons en œuvre différents moyens afin de recueillir vos avis et suggestions.

- **LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)**

Elle veille au respect des droits des patient(e)s et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Organisée tous les trimestres, elle réunit la direction d'établissement, le responsable médical, un membre du service qualité de l'UDSM, un soignant et trois représentants d'usagers dont deux membres d'associations de représentant d'utilisateur à savoir l'UNAFAM et UFC que choisir.

Une semaine avant la réunion, l'ordre du jour est remis aux participants et le représentant des patient(e)s recueille les suggestions/demandes des autres résidents.

Les résultats des enquêtes de satisfaction, les plaintes et les événements indésirables graves sont présentés à cette occasion. Le projet d'établissement et la politique qualité sont également présentés à la CDU lors de leur renouvellement. Les retours sont pris en compte par la direction et le responsable médical pour faire des ajustements.

- **LES ENQUÊTES DE SATISFACTION SEMESTRIELLES**

Afin de recueillir vos avis sur le fonctionnement de l'établissement. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont affichés sur le tableau d'affichage dans le petit salon.

- **LES RÉUNIONS ENTRE LES SOIGNANTS ET LES RÉSIDENTS**

Ces réunions se tiennent tous les quinze jours, le jeudi soir. La présence des résidents y est obligatoire (sauf raison professionnelle ou médicale). Ces réunions permettent aux résidents de s'exprimer sur leur quotidien, les difficultés rencontrées, la maladie etc.

- **LE CAHIER DE VIE**

Ce cahier est mis à votre disposition dans la salle à manger pour toutes remarques, suggestions...

- **LA BOITE DÉDIÉE AUX PLAINTES ET RÉCLAMATIONS**

Elle est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement.

- **LE PROJET DES PATIENT(E)S**

Un projet des patient(e)s est rédigé. Il contient notamment des suggestions pour améliorer la prise en charge et les conditions d'accueil. Il est soumis à la validation de la CDU.



LA PRISE EN COMPTE DE VOTRE AVIS

ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations nécessaires à la prise en charge sont regroupées dans un dossier unique.

La procédure d'accès aux informations de santé correspond aux dispositions de l'article L. 1111-7 du code de la santé publique ainsi qu'à l'arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007.

Pour avoir accès à votre dossier, il est nécessaire de faire **une demande écrite datée et signée auprès de la direction**, en précisant les noms, prénoms et la qualité du demandeur.

Vous pouvez vous rapprocher de la direction de l'établissement pour connaître les modalités d'accès au dossier patient.

CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

L'ensemble du personnel est astreint au secret professionnel et au secret médical dans les limites du secret partagé.

Une attention particulière est portée sur le recueil, l'accès, la transmission et la conservation des informations vous concernant. La conservation des dossiers est conforme aux dispositions de l'article R.1112-7 du Code de la santé publique.

Un recueil de données anonymes est effectué dans le cadre du département d'informatique médical.

TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation en vigueur, l'UDSM s'engage à protéger les données à caractère personnel collectées et traitées vous concernant. Nous ne collectons que les données utiles à votre accompagnement.

Les données personnelles font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978. Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement.

Vous êtes en droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 et si ce recueil ne répond pas à une obligation légale.

La direction générale de l'UDSM est joignable pour répondre à vos questions par courriel : dpo@udsm-asso.fr



VOS DROITS ET LIBERTÉS

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

ARTICLE 1

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

ARTICLE 2

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

ARTICLE 3

L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

ARTICLE 4

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

ARTICLE 5

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

ARTICLE 6

Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



VOS DROITS ET LIBERTÉS

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

ARTICLE 7

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

ARTICLE 8

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

ARTICLE 9

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

ARTICLE 10

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

ARTICLE 11

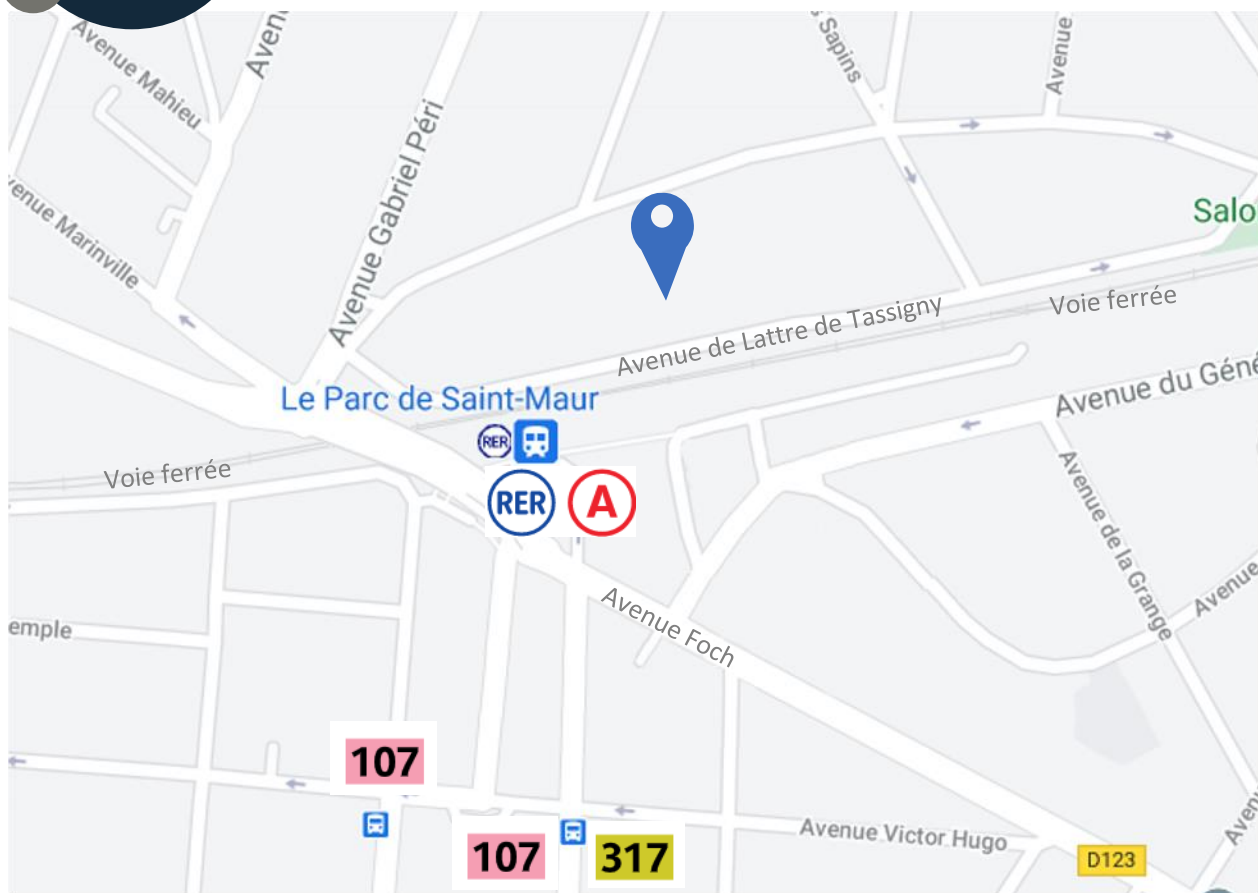
La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers.

Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de 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.

Cette charte est affichée dans l'intégralité des chambres de l'établissement.
Par ailleurs, elle est également disponible sur le site internet : [www. sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)



L'ACCÈS À LA MAISON DE SANTÉ Emile Henri Cateland



RER A : Parc de Saint-Maur

107

317

Bus 107 : Ecole vétérinaire Saint- Maur la Pie

Bus 317 : Hôtel de ville de Créteil – Nogent le Perreux RER



15 avenue de Lattre de Tassigny

94100 SAINT-MAUR-DES-FOSSES

Tel : 01 42 83 14 63

Fax : 01 42 83 00 23

secretariat-foycateland@udsm-asso.fr

www.udsm-asso.fr

Horaire de l'accueil téléphonique : 24h24 7j/7