



Livret d'accueil  
Hôpital de jour enfants  
**Pôle infanto-juvénile**



# SOMMAIRE

## 1 - Présentation générale

Préambule  
Présentation  
Qu'est-ce qu'un hôpital de jour ?  
Ses missions  
L'offre de soins

3

## 2 - L'admission

Formalités d'admission  
Visite de pré-accueil  
Les référents  
Présentation de l'équipe pluridisciplinaire

4

## 3 - La prise en charge et le fonctionnement de l'unité

Fonctionnement  
Le travail en réseau  
Horaires  
Fermetures  
Qui contacter ?  
Le nécessaire vestimentaire  
Le transport  
Règlement intérieur de l'hôpital  
Question d'hygiène, lavage des mains  
La Commission des Usagers

5

## 4 - Vos droits

Le consentement  
et la participation aux soins  
Confidentialité  
et non divulgation de la présence  
Sécurité  
Plaintes et réclamations

7

## 5 - Nos engagements

Accès au dossier médical  
Conservation du dossier médical  
Lutte contre la douleur  
Bienveillance  
Informatique et libertés

8

## 6 - La sortie

Modalités de sortie  
Evaluation du séjour

10

## 7 - Pratique

Notes personnelles  
Chartes

11

# 1 - Présentation générale

## Préambule

Ce livret d'accueil est destiné à vous présenter l'hôpital de jour. Il vous sera également utile pour certaines démarches ultérieures.

## Présentation

L'hôpital de jour est une unité du Centre Hospitalier de Bégard. Il dépend du Pôle Infanto-Juvenile sous la responsabilité du médecin référent et du cadre de santé de l'unité.

## Qu'est-ce qu'un



C'est une unité de soins en journée, spécialisée dans l'accueil et l'accompagnement en soins auprès d'enfants âgés de 2 à 11 ans présentant des difficultés psychiques qui entravent le développement de leurs capacités d'autonomie, de vie en société et d'apprentissage.

L'hôpital de jour a une mission de service public, les soins sont accessibles à tous. L'hospitalisation de votre enfant n'est pas gratuite. Le prix de journée est couvert par une dotation de l'ARS (Agence Régionale de Santé) de Bretagne.

## Ses missions

- Proposer un cadre de soins sécurisant, contenant et bienveillant ;
- Mettre en place des bilans et évaluations qui participent à l'élaboration d'un diagnostic ;
- Proposer des espaces thérapeutiques favorisant l'expression et l'apaisement ;
- Aider l'enfant à développer et à réinvestir des liens relationnels satisfaisants ;
- Développer et soutenir les capacités d'apprentissage de l'enfant ;
- Favoriser son autonomie, son développement, son mieux être ;
- Accompagner les familles, afin de co-construire le projet individualisé de leur enfant ;
- Si nécessaire, informer et accompagner la prise d'un traitement médicamenteux ;
- Collaborer avec les différents partenaires intervenant dans l'environnement de l'enfant ;
- Accompagner l'enfant et son entourage dans son orientation de soin et de vie au-delà de l'hôpital de jour.

## L'offre de soins

Les soins reposent sur un projet adapté à chaque enfant, en fonction des besoins identifiés.

- Une consultation avec un médecin généraliste, spécialisé dans la petite enfance ;
- Des bilans et des évaluations spécifiques menés par différents professionnels ;
- Des ateliers ou activités thérapeutiques médiatisés, en individuel ou en groupe comme supports à la relation :
  - Des entretiens avec l'enfant ;
  - Des rencontres, des échanges réguliers avec les familles ;
  - Des visites à domicile (sur indication médicale, et en accord avec les parents) ;
- Une collaboration avec différents partenaires intervenant dans l'environnement de l'enfant (avec accord des parents, dans le respect du secret professionnel).

## 2 - L'admission

### Formalités d'admission

Votre enfant sera accueilli à l'hôpital de jour, après avoir rencontré le médecin. Il vous sera proposé une visite du service.

### Visite de pré-accueil

La visite préalable est essentielle. C'est le premier contact pour votre enfant et pour vous avec l'équipe soignante.

Elle vous permet de préparer avec votre enfant sa venue à l'hôpital de jour.

Les modalités d'hospitalisation et le fonctionnement vous seront alors expliqués.

C'est l'occasion d'engager un dialogue et de poser les questions qui vous semblent utiles. À cette occasion vous ferez la rencontre des deux référents de votre enfant.

### Les référents

L'ensemble de l'équipe participe à la prise en soins de votre enfant. Deux professionnels de l'équipe seront identifiés comme interlocuteurs privilégiés pour vous et tous les partenaires qui accompagnent votre enfant.

### Présentation de l'équipe pluridisciplinaire :

- Médecin Pédopsychiatre
- Cadre de santé
- Psychologue
- Infirmier(e)s
- Éducateurs spécialisés
- Psychomotricienne
- Orthophoniste
- Secrétaire médicale
- Personnel hôtelier et d'entretien, agents des services hospitaliers
- Aide-soignant
- Moniteur éducateur



## 3 - La prise en charge et le fonctionnement de l'unité

### Fonctionnement

Suite aux divers bilans, entretiens et observations, un projet de soins individualisé est élaboré en fonction des besoins de chaque enfant.

Les soins s'organisent sur des temps bien différenciés.

Votre collaboration est nécessaire. Il est important que votre enfant arrive aux horaires qui vous seront indiqués.

Pour suivre l'évolution de votre enfant, vous rencontrerez régulièrement, sur rendez-vous :

- le médecin référent du projet de soins,
- les référents infirmiers, éducateurs, rééducateurs, psychologue de l'équipe.



Le travail avec l'enfant ne peut se concevoir sans votre implication et votre engagement dans sa prise en soin.

### Le travail en réseau

Avec votre accord, l'équipe de l'hôpital de jour travaille en partenariat avec tous les intervenants participant à la prise en charge de l'enfant.

Ces échanges sont limités aux informations permettant une meilleure compréhension des difficultés de l'enfant ; ils respectent l'intimité familiale et tout ce qui peut être confié au cours des entretiens et sont liés par le secret médical et professionnel.

### Horaires

L'hôpital de jour accueille les enfants de 9h15 à 16h00, du lundi au vendredi.

Lors de l'admission, vous serez informés des jours et des heures d'hospitalisation de l'enfant.

Il vous est demandé de respecter ce planning, d'en informer les éventuels transporteurs, et de leur demander d'être rigoureux concernant les horaires de prise en charge.

### Fermetures

Les fermetures pour congés couvrent une partie des vacances scolaires.

Le calendrier, établi chaque année, vous sera remis en septembre et, si nécessaire, une réactualisation vous sera envoyée en cours d'année.

### Qui contacter ?

Pendant les périodes de fermeture, si vous rencontrez un problème contactez-les Centres Médico-Psychologiques pour Enfants et Adolescents (CMPEA) de Pabu, Lannion ou Paimpol, en semaine du lundi au vendredi de 9h à 17h10.

Ou

En dehors de ces périodes vous pouvez, en cas d'urgence, contacter l'Antenne Médico-Psychologique rattachée au centre hospitalier général le plus proche de votre domicile :

- Guingamp : ..... 24h/24 • 7j/7 ..... • 02 96 44 57 84
- Lannion : ..... 24h/24 • 7j/7 ..... • 02 96 05 70 78
- Paimpol : ..... lundi au vendredi : 8h à 20h ..... • 02 96 55 61 48

Week-ends et jours fériés : 12h20 • 20h

## Le nécessaire vestimentaire

Nous vous demandons de prévoir :

- une paire de chaussons,
- des vêtements de rechange,
- des bottes.

## Le transport :

Les familles se chargent d'organiser les transports avec les prestataires de leur choix. Nous attirons votre attention sur le fait que l'enfant reste sous la responsabilité de la personne qui l'accompagne, jusqu'au relais d'un professionnel.



**Pour tout changement d'horaires d'accueil,**

**Ou**

**Lorsque votre enfant ne peut venir comme prévu à l'hôpital de jour.**

N'oubliez pas d'en informer, le transporteur et l'équipe de l'hôpital de jour.

Si l'enfant est malade, nous vous demandons de le garder à la maison.

## Règlement intérieur de l'hôpital de jour

Lors de l'entretien de pré-accueil, il vous sera remis un règlement intérieur que vous serez invités à signer lors de l'admission de votre enfant.

## Question d'hygiène – Lavage des mains

**Rappel : Recommandations pour l'HYGIENE DES MAINS**  
Réaliser les 7 étapes de la friction pour que la SHA (Solution Hydro-Alcoolique) soit EFFICACE.

**Pré-requis :**

- 3 ml. par friction
- Ongles courts, sans vernis
- Ni bagues, ni bijoux, ni montre
- Manches courtes
- Mains propres non souillées

1. Paume contre paume  
2. Dos des mains  
3. Espaces interdigitaux  
4. Doigts en crochets  
5. Pulpe des doigts  
6. Retour et dessus des poignets  
7. Autour des poignets

30 SEC

Sur peau sèche et propre

## La Commission des Usagers

La Commission des Usagers a pour mission :

- d'examiner notamment toutes les plaintes et les réclamations transmises et, en cas de survenue d'événements indésirables, d'être informée des actions menées pour y remédier ;
- de participer également à l'élaboration de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, d'élaborer et de suivre un projet exprimant les attentes et propositions des usagers ;
- de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Si vous souhaitez exprimer des réclamations, remarques ou observations sur la prise en charge de votre enfant, vous pouvez adresser une demande écrite à la Commission des Usagers :



par courriel : [CDU@fondationbonsauveur.fr](mailto:CDU@fondationbonsauveur.fr)

par téléphone : 02 96 45 37 36 ou 02 96 45 37 88 ou 06 24 25 09 55

## 4 - Vos droits

### Le consentement et la participation aux soins

Tout professionnel de santé a obligation de vous informer « sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que les autres solutions possibles et sur les conséquences en cas de refus ». Le recueil de votre consentement pour la prise en soins de votre enfant se fait au cours d'un entretien individuel. Il n'est pas requis qu'il prenne la forme d'un écrit signé.

### Confidentialité et non divulgation de la présence

Le droit à la confidentialité des informations personnelles ainsi que le secret professionnel garantissent la protection de la vie privée. Ils s'appliquent à tous les professionnels. Dans le but d'assurer un meilleur suivi de l'état de santé de votre enfant, sauf opposition de votre part, les informations le concernant seront partagées entre les professionnels participant à sa prise en charge. Vous avez la possibilité de demander la non divulgation partielle ou totale des informations le concernant.

### Sécurité

Un plan et des consignes de sécurité sont affichés dans chaque unité. Le personnel est formé pour assurer une évacuation en cas d'incident.

### Plaintes et réclamations

L'établissement favorise l'expression des usagers afin d'améliorer la qualité de ses prestations. Si vous ou votre enfant souhaitez formuler une plainte, réclamation, remarque ou observation, trois possibilités vous sont offertes :

- par courrier (1, rue du Bon Sauveur, 22140 Bégard) au Directeur Général qui veille à ce que cette demande soit instruite dans les meilleurs délais ;
- par saisine de la Commission des Usagers ;
- par oral auprès d'un responsable du service qui vous accompagne et veille à faire consigner par écrit votre demande.

Vous pouvez déclarer tout Événement Indésirable Grave lié aux soins (EIGS) sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables à l'adresse suivante : [signalement-sante.gouv.fr](http://signalement-sante.gouv.fr)



## 5 - Nos engagements



### Accès au dossier médical

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, (...) à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers » (article L1111-7 du CSP). Pour consulter le dossier de votre enfant, si vous détenez l'autorité parentale et en fonction de la réglementation en vigueur, une demande écrite doit être adressée au Directeur Général de l'hôpital. La communication de la réponse de l'établissement sera effectuée dans les 8 jours suivant la demande pour les documents de moins de 5 ans. Ce délai ne peut excéder 2 mois pour les documents plus anciens.

### Conservation du dossier médical

Le SIAM (Service d'Information et d'Archives Médicales) de la Fondation Bon Sauveur coordonne la circulation et l'archivage centralisé des dossiers médicaux. Le décret du 4 janvier 2006 fixe la durée de conservation des dossiers médicaux à vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation.

Pour les patients décédés, ce délai est de 10 ans à compter de la date du décès. Pour les mineurs, ce délai peut être de 28 ans au maximum ; la possibilité pour un mineur de mettre en cause la responsabilité d'un praticien commence à courir à compter de sa majorité.

### Lutte contre la douleur

L'établissement met en œuvre une politique et un programme de lutte contre la douleur. Chaque patient pris en charge fait systématiquement l'objet d'une évaluation de sa douleur physique et psychique et d'un suivi personnalisé.

### Bienveillance

L'établissement a inscrit dans ses orientations stratégiques une démarche de promotion de la bienveillance afin d'assurer un respect accru des droits des patients. La bienveillance vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.



## Informatique et Libertés

Dans le contexte de la prise en charge de votre enfant au sein de la Fondation Bon Sauveur de Bégard, sont collectées directement auprès de vous (et/ou de vos proches dans certains cas), les données nécessaires pour assurer l'organisation et la qualité de la prise en charge de votre enfant jusqu'à la facturation des soins, et ce en toute sécurité.

Administratives (adresse de résidence, coordonnées téléphoniques, sexe, date et lieu de naissance, informations de couverture santé, etc.) et médicales (antécédents, allergies, modalités de prise en charge, médicaments, soins, suivi de l'état de santé, etc.). Les informations sont collectées dans des logiciels informatiques spécifiques permettant d'assurer le suivi médical et sont conservées pour une durée de 20 ans après le dernier séjour de l'enfant.

Seuls, peuvent accéder à ces informations, les médecins ainsi que le personnel de l'établissement qui en a besoin pour la prise en charge de l'enfant.

Le personnel des sous-traitants assurant pour le compte de l'établissement des missions logistiques accède uniquement aux informations restreintes nécessaires.

Certaines informations peuvent également être transmises via messagerie électronique sécurisée ou par courrier, à des médecins hors établissement participant au parcours de soins.

Les données sont hébergées soit sur la plateforme informatique de la Fondation, soit chez des prestataires certifiés « Hébergeur de Données de Santé » présentant toutes les garanties de confidentialité et de sécurité attendues. Les données sont traitées sous la responsabilité de la Fondation Bon Sauveur.

Pour les données personnelles, vous disposez d'un droit :

- à une information compréhensible aisément accessible sur l'utilisation de ces données,
- d'accès,
- de modification,
- d'opposition,
- à la protection des mineurs,
- à l'oubli / à l'effacement,
- au profilage limité,
- au recours collectif,
- à la portabilité des données.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au médecin qui prend en charge votre enfant, ou bien en adressant un courriel à l'adresse suivante : [dpo@fondation-bonsauveur.fr](mailto:dpo@fondation-bonsauveur.fr) ou un courrier postal à l'adresse : Fondation Bon Sauveur - 1 Rue du Bon Sauveur, 22140 Bégard

En cas de réclamation relative au traitement des données personnelles et à l'exercice des droits, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

«Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés». Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

## 6 - La sortie

### Modalités de sortie

La sortie est fixée en accord avec le médecin de l'unité. Elle s'établit en fonction de l'état de santé de votre enfant. Une sortie sans autorisation médicale est possible mais il vous faudra remplir une décharge dégageant le Centre Hospitalier de toute responsabilité.

Un compte-rendu d'hospitalisation sera transmis au médecin traitant.

### Évaluation du séjour

Afin d'améliorer de manière continue la qualité et la sécurité des soins, des outils sont mis en place pour recueillir la satisfaction : une enquête à distance de l'hospitalisation de votre enfant est conduite ponctuellement à partir d'un questionnaire élaboré par les professionnels du Pôle Infanto-Juvenile et le service Qualité – Gestion des Risques.



## 7 - Pratique

*Notes personnelles*



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for writing notes.

# Charte de l'enfant accompagné en soins dans les unités de pédopsychiatrie

1. L'enfant doit bénéficier d'une sécurité suffisante lors de sa venue dans les unités de pédopsychiatrie
  - Les parents de l'enfant (ou tuteurs légaux) préviendront la secrétaire médicale de l'identité des personnes habilitées à accompagner l'enfant (autre membre de la famille, compagnie de taxi...). Si un adolescent se rendait seul en soins ou quittait seul le lieu de soins, une autorisation parentale serait remplie au préalable.
  - L'accompagnateur de l'enfant se présentera à l'accueil pour nommer l'enfant et indiquer avec quel professionnel il a rendez-vous. Si la secrétaire le lui demande, il devra être en mesure de présenter l'autorisation de transport.
  - L'accompagnateur attendra avec l'enfant dans la salle d'attente concernée jusqu'à la venue du professionnel. De même, le professionnel s'engage à s'assurer de la présence de l'accompagnateur afin de lui confier l'enfant.
2. Afin que l'enfant soit pris en considération dans sa dimension humaine, il est important qu'il vienne en toute confiance et dans une sécurité psychique suffisante.
  - L'accompagnateur sera idéalement toujours le même
  - Dans la mesure du possible, l'accompagnateur attendra dans la salle prévue à cet effet le temps de la séance (séances à durée variable selon l'enfant et le professionnel)
  - Si l'accompagnateur devait être différent (changement occasionnel de compagnie), la famille ainsi que le secrétariat devront être prévenus

**L'accompagnement des enfants entre dans le cadre des soins.**

**Il est du rôle des parents, dans l'intérêt de leur enfant,  
de veiller à l'application de cette charte.**

*Dr Hélène DAURAT, Médecin-chef  
Pôle Infanto-Juvenile de la Fondation Bon Sauveur*

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



**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.



**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.



**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.



**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.



**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.



**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.



**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.



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



**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.



**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.



**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.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

# Charte de l'Usager en Santé Mentale

• Extraits •

## 1 - Une personne à part entière

L'usager en santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine.

C'est une personne qui a le droit au respect de son intimité, de sa vie privée, ainsi qu'à la confidentialité des informations la concernant.

Le secret professionnel lui est garanti par des moyens mis en œuvre à cet effet.

## 2 - Une personne qui souffre

L'usager en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais souffre d'une maladie, qui se soigne et se vit.

Il doit lui être remis un livret d'accueil exposant les informations pratiques concernant son séjour et le lieu de son hospitalisation, et l'informant de ses droits et de ses devoirs.

## 3 - Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale

L'usager a le droit au libre choix de son praticien et de son établissement, principe fondamental dans notre législation sanitaire de libre engagement réciproque dans une relation contractuelle. L'usager peut avoir accès aux informations contenues dans ses dossiers médicaux et administratifs, selon les modalités définies par la loi.

## 4 - Une personne qui participe activement aux décisions la concernant

La participation active de l'usager à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le situant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion.

## 5 - Une personne responsable qui peut s'estimer lésée

Si l'usager souhaite se plaindre d'un dysfonctionnement ou s'il estime avoir subi un préjudice, indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction il peut saisir le directeur de l'hôpital, les commissions départementales des hospitalisations psychiatriques, les commissions locales de conciliation chargées de les assister et de les orienter en leur indiquant les voies de conciliation et de recours dont ils disposent.

## 6 - Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte

Dans le strict respect de l'accord du patient, la famille peut être associée au projet thérapeutique, informée de la maladie afin d'adopter l'attitude la plus juste et être soutenue dans ses difficultés.

Les actions menées auprès des usagers veillent à s'inscrire dans une politique visant à véhiculer une image valorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socio-professionnel.

## 7 - Une personne qui sort de son isolement

Le patient doit recevoir une information sur les associations d'usagers qu'il peut contacter.

## 8 - Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé, et dont la parole influence l'évolution des dispositifs de soins et de prévention

Dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de l'information, de l'accueil, des soins et de la prévention, les professionnels facilitent les conditions de la mise en place de la représentation des usagers, en soutenant leurs initiatives de création d'associations qui leur permettent de sortir de leur isolement et d'exprimer leurs besoins.

La satisfaction de l'usager en santé mentale doit être régulièrement évaluée.

Cette charte a été signée le 8 décembre 2000 en présence de Mme Gillot, secrétaire d'Etat à la Santé et aux handicapés, par :  
Mme Finkelstein, présidente de la FNAP Psy  
M. Lombard, président d'honneur de la FNAP Psy  
Docteur Alain Pidolle, président de la Conférence des présidents de CME de CHS  
Docteur Yvan Halimi, vice président de la Conférence (relations avec les usagers et les familles)

# La Commission des Usagers

## Missions

01

**assister, orienter et informer** toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'Etablissement (médicale ou non, ou les deux) et de lui **indiquer** les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.



02

**participer** également à l'élaboration de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et **se saisir** de tout sujet y afférent, **élaborer** un projet exprimant les attentes et propositions des usagers après consultation de leurs représentants et associations de bénévoles.



03

**examiner** notamment toutes les plaintes et les réclamations transmises et, en cas de survenue d'événements indésirables, **être informée** des actions menées par l'Etablissement pour y remédier.



## Procédures

Si un usager n'est pas satisfait de sa prise en charge, il peut adresser une plainte ou réclamation écrite\* :

01

**par courrier au Directeur Général**, représentant légal de l'Etablissement (Fondation Bon Sauveur, 1 rue du Bon Sauveur, 22140 Bégard), qui veille à ce que cette plainte ou réclamation soit instruite dans les meilleurs délais et informe le plaignant de la saisie ou de sa possibilité de saisie d'un médiateur.



02

**par demande de saisie de la Commission des Usagers ou de rencontre avec un médiateur :**

- ▶ par courriel : CDU@fondationbonsauveur.fr
- ▶ par téléphone au 02 96 45 37 36 ou 02 96 45 37 88 ou 06 24 25 09 55



03

Tout usager a la faculté d'**exprimer ses griefs oralement** auprès d'un responsable du service qui l'a pris en charge et de faire consigner par écrit cette plainte ou réclamation.



Dans tous les cas, toute suggestion aide à améliorer les services aux usagers, d'où l'importance de **remplir le questionnaire de sortie** remis avec le Livret d'Accueil.



\* Conformément à l'Article L1112-3 du Code de la Santé Publique, modifié par la Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 183, les règles de fonctionnement des établissements de santé propres à faire assurer le respect des droits et obligations des patients hospitalisés sont définies par voie réglementaire. Les membres de la CDU sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

## Composition

- Mme **Sylviane GUYOMARC'H**, Représentante des Usagers (UNAFAM) titulaire, Présidente de la Commission des Usagers
- Mme **Murielle TROUVE**, Secrétaire générale, Déléguée du Représentant légal de l'Etablissement, Vice-Présidente de la Commission des Usagers
- Dr **Pascaline TOUMINET**, Médecin Médiateur
- Dr **Micheline PHAN THANH QUAN**, Médecin Médiateur suppléant
- Mme **Pascaline VEDRINE**, Assistante Sociale, Médiateur
- Mme **Thérèse LE JAN**, Assistante Sociale Médiateur suppléante

- M. **Christian VINCENT**, Représentant des Usagers (UNAPEI) titulaire
- Mme **Marie-Jo LE BARRIER**, Suppléante (ALMA 22)
- Mme **Christine CLECH**, Représentante des Usagers (CLCV) suppléante
- Dr **René LE GUERN**, Président de la Commission Médicale d'Etablissement
- Dr **Marie WASIELEWSKI**, Suppléante du Dr LE GUERN
- Mme **Sylviane AUFFRET**, Cadre Supérieur de Santé, Représentante de la Commission de Soins et d'Accompagnement
- Mme **Nadia DERRIEN**, Aide soignante, Suppléante de Mme AUFFRET

- Dr **Paul BARRET**, Administrateur
  - Sœur **Marguerite SCOLAN**, Administrateur, Suppléante du Dr BARRET
- Les suppléants n'ont pas de voix délibérative.

Assistent, avec voix consultative, aux travaux de la Commission :

- Mme **Nathalie MONTAY**, Directeur des Soins et du Pôle Social et Médico-Social,
- Mme **Kathia FOUCHER**, Responsable Qualité/ Gestion des risques,

FONDATION BON SAUVEUR



PÔLE DE SANTÉ MENTALE | COMMISSION DES USAGERS

*Résolument proche, humain et innovant*



### **Hôpital de Jour Enfants Pabu**

13 chemin des Capucins - Park Marvailh  
22200 Pabu  
02 96 12 12 25  
[hdje.guingamp@fondationbonsauveur.fr](mailto:hdje.guingamp@fondationbonsauveur.fr)

### **Hôpital de jour Enfants Paimpol**

17 A, rue de Beauport - Kérity  
22500 Paimpol  
02 96 16 16 15  
[hdje.paimpol@fondationbonsauveur.fr](mailto:hdje.paimpol@fondationbonsauveur.fr)

### **Hôpital de jour Enfants Lannion**

Centre Françoise Dolto - 3 rue Charles Gerhardt  
22300 Lannion  
02 96 14 14 92  
[hdje.lannion@fondationbonsauveur.fr](mailto:hdje.lannion@fondationbonsauveur.fr)

### **Fondation Bon Sauveur de Bégard**

1 rue du Bon Sauveur 22140 Bégard  
Standard : 02 96 45 20 10  
Service des Relations avec les Usagers : 02 96 45 37 02  
Commission des Usagers : 02 96 45 37 36  
[www.fondationbonsauveur.com](http://www.fondationbonsauveur.com)