



BIENVENUE

CPMPR SAINT JACQUES ROQUETAILLADE



ORDRE DE MALTE
FRANCE

BIENVENUE AU CENTRE PÉDIATRIQUE SAINT-JACQUES ROQUETAILLADE !



Chers résidents, chères familles,

Bienvenue au sein de notre établissement, un lieu où nous avons à cœur d'offrir à chacun ce que la « maison a de meilleur ». Forts de l'engagement de l'Ordre de Malte, nos valeurs hospitalières et notre éthique catholique guident notre mission quotidienne : soigner, accompagner et être présents auprès de chacun d'entre vous, dans toutes les dimensions de votre parcours. Notre équipe professionnelle, dédiée et qualifiée, s'engage à offrir des soins et des services de qualité, dans le respect de la dignité et des besoins spécifiques de chaque résident. Ce travail est renforcé par l'implication de nos bénévoles créant des moments de partage et de convivialité qui enrichissent la vie de notre établissement.

Sensibles aux aspirations de chacun et à la recherche de réconfort et de sérénité qu'ils offrent, nous proposons que ceux qui le souhaitent puissent accéder, librement, à des espaces et des temps de recueillement, ainsi que des célébrations religieuses, ouvertes à tous - nos résidents, leurs proches ou nos personnels soignants.

Votre confiance nous honore, et nous sommes fiers de cheminer à vos côtés.

Cédric CHALRET du RIEU, Président de l'Ordre de Malte France

LE MOT D'ACCUEIL

Votre enfant va être hospitalisé au Centre Pédiatrique Saint Jacques de Médecine Physique et de Réadaptation Roquetaillade.

Pour faciliter vos démarches, vous permettre de suivre le déroulement du séjour et préparer la sortie, nous avons réalisé ce livret d'accueil à votre intention.

Il regroupe toutes les informations utiles : vos droits, les formalités d'admission, l'organisation des soins et de la vie quotidienne, les règles de vie en hospitalisation, ainsi que les modalités de prise en charge des frais d'hospitalisation.

Conscientes que le séjour dans un établissement de santé marque une rupture dans la vie d'un enfant, les équipes du Centre Pédiatrique Saint Jacques de Médecine Physique et de Réadaptation (CPMPR) ont conçu ce lieu de soins comme un cadre de vie pour les enfants. **Elles ont souhaité qu'il réponde à l'ensemble de leurs besoins médicaux, éducatifs, psychologiques et sociaux, et favorise leur épanouissement.**

Soyez certains que nos équipes médicales, soignantes et hôtelières auront à cœur de tout mettre en œuvre pour faciliter le séjour de votre enfant et lui prodiguer des soins et des services de qualité.

La Direction

04

CONNAITRE L'ORDRE
DE MALTE FRANCE

08

DÉCOUVRIR LE CPMR
SAINT-JACQUES
ROQUETAILLADE

09

VOTRE **VENUE**

12

LE PARCOURS DE SOINS

15

FONCTIONNEMENT DE
L'ÉTABLISSEMENT

18

INFORMATIONS ET
VOS DROITS

27

L'HOSPITALISATION DE
MON ENFANT

29

JEUX



Emanation française d'une institution caritative quasi millénaire, l'Ordre de Malte France est une **association catholique hospitalière**, qui place la **Charité** au coeur de son engagement. Elle agit ainsi auprès des plus fragiles à travers des initiatives de terrain dans les secteurs de la solidarité, de la santé, du médico-social, et du secourisme. Reconnue d'utilité publique depuis 1928, l'association est également **agrée de sécurité civile**. L'Ordre de Malte France intervient en France et dans 36 pays avec un budget d'environ 92 M€, 2 000 collaborateurs, et grâce à un réseau de 13 900 bénévoles.

En France, dans près de
102 délégations,
43 UDIOM*
13 établissements et
services sanitaires et
médico-sociaux

À l'international,
dans **36** pays
(Afrique, Asie
et Moyen-Orient)

** Unités départementales d'intervention de l'Ordre de Malte / Chiffres 2024*

EN CHIFFRES



Plus de **2 000** collaborateurs impliqués au quotidien dont plus de **800** en France



Près de **13 900** bénévoles engagés dans l'action



Plus de **40 500** jeunes mobilisés avec enthousiasme et générosité dans les collectes de denrées alimentaires et de produits d'hygiène



Près de **80 000** donateurs dont la fidélité nous permet de mener à bien nos missions



92,6 millions d'euros dont **22** millions d'euros issus de la générosité du public



Mais aussi de nombreux bienfaiteurs qui ont fait un legs et/ou ont souscrit une assurance-vie



Un réseau d'entreprises et de fondations partenaires qui nous font confiance et nous accompagnent dans nos projets

Chiffres 2023

EN MÉTROPOLE, EN OUTRE-MER ET DANS 36 PAYS, L'ORDRE DE MALTE FRANCE CONSTRUIT SA SINGULARITÉ À TRAVERS :



Une action de proximité pour **lutter contre la précarité** : en allant au-devant des personnes les plus isolées (maraudes, dispositif Soli'Malte, petits déjeuners, accueils de jour, hébergements d'urgence...)



Une stratégie avancée, **à l'international**, en allant au-devant des personnes les plus vulnérables, (en offrant l'accès aux soins, ou encore en tant qu'acteur de référence en matière de santé materno-infantile, de lutte contre la lèpre ou la fistule obstétricale...)



Une **action de secourisme reconnue** : association agréée de sécurité civile, l'Ordre de Malte France assure des dispositifs prévisionnels de secours ainsi qu'un soutien aux populations lors de situations d'urgence (catastrophes naturelles, attentats...)



Une force de l'engagement dans les **établissements et services sanitaires et médico-sociaux** à travers la France, avec un accompagnement individualisé.

L'ORDRE DE MALTE

L'Ordre de Malte France, association loi 1901, est le **prolongement caritatif des missions de l'Ordre souverain de Malte sur le terrain en France.**

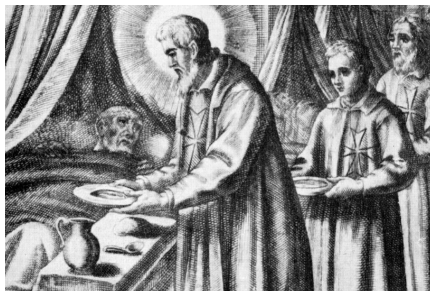
L'Ordre souverain de Malte est une des institutions les plus anciennes de la civilisation occidentale et chrétienne. **Ordre religieux et laïc de l'Église Catholique depuis 1113** et sujet de droit interna-

tional, il entretient des relations diplomatiques avec plus de 120 États ainsi qu'avec l'Union européenne et jouit d'un statut d'observateur permanent aux Nations unies. Il est neutre, impartial et apolitique.

L'Ordre souverain de Malte est aujourd'hui actif dans plus de 120 pays, se dédiant aux personnes dans le besoin à travers des **activités médicales, sociales et humanitaires.**

« *Tuitio fidei et obsequium pauperum* * »

*Fortifier, défendre et témoigner de la foi, servir les pauvres et les malades en qui est reconnu le Seigneur lui-même



LE SAVIEZ-VOUS ?

L'Ordre souverain de Malte entretient des relations diplomatiques avec plus de 120 pays. Il dispose même d'un siège d'observateur permanent auprès des Nations unies, de la Commission européenne et d'autres organisations internationales.

Création de l'Hôpital de Jérusalem : la communauté des Hospitaliers soigne les malades et recueille les indigents sans « distinction de religion, d'origine ou d'âge ».

Après le départ des Chrétiens de Terre Sainte, l'Ordre s'établit à Rhodes et acquiert une souveraineté territoriale.

L'Ordre de Malte s'installe à Rome, peu après avoir été chassé de l'île de Malte par les troupes de Bonaparte.

VERS **1048**

1310

1834

1113

Une bulle du Pape Pascal II consacre cette congrégation hospitalière comme un ordre religieux. Placé devant la responsabilité de défendre les malades et les territoires chrétiens.

1530

Contraint d'abandonner Rhodes, l'Ordre prend possession de l'archipel de Malte.

[DÉCOUVRIR L'ORDRE DE MALTE FRANCE]



Ordre Souverain de Malte

Relations diplomatiques avec les pays
et les organisations internationales, dont :



Relations avec les Associations nationales, en France :



**Création de l'association
« Oeuvres Hospitalières
Françaises de l'Ordre de
Malte », dites « Ordre de
Malte France ».**

Création de
la Journée
Mondiale
des Lépreux.

Création de Soli'Malte :
mobilisation des équipes pour
venir en aide aux plus fragiles face
à l'explosion de la précarité lors de
la pandémie de la Covid-19.

1927

1954

2020

**A PARTIR DE
1860**

1928

1993

Création de services
sanitaires chargés des
secours aux blessés
de guerre.

L'Ordre de Malte France
est reconnu association
d'utilité publique.

Lancement des
maraudes avec
le Samusocial.



PRÉSENTATION

Le Centre Pédiatrique Saint Jacques de Médecine Physique et de Réadaptation (CPMPR) - Roquetaillade est **un établissement de santé** géré par l'Ordre de Malte France, association reconnue d'utilité publique.

L'établissement est à but non lucratif, il est reconnu **Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC)** et conventionné avec les différentes caisses de sécurité sociale.

La structure bénéficie d'agréments de l'Agence Régionale de Santé pour l'activité Soins Médicaux et de Réadaptation.

Les derniers, en date du 13 mars 2025,

donnent l'autorisation d'exercice mention «Jeunes enfants, enfants et adolescents».

Notre expertise est sur trois aspects majeurs : affections de appareil locomoteur, affections du système nerveux, affections des brûlés.»

Des conventions de partenariat médical permettant d'établir des complémentarités et d'instituer un réseau de soins sont signées entre l'établissement, le CHU de Toulouse Purpan, le CHU de Bordeaux et le Centre Hospitalier d'Auch.

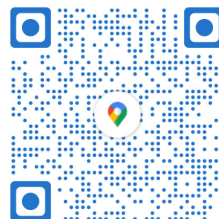
Le CPMPR Saint Jacques - Roquetaillade fait partie de la communauté d'établissements de santé du Gers.

Répartition des capacités d'accueil de l'établissement :

- **55** lits en hospitalisation complète
- **15** lits en hospitalisation partielle

VOTRE VENUE

Le Centre Pédiatrique Saint Jacques De Médecine Physique et de Réadaptation (CPMPR) – Roquetaillade est situé sur la commune de Montégut (Gers), à 8km d'Auch, chef-lieu du département.

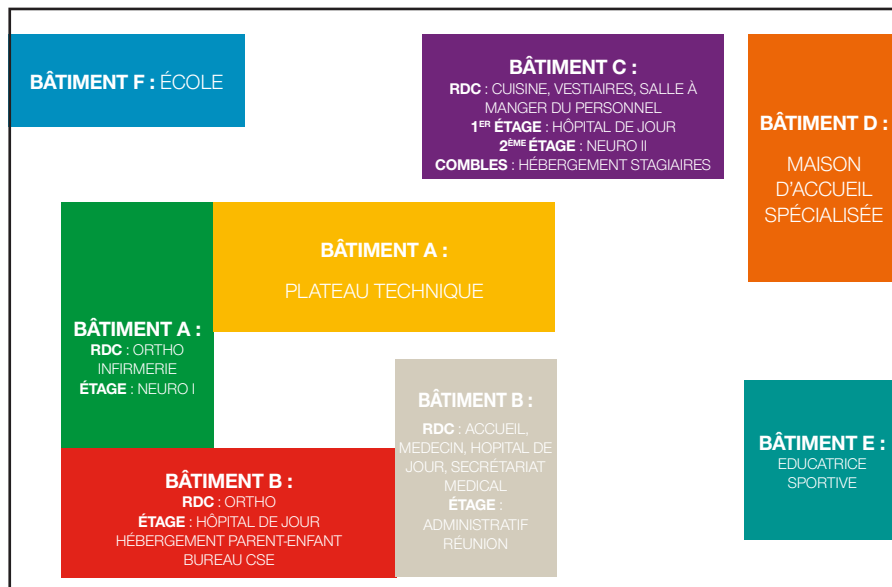


Adresse : 5562 route de Roquetaillade – 32550 MONTEGUT

Téléphone : 05 62 65 66 12

Mail : roquetaillade.saintjacques@ordredemaltefrance.org

SE REPÉRER DANS L'ÉTABLISSEMENT



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Votre enfant a été admis au CPMPR Saint Jacques Roquetaillade sous la responsabilité d'un de nos médecins, en liaison avec le chirurgien ou le médecin adresseur.

La structure est répertoriée sur la plateforme d'orientation des patients Via Trajectoire.

Pour son entrée, il est impératif de présenter :

- Une photo du patient
- Une pièce d'identité ou la copie du livret de famille ainsi que la pièce d'identité du responsable légal
- Un dossier médical s'il existe
- Le carnet de santé
- La carte vitale
- La carte de mutuelle recto- verso ou justificatif CSS, AME
- Le justificatif de l'assurance responsabilité civile

Et éventuellement :

- La notification AEEH (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé)
- La carte d'invalidité
- La copie du jugement de garde ou tout autre document justifiant d'une mesure de protection

Documents à renseigner :

- La fiche de renseignements administratifs (avec une adresse exacte)
- Les différentes autorisations (soins et vaccinations, de sortie de l'établissement, participation à des activités extérieures, transport, visites indiquant les noms de visiteurs, accès internet pour les mineurs, droit à l'image)
- La désignation de la personne de confiance (si majeur)
- La non-divulgaration de la présence de l'hospitalisé si souhaité

Déroulement de l'admission

À son entrée, l'enfant hospitalisé est accueilli par le personnel soignant et orienté par le médecin vers le service correspondant à sa pathologie.

L'enfant sera installé en chambre et les règles de fonctionnement du service lui seront présentées. Une visite de l'établissement pourra être faite s'il n'y a pas eu de visite de préadmission.

Une admission est ensuite réalisée en équipe pluridisciplinaire (médecin, infirmière, rééducateurs...).

FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais de séjour sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie. Les 20 % restants sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle et comprennent :

- le ticket modérateur
- le forfait journalier (20 € par jour)
- la participation assuré (PAS)

Le tiers payant avec les mutuelles est applicable aux frais de séjour, hors frais d'accompagnement.

Nous vous adresserons directement **les frais d'hospitalisation** dans les cas suivants :

- absence totale de couverture sociale
- absence de régime mutualiste conventionné couvrant le ticket modérateur
- refus de régime mutualiste d'assurer le tiers payant
- pour l'hébergement et les repas du parent accompagnant (les mutuelles peuvent prendre en charge ces frais, vous devez leur adresser directement les factures acquittées pour remboursement)

Cas particuliers de l'AAEH (Allocation d'Education de l'Enfant Hospitalisé) :

Il s'agit d'une prestation familiale financée par la sécurité sociale, destinée à compenser les frais d'éducation et de soins apportés à un enfant handicapé.

Les bénéficiaires de l'AAEH de moins de 18 ans n'ont pas à régler le forfait journalier.

Ressortissants de l'Union européenne : nous vous demanderons une attestation de prise en charge (document portable S2 « Droit aux soins médicaux programmés »).



LE PARCOURS DE SOINS

L'organisation des soins

La prise en charge est globale : en liaison avec le(s) médecin(s) prescripteur(s) de l'hospitalisation, les médecins du CPMPR définissent avec l'équipe pluridisciplinaire **le projet thérapeutique et éducatif de chaque enfant**.

Les soins de rééducation prescrits sont assurés, en fonction du projet thérapeutique, par une équipe composée de professionnels médicaux et paramédicaux (infirmière, kinésithérapeute, ergothérapeute, psychomotricien, psychologue, orthophoniste, diététicien, éducateur activité physique adaptée).

L'emploi du temps personnalisé peut aussi inclure les temps de classe et les activités éducatives, sportives et de loisir.

La vie quotidienne :

En **hospitalisation complète** chaque enfant est accueilli sur un secteur, en fonction de sa pathologie :

- **Orthopédie, Brûlologie, Oncologie**
 - Secteur Orthopédie
 - Secteur Parent enfant
- **Neurologie**
 - Secteur Neurologie 1 – Hôpital de jour
 - Secteur Neurologie 2

En **hospitalisation de jour**, les enfants sont accueillis soit :

- Sur le secteur de Neurologie 1 – Hôpital de jour
- Directement par les professionnels de rééducation

Les enfants sont encadrés par un éducateur spécialisé, des aides-soignantes, des accompagnants éducatifs et sociaux et des auxiliaires de puériculture qui leur apportent les soins dont ils ont besoin au quotidien.

Des activités éducatives de loisirs et de socialisation sont proposées pendant les temps libres, en particulier le soir, le mercredi et le week-end.

SERVICE SOCIAL

Un service social est présent sur l'établissement pour vous accompagner dans vos démarches (préparation du retour à domicile, dossier MDPH, aides financières...). Vous pouvez solliciter un rendez-vous en vous adressant à l'accueil de l'établissement.

LES ACTIVITÉS SPORTIVES



Au CPMR de Roquetaillade, **le sport** est proposé, sur décision médicale, aux enfants et adolescents, parallèlement à leur prise en charge médicale, rééducative et scolaire.

Objectifs :

- Découverte des activités physiques
- Perfectionnement de chacun
- Dépassement de soi
- Cohésion d'équipe et renforcement du lien social
- Expression du corps et bien-être

La pratique du sport est un facteur essentiel de la réadaptation de nos jeunes patients. De nombreuses disciplines ont été adaptées aux différentes pathologies soignées et sont proposées en fonction des capacités de l'enfant : équitation, tennis de table, natation, athlétisme, tir à l'arc, boccia, basket, tennis, handi-bike...

Tous ont la possibilité d'adhérer à l'association sportive Saint Jacques Roquetaillade, affiliée à la Fédération Française Handisport.

LA SCOLARITÉ

Nous favorisons l'intégration scolaire dans la mesure des possibilités.

De la maternelle au secondaire 1er cycle (collège) :

- Présence sur place d'une antenne de l'éducation nationale avec des enseignants spécialisés
- Horaires de classe répartis le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h30 à 17h

Enseignement secondaire 2ème cycle

Les enfants relevant de l'enseignement secondaire peuvent être inscrits au CNED (Centre National d'Enseignement Secondaire à Distance) et peuvent bénéficier de certains cours par internet (langues vivantes, français, mathématiques...)

L'établissement collabore avec l'AGEJM (Association Gersoise pour l'Enseignement aux Jeunes Malades) pour l'organisation de la prise en charge scolaire des adolescents du secondaire. Dans la mesure du possible, des contacts sont établis et entretenus avec l'établissement d'origine de l'enfant.

L'ANIMATION SOCIO-CULTURELLE

Dans le cadre de l'accompagnement au quotidien et de la prise en charge globale des enfants, il peut être proposé :

- Un atelier d'art créatif (peinture, sculpture, contes, théâtre, musique)
- Des séances de cuisine thérapeutique
- Des sorties culturelles



LES FORMALITÉS DE SORTIE

Le médecin décidera de la date de sortie d'hospitalisation et de ses modalités. Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe médicale, paramédicale et administrative. La présence de la famille à ce moment est recommandée afin de réaliser une dernière évaluation avec l'équipe médicale, paramédicale et éducative.

Lors du départ de l'établissement, le bureau d'accueil vous fournira les documents de sortie : la lettre de liaison à la sortie, les ordonnances, le bulletin d'hospitalisation, les éventuelles factures. La lettre de liaison et les ordonnances sont transmises à votre espace santé et au médecin traitant et médecins adresseurs.

La sortie contre avis médical est possible sur décharge écrite et signée du représentant légal.

LE FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

Joindre le centre

Le secrétariat est ouvert du lundi au jeudi de 8h30 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 17h30.

Vous pouvez toutefois joindre l'établissement jusqu'à 21h via un standard.

Vous pouvez joindre un médecin ou demander un rendez-vous pendant les horaires d'ouverture du secrétariat.

Le linge

Il vous est demandé de fournir à votre enfant un trousseau suffisamment important pour permettre des changes quotidiens, ainsi qu'un nécessaire de toilette complet.

L'établissement peut, sous certaines conditions, assurer l'entretien du linge. Il est important que les vêtements soient marqués au nom de l'enfant, de manière indélébile. L'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de détérioration du linge.

Les draps et les serviettes sont fournis par l'établissement.

Le courrier

Les patients peuvent recevoir ou envoyer du courrier au cours de l'hospitalisation.

Pour envoyer du courrier, les lettres préaffranchies pourront être déposée à l'accueil.

Pour recevoir du courrier, il suffit que les correspondants écrivent à l'adresse de l'établissement, sans oublier de mentionner le nom et prénom du patient concerné.

Le téléphone

Le règlement intérieur de chaque secteur régit l'usage du téléphone.

L'internet

Un accès Internet est possible et est soumis à autorisation pour tout hospitalisé mineur. Une charte et une sensibilisation aux dangers liés à Internet seront fournies.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Sécurité incendie

Dans chaque service sont affichées les consignes à tenir en cas d'incendie. Une signalétique adaptée indique les issues de secours.

Hygiène

Les infections nosocomiales et/ou associées aux soins sont des infections acquises en établissement de santé : elles n'existaient pas ou n'étaient pas en incubation avant l'hospitalisation.

La lutte contre les infections nosocomiales est une priorité pour l'établissement et le respect des règles d'hygiène est de la responsabilité de tous : soignants, patients, familles, visiteurs...

Il est interdit de stocker des produits alimentaires périssables dans les chambres.



[LE FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT]

CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

- Son rôle est de prévenir les infections nosocomiales, d'assurer la surveillance en hygiène (audits...), de réaliser des actions de formation et d'information auprès du personnel et des usagers et d'évaluer les actions de lutte contre les infections nosocomiales.
- Il travaille en partenariat avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène du CH d'Auch (EOH)

Tabac. Boissons alcoolisées. Substances illicites

Il est interdit aux enfants/patients de fumer dans l'établissement (loi EVIN).

Pour les visiteurs, un espace fumeur est mis à disposition. Vous pouvez vous renseigner auprès du personnel de l'établissement.

L'introduction et l'usage de boissons alcoolisées, de substances illicites et autres drogues est formellement interdit. Il en va de même pour le stockage de médicaments.

Argent et objets de valeur

(Art. R1113-3- CSP)

Il est recommandé aux familles de garder bijoux et objets de valeur de l'enfant ; la Direction se dégage de toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de détérioration.

Droit à l'image

Il n'est pas autorisé de photographier, filmer, diffuser des images en lien avec l'établissement et les enfants accueillis. Toute demande spécifique est à adresser à la Direction.

Visites et personnes accompagnantes

Les visites sont autorisées sous réserve de l'accord du responsable légal de l'enfant.

L'établissement met en place, dans la mesure du possible, les moyens nécessaires pour que le parent de l'enfant mineur qui le souhaite puisse rester auprès de son enfant.

Une salle est mise à la disposition de l'enfant et de sa famille, au rez-de-chaussée du château.

Afin de respecter l'intimité de chacun, les salles de rééducation et de soins sont réservées aux enfants hospitalisés et aux professionnels ; les familles peuvent être conviées uniquement dans les salles de prise en charge individuelles.

Les visiteurs doivent quitter la chambre au moment du ménage ainsi que pendant les soins.

VOTRE INFORMATION ET VOS DROITS

La protection des mineurs et des personnes sous tutelle

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrées à leurs représentants légaux. Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant. Le médecin pourra également passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Accueil des personnes en situation de handicap

Le CPMPR Saint Jacques Roquetaillade est signataire de la charte Romain Jacob. En signant la charte Romain Jacob, l'établissement s'inscrit dans la dynamique de personnalisation des parcours de santé afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap ou de fragilité.

La personne de confiance

(article L1111-6 du Code de la Santé Publique)

Pendant votre séjour, **le patient adulte** pourra désigner par écrit une personne de confiance pour l'accompagner, l'aider, le soutenir et faire prévaloir ses volontés tout au long de son parcours de soins. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

Les directives anticipées

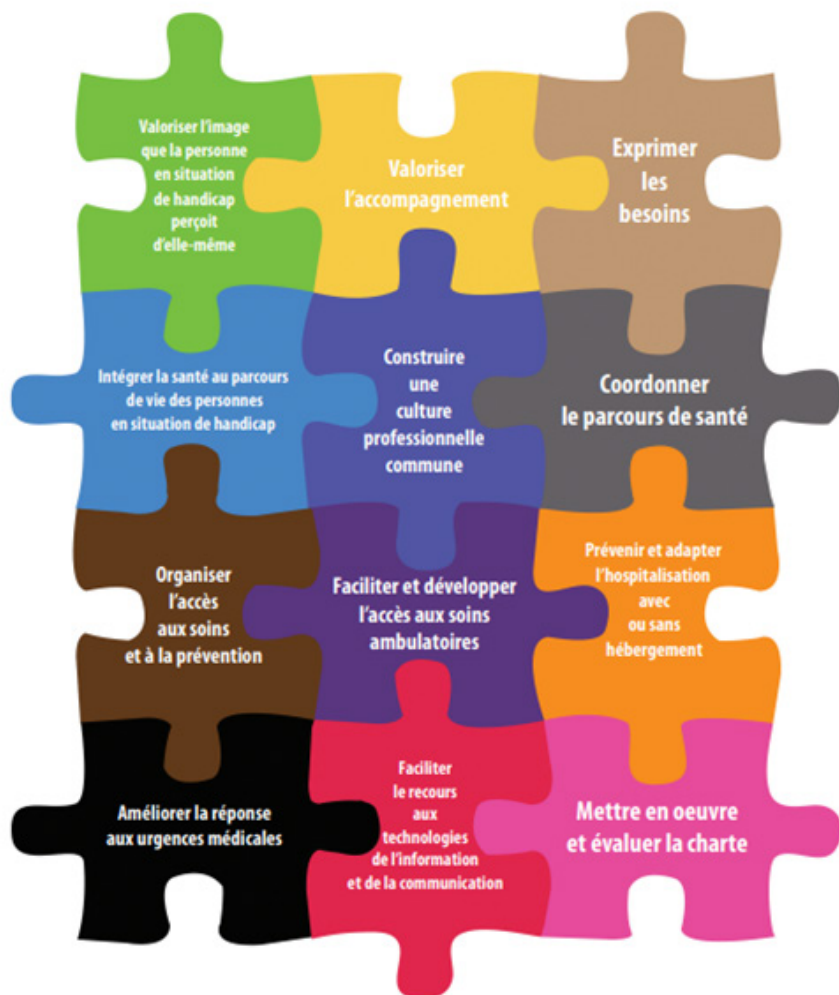
(article L1111-11 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives permettent d'exprimer votre volonté quant aux conditions de prise en charge de votre fin de vie. Elles sont révisables et révocables à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, veillez à en informer l'équipe soignante afin qu'elles soient intégrées à votre dossier médical.

CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



[VOTRE INFORMATION ET VOS DROITS]

Le dossier médical

(articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la Santé Publique)

Le médecin, ou le personnel soignant autorisé par celui qui suit votre enfant, vous informera de son évolution tout au long du séjour.

Le dossier médical, constitué lors du séjour, contient toutes les informations de santé concernant votre enfant.

Vous pouvez accéder à ce dossier en formulant une demande écrite (lettre recommandée avec accusé de réception ou mail) accompagné d'un justificatif d'identité (CNI ou passeport). La remise de copies est payante et facturée à prix coutant.

Conformément à la loi, les dossiers médicaux sont conservés pour une période de 20 ans après le dernier séjour du patient. Lorsque la durée de conservation d'un dossier d'un patient mineur s'achève avant ses 28 ans, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date.

La personne mineure peut exercer son droit au consentement aux soins et à la transmission d'informations concernant sa santé (Loi du 4 mars 2002).

Intimité et confidentialité

Toutes les informations contenues dans le dossier médical de votre enfant sont protégées par **le secret professionnel** auquel sont tenus les personnels médicaux et soignants, y compris les stagiaires.

L'ensemble du personnel s'engage à garantir **le respect de l'intimité et la confidentialité des patients**.

Hébergement de données de santé

(article L. 1111-8 du code de la Santé Publique)

Le CPMPR Saint Jacques Roquetaillade veille à ce que le tiers hébergeant les données de santé à caractère personnel dispose d'un agrément en cours de validité.

La lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir, on peut la traiter. Avoir mal, ce n'est pas normal, alors, parlons-en ensemble.

L'établissement collabore au réseau « douleur et soins palliatifs » du département : les équipes soignantes s'engagent à prendre en compte la douleur de votre enfant, votre douleur, et à vous donner toutes les informations utiles. Un correspondant « douleur » est présent dans chaque service. Traiter votre douleur est possible, si vous en parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur ou celle de votre enfant. L'établissement dispose de différents outils d'évaluation pour mieux lutter contre la douleur, dont un spécifique pour les non-communicants.

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD) définit et mène la politique de prise en charge de la douleur au sein de l'établissement, notamment en fonction d'avis et recommandations.

INFORMATIONS SUR LES DONNÉES DE SANTÉ



Des informations nominatives, administratives et médicales sont recueillies au cours de la venue de votre enfant au CPMPR Saint Jacques Roquetaillade. L'établissement s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de ces données, conformément à la réglementation applicable (RGPD*).

Afin de permettre la meilleure prise en charge possible au sein de l'établissement, ces informations recueillies font l'objet de traitements automatisés (dossier informatique) et/ou non automatisés (dossier papier), sauf opposition justifiée de votre part. Elles sont réservées aux équipes de soins qui suivent votre enfant, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion du dossier. Le professionnel de santé peut échanger, avec un ou plusieurs autres professionnels identifiés, des informations relatives au dossier médical, à condition qu'ils participent tous à la prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention (prévention et surveillance des infections associées aux soins, prévention de l'antibiorésistance, etc.) ou au suivi médico-social.

Le CPMPR peut aussi utiliser les informations recueillies, codées de manière à garantir leur confidentialité, dans le cadre de travaux de recherche, d'études statistiques d'épidémiologie ou d'évaluation des coûts de santé.

Conformément à la loi informatique et liberté du 06/01/1978 modifiée et du règlement général sur la protection des données, le patient dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de limitation de l'utilisation de ses données, qu'il peut exercer auprès du médecin qui le suit et/ou du délégué à la protection des données de l'établissement (dpo.rgdp@ordredemaltefrance.org). Le patient peut également exercer un recours auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

*RGPD : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 (RGPD) et loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

[VOTRE INFORMATION ET VOS DROITS]

Vous avez une plainte ou une réclamation, comment faire ?

(Article R1112-91 à 94 du code de la santé publique)

- Vous pouvez vous adresser à l'accueil ou auprès d'un cadre de l'établissement
- Vous pouvez utiliser la borne de l'accueil pour saisir votre réclamation
- Vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à la direction de l'établissement
- Vous pouvez vous adresser aux représentants des usagers

Les représentants des usagers sont des bénévoles, membres d'une association agréée et mandatés par cette association. Ils sont nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils peuvent vous aider dans vos démarches avec l'établissement.

Pour les contacter : cd�.roquetaillade@ordredemaltefrance.org

Vous pouvez également leur adresser toute remarque ou suggestion.

L'établissement garantit le respect de l'anonymat du patient pour toute plainte ou réclamation formulée.

La Commission des Usagers (CDU)

(Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé, Décret n°2016-726 du 1er juin 2016)

La Commission des Usagers (CDU), composée de professionnels de santé et de représentants des usagers, a pour mission de :

- veiller au respect des **droits des usagers**
- contribuer à l'amélioration de **la qualité d'accueil des personnes** malades et de leurs proches.
- contribuer à l'amélioration de **la qualité de la prise en charge** des personnes malades
- examiner les **plaintes et réclamations** pour faciliter la médiation
- accompagner le plaignant qui le souhaite à une **réunion de médiation**

Elle facilite les démarches des personnes hospitalisées et de leurs proches. Elle veille également à ce que ces derniers puissent, le cas échéant, exprimer leurs réclamations et plaintes.



[VOTRE INFORMATION ET VOS DROITS]

Le directeur recueille toutes les réclamations que cette commission examine et assure le suivi.

La liste des membres de la Commission des usagers (CDU) est affichée à l'accueil et dans les différents secteurs de l'établissement ainsi que sur le site Internet de l'établissement et sur la borne d'accueil.

Les médiateurs

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'Établissement sont transmises à son directeur. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le réclamant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine auprès :

- du **médiateur médecin**, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.
- du **médiateur non médecin** choisi parmi les personnels de soins et compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Evénements indésirables graves lié aux soins (EIGS) ?

Un EIGS, c'est quoi ?

- Un événement non souhaité ou effet inhabituel affectant la santé
- Un événement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins

Comment le signaler ?

Vous pouvez déclarer l'EIGS sur la borne située à l'accueil de l'établissement ou vous adresser aux professionnels de l'établissement (médecins, infirmiers, équipe de rééducation) qui prendront le soin de remonter votre déclaration pour qu'elle soit analysée.

Vous pouvez également vous rendre sur la plateforme nationale de signalement : <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv-fr/>

Mon Espace Santé

Depuis le 1er janvier 2022, chacun bénéficie du service « Mon espace santé ». Ce service public permet à chacun de stocker et de partager ses documents et données de santé, en toute sécurité, afin d'être mieux soigné.

- Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de « Mon espace Santé » : <https://esante.gouv.fr/mon-espace-sante>
- Pour en savoir plus sur la protection des données : <https://www.monespacesante.fr/protection-donneespersonnelles>
- Pour en savoir plus sur son fonctionnement : contacter le 3422 (service gratuit + prix d'un appel)

L'équipe de soins du CPMPR alimentera et pourra consulter votre Espace Santé dans le cadre de la prise en charge sauf opposition de votre part.

LA CHARTE EUROPÉENNE DES DROITS DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



La Charte européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement européen le 13 mai 1986. Une circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

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

2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

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

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

6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

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

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

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

Associations de bénévoles

Des associations de bénévoles ont conclu des conventions avec l'établissement. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil de l'établissement.

Le respect du culte et des croyances

Une chapelle est à la disposition de tous. Le catéchisme est assuré par des bénévoles. L'établissement permettra, à la demande de l'enfant et de sa famille, la pratique de la religion de son choix. Notre aumônier fait le lien avec les représentants des autres cultes. Les convictions religieuses sont respectées dans l'élaboration des repas, la participation aux fêtes religieuses et la pratique des rites.

L'interprétariat

L'établissement met tout en œuvre pour faciliter les échanges en langues étrangères lorsque nécessaire.



L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de notre établissement.

La certification

La certification est une procédure nationale d'évaluation globale réalisée tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS). Des indicateurs évaluent le niveau de qualité et de sécurité des soins.

Les usagers peuvent consulter nos résultats d'évaluation dans les salles d'attente, sur le site Internet ou sur simple demande auprès du responsable qualité.

L'intégralité des résultats de la qualité de l'établissement est disponible sur qualiscope : https://www.has-sante.fr/jcms/989_FicheEtablissement/fr/ctre-pedia-st-jacques-mpr-montegut

Votre avis sur l'hospitalisation

Pour donner votre avis sur la prise en charge de votre enfant pendant son hospitalisation, répondez au questionnaire de satisfaction envoyé à votre adresse mail. Les données sont anonymes et nous permettent de nous améliorer.

À QUOI SERT MON AVIS ?



Il aide l'établissement à connaître ses points forts et ses points à améliorer pour mieux prendre en charge les patients.



Il participe à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.



Il permet à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients dans les établissements sur scopesante.fr.

SUR QUOI PUIS-JE M'EXPRIMER ?

En 10 minutes, je peux donner mon avis sur :

- ☒ L'accueil dans l'établissement.
- ☒ Ma prise en charge.
- ☒ Mon confort durant mon séjour (chambre, repas).
- ☒ L'organisation de ma sortie et de mon retour chez moi.

e-Satis : 

LA SATISFACTION ET L'EXPERIENCE DES PATIENTS

Après une hospitalisation dans un hôpital ou une clinique en France, les patients sont invités à donner leur avis sur leur séjour.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

NOTRE ÉQUIPE

Sous la direction de l'Ordre de Malte France représenté par le Directeur des établissements et services sanitaires et médico-sociaux :

Direction :

Directrice : Isabelle FUENTES

Médecin Chef : Claire DURAN JOYA

Adjoint de Direction : Gilles TIMMERMAN

Responsable des services Économique et Comptable : Corinne LAPORTE

Secrétaire de direction : Raluca MINGUEZ

Accueil : Claire CASTANET et Sylvie CHEVREY

Médecins spécialistes :

Docteur Claire DURAN JOYA

Docteur Pierre-Louis LAMONZIE

Docteur Monica URSEI

Docteur Laurie ELLIAS

Infirmière Chef et cadre du service Orthopédie : Virginie ROUCH

Cadre des services de Neurologie : Julien AUGEREAU

Coordinatrice Hôpital de Jour : Marion LE MAILLOUX

Identification du personnel



Masseurs
kinésithérapeutes,
psychomotricienne



Ergothérapeutes



Infirmiers



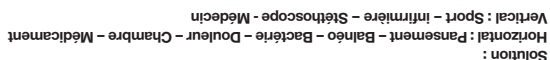
Aides-soignants,
Accompagnants
Educatifs et sociaux,
Agents de soins,
Aides-Médico-Psy-
chologique



Agents de service hospitalier

Formation des stagiaires

L'établissement accueille en formation des stagiaires et des étudiants de toutes les professions médicales et paramédicales. Leur participation aux soins et prises en charge est essentielle à leur apprentissage. Le consentement sera systématiquement demandé pour leur présence lors des soins et prises en charge.



1		2	4
	4	3	
	2	1	
3			2

4			1
1		3	
	4		3
3			2

		3	
	1		2
1		2	
	3		

			1
			2
2			
4			





NOTE



ORDRE DE MALTE
FRANCE

42 rue des Volontaires - 75015 Paris 01 45 20 80 20
www.ordredemaltefrance.org



Crédits photos : Ordre de Malte France, Ordre souverain de Malte