



ORDRE DE MALTE
FRANCE



► **Centre Pédiatrique Saint Jacques
de Médecine Physique et de Réadaptation**

Roquetaillade

Livret d'accueil



ORDRE DE MALTE FRANCE

L'engagement de l'Ordre de Malte au service des malades et des personnes fragiles a presque 1 000 ans.

Aujourd'hui, comme dans le passé, notre vocation d'accueil et d'hospitalité des malades et des résidents dans nos différents centres s'attache à respecter la règle fondatrice de l'Ordre de Malte : « Donnez-leur ce que la maison peut fournir de mieux ».

Notre établissement s'inscrit dans cette tradition de qualité placée sous le symbole de la croix de Malte.

Il est géré par l'Ordre de Malte France, association à but non lucratif, reconnue d'utilité publique.

Ce livret vous permettra de vous familiariser avec notre établissement, conçu pour être un lieu d'accueil et de soins mais surtout un véritable cadre de vie pour ses résidents.

Vous y trouverez toutes les informations pratiques (admission, séjour, organisation des prises en charge, modalités financières, règles de vie en collectivité, droits et devoirs) et celles qui vous permettront de profiter pleinement des services offerts.

Le Directeur, l'ensemble des cadres et les membres de l'équipe pluridisciplinaire sont à votre écoute et à celle de votre famille. Avec les bénévoles associés, ils s'attacheront à tout mettre en œuvre pour faciliter votre séjour, répondre à vos besoins de prise en charge médicale et médico-sociale et vous assurer le meilleur confort de vie possible.

Toute l'équipe vous souhaite la bienvenue.

Yann BAGGIO
Président de l'Ordre de Malte France

sommaire

Bienvenue	5
Le CPMPR Saint Jacques - Roquetaillade	6
Plan et modes d'accès	7
Admission et accueil	8
La vie au CPMPR Saint Jacques - Roquetaillade	9
Règlement et fonctionnement	12
Frais d'hospitalisation	15
Votre information et vos droits	17
Charte de la personne hospitalisée	22
Charte européenne de l'enfant hospitalisé	23
Notre équipe	25
Présentation de l'Ordre de Malte France	27

► La Certification

L'Accréditation et la Certification sont des procédures d'évaluation externe à un établissement de soins, effectuées par des professionnels indépendants de l'établissement ou des organismes de contrôle et de tutelle, évaluant l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques.

Elles visent à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés aux malades et à promouvoir une politique de développement continu de la qualité au sein de l'établissement.

La Haute Autorité de Santé (HAS), établit avec tous les acteurs du système de santé des normes et des référentiels, conçus pour apprécier les procédures et les résultats en termes de gain de santé et de satisfaction du patient.

Dans le cadre de la démarche qualité et de l'évaluation des pratiques, le CPMR Saint Jacques - Roquetaillade a été certifié A par la HAS en mars 2016 (certification V2014).



Bienvenue au Centre Pédiatrique Saint Jacques



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

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 centre comme un lieu d'accueil et de soins et également 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 éducation et 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 grande qualité.

Article 1112-2 du Code de la Santé Publique (ancien article L 710-1-1 du Code de la Santé Publique)

Le CPMPR Saint Jacques - Roquetaillade

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 sans but lucratif, il est reconnu Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) et conventionné avec les différentes caisses de Sécurité Sociale.

Il dispose d'une autorisation d'activité renouvelée par l'Agence Régionale de Santé pour une durée de 5 ans, à compter du 21 décembre 2015, avec les mentions suivantes:

- Enfants et adolescents pour les tranches d'âges : moins de 6 ans et 6 à 17 ans, à titre non exclusif
 - soins de suite et de réadaptation non spécialisés, en hospitalisation complète ;
 - affections de l'appareil locomoteur, en hospitalisation complète et à temps partiel ;
 - affections du système nerveux, en hospitalisation complète et à temps partiel ;
 - affections des brûlés uniquement en hospitalisation complète.
- Hospitalisation complète : 55 lits
- Hospitalisation de jour : 15 lits
- Soins externes

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 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.



Plan et modes d'accès

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

Le transport depuis Toulouse, Agen, Montauban, Tarbes, Lourdes, Pau est assuré par le train ou l'autocar.

Le CPMPR assure le transport des gares SNCF et routière d'Auch ainsi que de l'aéroport de Toulouse-Blagnac.

Gare SNCF Auch - tél. : 36 35

Gare routière Auch - tél. : 05 62 05 76 37

Aéroport Toulouse/Blagnac - tél. : 08 25 38 00 00

CPMPR Saint Jacques - Roquetaillade

32550 Montégut

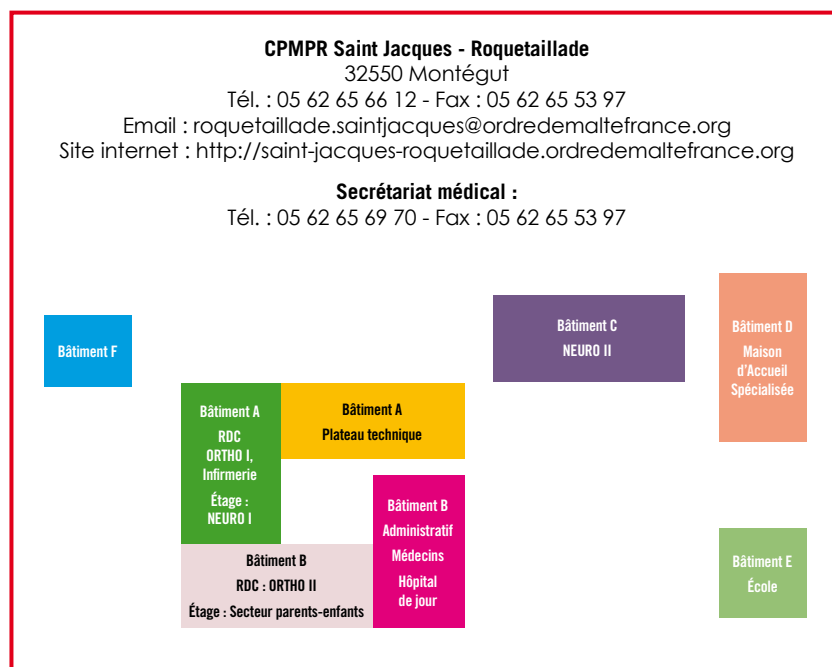
Tél. : 05 62 65 66 12 - Fax : 05 62 65 53 97

Email : roquetaillade.saintjacques@ordredemaltefrance.org

Site internet : <http://saint-jacques-roquetaillade.ordredemaltefrance.org>

Secrétariat médical :

Tél. : 05 62 65 69 70 - Fax : 05 62 65 53 97



Admission et accueil

➤ **Formalités d'admission**

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

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

➤ **Pour son entrée, vous devez présenter :**

- Une photo de l'enfant
- Une pièce d'identité ou la copie du livret de famille
- Un dossier médical s'il existe
- Le carnet de santé
- Toute pièce administrative concernant la couverture sociale
- La carte d'assuré social (en cours de validité ou carte VITALE)
- La carte de mutuelle
- Notification de l'AEEH (Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé)
- La carte d'invalidité
- La copie du jugement de garde, ou tout autre document justifiant une mesure de protection
- Le justificatif de l'assurance responsabilité civile

➤ **Nous vous remercions de renseigner à l'accueil :**

- La fiche de renseignements administratifs
- Une autorisation de :
 - soins et vaccinations
 - habilitation de sortie de l'établissement
 - participation à des activités extérieures
 - transport
 - visite indiquant les noms des visiteurs autorisés
 - droit à l'image
- La désignation de la personne de confiance
- La non-divulgaration de la présence de l'hospitalisé

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

Le règlement intérieur et les règles de vie quotidienne lui sont présentés de façon adaptée à sa compréhension.

La vie au CPMPR Saint Jacques - Roquetaillade

➤ **L'organisation des soins**

La prise en charge de l'enfant est globale : en liaison avec le(s) médecin(s) prescripteur(s) de l'hospitalisation, le médecin-chef, assisté de médecins adjoints, définit le projet thérapeutique et éducatif de chaque enfant.

Une équipe composée de personnels médicaux et paramédicaux (infirmière, masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, psychomotricien, psychologue, orthophoniste, diététicien) assure les soins de rééducation qui ont été prescrits. Ceux-ci s'articulent avec les temps de classe et les activités éducatives, sportives et de loisirs selon un emploi du temps personnalisé. Une assistante sociale est à votre disposition pour assurer le suivi social.

➤ **La scolarité**

L'établissement, grâce à la présence d'enseignants spécialisés détachés par l'Éducation Nationale, assure une scolarité maternelle, primaire et le secondaire 1^{er} cycle. Les élèves relevant de l'enseignement secondaire sont inscrits au CNEP (Centre National d'Enseignement à Distance) et peuvent bénéficier de certains cours par Internet (langues vivantes, français, mathématiques...). Des contacts sont établis avec l'établissement d'origine de l'élève. Nous favorisons l'intégration scolaire dans la mesure des possibilités. Les horaires de classe sont répartis sur quatre jours (lundi, mardi, jeudi, vendredi) de 9h30 à 16h30.

➤ **Le sport**

Le CPMPR de Roquetaillade propose aux enfants et aux adolescents, parallèlement à leur prise en charge médicale, rééducative et scolaire, une éducation sportive. Les objectifs sont la découverte des activités physiques, le perfectionnement de chacun, le loisir, la compétition et l'insertion, par le biais des clubs sportifs occitans.

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 dans notre centre et sont proposées en fonction des capacités de l'enfant : équitation, tennis de table, sarbacane, natation, athlétisme, tir à l'arc, boccia, basket, tennis, handi-bike, etc. Tous ont la possibilité d'adhérer à l'association sportive de Roquetaillade, affiliée à la Fédération Française Handisport.

➤ L'atelier d'apprentissage, culturel et de loisirs

Dans le cadre de l'accompagnement au quotidien et de la prise en charge globale des enfants, nous proposons :

- une cuisine thérapeutique et un atelier d'art créatif (peinture, sculpture, contes, théâtre, musique) sous la responsabilité d'une animatrice socio-culturelle ;
- un atelier informatique sous la responsabilité d'un ergothérapeute.

➤ La vie quotidienne

En hospitalisation complète ou en hôpital de jour, chaque enfant est accueilli sur un secteur, en fonction de sa pathologie (orthopédie ou neurologie) et sur une unité, en fonction de son âge.

Orthopédie, Brulologie, Oncologie

- Secteur orthopédie
- Secteur parent enfant

Neurologie

- Secteur neurologie 1
- Secteur neurologie 2

Un éducateur spécialisé, des aides-soignantes, des aides médicosychologiques et des auxiliaires de puériculture encadrent les enfants et leur apportent les soins dont ils ont besoin.

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



Règlement et fonctionnement

► Horaires - repos

Les chambres comportent un ou deux lits. Elles disposent de la télévision et il est demandé d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision ainsi que d'éviter les conversations trop bruyantes, gênant le repos des autres patients.

Le lever a lieu dès 8h les jours de semaine. Le petit-déjeuner est pris entre 8h et 9h, le déjeuner entre 11h30 et 13h30 et le dîner de 18h30 à 19h30. L'heure du coucher s'échelonne entre 20h30 et 22h en fonction des secteurs et de l'âge des enfants concernés. Le respect d'un sommeil suffisamment récupérateur est la condition d'une bonne rééducation.

► 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. Le traitement du linge est à la charge des familles lorsque les enfants séjournent moins de 15 jours consécutifs dans l'établissement. Il est important que les vêtements ne soient pas fragiles et soient marqués au nom de l'enfant, de manière indélébile (de préférence avec des marquettes en tissu). L'établissement ne peut engager sa responsabilité sur du linge qu'il a entretenu.

► Le courrier et le téléphone

Le courrier à expédier doit être déposé à l'accueil (standard). Le courrier reçu est à retirer au même endroit après le passage du facteur.

Les enfants hospitalisés peuvent être appelés directement sur leur secteur d'internat, de préférence en dehors des temps de repas et de prises en charge, c'est-à-dire le soir à partir de 18h et au plus tard jusqu'à 21h30. Le téléphone portable peut être utilisé s'il n'y a pas de gêne pour l'entourage de 8h à 21h30, en dehors des repas et des prises en charge. L'institution ne sera en aucun cas responsable d'une utilisation abusive ou de la perte du téléphone.

➤ Internet

Internet est ouvert aux adultes et aux enfants hospitalisés selon une procédure définie dans le Règlement Intérieur de l'institution.

La structure ne peut être tenue responsable des connexions en dehors du réseau institutionnel dédié.

Chaque année est réalisée auprès des patients une information sur la prévention des risques liés à l'usage d'Internet.

➤ Hygiène et sécurité

1 / Tabac (loi Evin) : afin de respecter les dispositions réglementaires (du 12 septembre 1977 du Ministère de la Santé) et les mesures de sécurité, il est interdit de fumer dans l'enceinte du centre selon la législation en vigueur (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et les circulaires ministérielles rattachées).

Remarque : fumer est dangereux pour votre santé et celle de votre entourage. La responsabilité du contrevenant ou de son représentant légal pourra être engagée pour non-respect de cette consigne de sécurité.

2 / Sécurité incendie : dans chaque service sont affichées les consignes à tenir en cas d'incendie. Une signalétique adaptée indique les issues de secours.

3 / Hygiène : les règles d'hygiène données par les soignants doivent être respectées par les familles et les visiteurs. Il est interdit de stocker des produits alimentaires périssables dans les chambres.

Nous remercions les visiteurs de bien vouloir quitter la chambre au moment du ménage ainsi que pendant les soins.

4 / Boissons alcoolisées, produits illicites ou toxiques : leur introduction et leur consommation dans la structure sont formellement interdites.

5 / Médicaments : sauf accord du médecin, il en est de même concernant les médicaments personnels (décret du 14 janvier 1974).



➤ **Les photos, films, réseaux sociaux**

Sauf autorisation spéciale, il est strictement interdit de prendre des photos ou films des patients ou du personnel soignant dans l'enceinte de l'établissement, quel que soit l'appareil utilisé (protection du droit à l'image). Toute diffusion sur les réseaux sociaux est interdite.

➤ **Les pourboires**

Les pourboires ou les gratifications en nature sont interdits. En ne respectant pas cette règle, vous gênez le personnel et vous l'exposez à des sanctions.

➤ **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. Cet hébergement ainsi que les repas pris par l'accompagnateur lui seront facturés directement. La participation aux frais d'hébergement comprend une nuit et le petit-déjeuner.

Des repas visiteurs (un maximum de deux personnes par enfant) peuvent être pris suivant les mêmes conditions, en avertissant le service 24h l'avance. Des tickets repas sont en vente au service économat. Une salle à manger est mise à la disposition de l'enfant et de sa famille, au rez-dechaussée 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 visiteurs ne peuvent y pénétrer sans y être conviés.

Si vous souhaitez que la présence de votre enfant au centre ne soit pas divulguée, vous devez le signaler au bureau des entrées.

➤ **Argent et objets de valeur**

(Loi du 6 juillet 1992 N°92-614)

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.

➤ Associations de bénévoles

Des associations de bénévoles ont conclu des conventions avec l'établissement. Celles-ci interviennent auprès des enfants dans les domaines suivants : pratique sportive, compétition handisport, soutien scolaire, loisirs, culture, vie religieuse.

➤ Le respect du culte et des croyances

Un aumônier catholique est rattaché à l'établissement. 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, en fonction des souhaits énoncés.

➤ L'interprétariat

Le Centre peut mettre à votre disposition un interprète : se renseigner au bureau des entrées.

La Charte de la Personne Hospitalisée est traduite en plusieurs langues et disponible à l'accueil.

Infirmerie



Podium challenge sarbacanne



Frais d'hospitalisation

➤ Généralités

L'établissement est financé par dotation globale et dotation modulée à l'activité.

Les frais d'hospitalisation englobent l'ensemble des prestations en lien avec le motif de l'hospitalisation :

- Hôtellerie
- Médicaments
- Pansements, radiologie...
- Examens et consultations extérieures rentrant dans le cadre de la dotation globale
- Certains transports, médicalisés ou non

Cependant, peuvent rester à la charge de l'assuré le ticket modérateur, soit 20% du total des frais d'hospitalisation (du 1^{er} au 31^e jour), ainsi que le forfait journalier fixé au tarif en vigueur.

Vous n'aurez pas à payer les frais d'hospitalisation (ticket modérateur) dans les cas suivants :

- ALD (Affection Longue Durée) exonérante
- Intervention chirurgicale dont la cotation est égale ou supérieure à 50
- À compter du 31^e jour d'hospitalisation
- Affiliation à une mutuelle avec prise en charge avérée de celle-ci

Vous n'aurez pas à payer le forfait journalier dans les cas suivants :

- Attribution de l'AEEH (Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé) par la Maison Départementale des Personnes Handicapées de votre lieu de résidence habituelle.
- Affiliation à une mutuelle (en fonction du nombre de jours accordés) avec prise en charge avérée de celle-ci.

Dans le cas contraire, les frais seront à votre charge.

Définition de l'Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH)

Principe : c'est une prestation familiale financée par la sécurité sociale, destinée à compenser les frais d'éducation et de soins apportés à un enfant handicapé.

➤ La couverture Médicale Universelle (CMU)

Dans le cas où vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale, la totalité des frais d'hospitalisation vous sera facturée.

Cependant, si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour assurer le paiement des frais d'hospitalisation, du ticket modérateur ou du forfait journalier, vous pourrez demander à bénéficier de l'aide médicale.

La demande sera déposée et instruite au bureau d'Aide Sociale de votre domicile. Une enquête administrative sur vos conditions de ressources sera accomplie par le service de l'Aide Sociale qui décidera de vous attribuer ou non le bénéfice de l'aide médicale gratuite.

NB : 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.

Ressortissants de l'Union Européenne

- Nous vous demanderons une attestation de prise en charge (imprimé E111 ou E112).

➤ Les formalités de sortie

La fin de l'hospitalisation est une étape importante pour votre enfant. La direction souhaite la participation de la famille à cet événement afin de :

- Réaliser une dernière évaluation avec l'équipe médicale, paramédicale et éducative.
- Remettre les documents de sortie :
 - Accord médical de sortie.
 - Signature du registre de sortie.
 - Remise du bulletin de situation.
 - Acquiescement des participations aux frais.

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



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 (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur). 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.

Pour les patients mineurs, la loi du 4 mars 2002 dispose que le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale, si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Le médecin devra cependant, dans un premier temps, s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner par une personne majeure, pour que le médecin puisse mettre en œuvre le traitement ou l'intervention.

Le médecin pourra 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.

➤ **La personne de confiance**

La personne que la patient adulte aura désignée pourra, s'il le souhaite, l'accompagner dans ses démarches.

➤ **Le mandataire de protection future**

(Loi du 6 mars 2007)

Il s'agit d'une mesure permettant à chacun d'organiser pour l'avenir la protection de sa personne et/ou de ses biens, pour le cas où il ne serait plus en mesure de le faire lui-même en raison de son état de santé physique ou mentale.

Si l'enfant est mineur, les parents peuvent mandater en son nom, uniquement s'ils détiennent l'autorité parentale à son égard.

Si l'enfant est majeur, le mandat peut être donné en son nom par les parents s'ils en assument la prise en charge matérielle et affective.

Ces dispositions visent également à permettre aux parents d'un enfant handicapé d'organiser par avance sa protection.

➤ **Le dossier médical**

(décret n°2002-637 du 29 avril 2002)

Le médecin, ou le personnel soignant autorisé par celui qui suit votre enfant, vous informera de son évolution tout au long du séjour et après sa sortie en cas de signalement d'événement indésirable.

Le dossier médical, constitué lors du séjour, reçoit des informations que vous confiez aux médecins du service sur les antécédents et l'état de santé de votre enfant. Il contient également les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoire qui sont pratiqués. Les éléments du dossier administratif, qui permettent d'identifier votre enfant sans risque d'erreur, sont adjoints au dossier médical. Ce dossier est, à l'issue de l'hospitalisation, conservé par l'établissement pour une durée limitée.

Vous pouvez accéder à ce dossier dans les délais et conditions prévus par la loi, en formulant votre demande par écrit au directeur de l'établissement. L'envoi du dossier, facturé à prix coûtant, est à la charge du demandeur.

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

➤ **La confidentialité / le secret professionnel**

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.

Ce dossier est informatisé pour faciliter la communication entre les médecins, les radiologues, les laboratoires et les spécialistes qui contribuent aux soins de votre enfant. Le Département d'Information Médicale garantit la confidentialité des données et a la charge de recueillir et de transmettre certaines informations anonymes en vue d'évaluer le coût national des maladies.

Informatique et Libertés

En application de l'article R.710.5.7 du Code de la Santé Publique, l'établissement dispose d'un équipement informatique destiné à assurer la gestion des dossiers médicaux et administratifs, ceci dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition de votre part, certains renseignements concernant le patient, recueillis au cours de la consultation ou de l'hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions 26, 27, 34 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le médecin se tient à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toutes les informations nécessaires sur votre état de santé.

Tout médecin désigné par le représentant de l'enfant peut également prendre connaissance de l'ensemble du dossier médical. La loi « Informatique et Libertés » vous autorise à demander communication des informations enregistrées concernant votre enfant dans les conditions précisées par la Charte de la Personne Hospitalisée et d'exercer votre droit de correction ou de suppression sur ces informations. À l'issue de l'hospitalisation, ce dossier sera conservé par l'établissement. Vous pourrez demander la communication de ces informations dans les conditions prévues par le décret du 26 avril 2002.

Vous pourrez consulter la Charte de la Personne Hospitalisée à la fin de votre livret d'accueil. Le règlement interne est affiché dans les chambres des enfants. Le consentement exprès et écrit pour les soins et les interventions appartient au détenteur de l'autorité parentale (père, mère ou tuteur légal).

➤ La lutte contre les infections nosocomiales

Le CPMPR Saint Jacques - Roquetaillade met tout en œuvre pour éviter les infections nosocomiales.

L'établissement s'est engagé par sa politique « Qualité et Gestion des risques », à réduire au maximum les infections qui peuvent être contractées pendant l'hospitalisation, par la mise en place d'un dispositif rigoureux chargé de les identifier, de les traiter et surtout de les prévenir.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, sous la responsabilité du Président, est chargé de :

- Définir la politique de lutte contre les infections nosocomiales (programme d'actions).
- Mettre en place des mesures préventives et formuler des recommandations de bonnes pratiques.
- Promouvoir la formation des professionnels.
- Surveiller les infections nosocomiales et activer un dispositif d'alerte si besoin.
- Évaluer les actions (réalisation d'audits et d'enquêtes).

I Hygiène



CPMPR Saint Jacques - Roquetaillade

Sur la structure, une équipe opérationnelle en hygiène est missionnée pour mettre en œuvre le programme du CLIN, en liaison avec le réseau hygiène du groupement de santé du Gers composé d'un médecin hygiéniste et d'infirmiers.

Un **représentant des usagers** est identifié sur la structure.

Un score appelé **ICALIN** classe annuellement l'établissement selon son implication dans la prévention du risque infectieux. Ce score est affiché dans l'établissement.

➤ La lutte contre la douleur

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.

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.

➤ La lutte contre la maltraitance

L'ensemble du personnel est sensibilisé aux situations à risques de maltraitements psychologiques et physiques. Toute maltraitance est systématiquement signalée aux autorités compétentes selon la procédure établie.

L'établissement garantit la protection de la victime à partir de la décision judiciaire. Un suivi psychologique et éducatif est proposé à la victime.



N° VERT ENFANCE ET PARTAGE
0 800 05 1234

➤ **La Commission des Usagers (CDU)**

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

Le directeur de l'établissement se tient à votre disposition pour vous fournir toutes les informations concernant les possibilités de contestation, de réclamation et recours à la CDU.

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.

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

➤ **La commission de restauration**

Elle se réunit chaque mois avec des usagers et évalue la qualité des repas, des menus, de la prestation de restauration et propose des améliorations.

➤ **Votre avis sur l'hospitalisation**

Au terme du séjour de votre enfant ou à n'importe quel moment de son hospitalisation, et dans un objectif d'amélioration de la prise en charge, nous souhaitons connaître votre avis sur les différentes prestations (médicales, infirmières, hôtelières) qui lui ont été proposées et vos suggestions.

À cet effet, nous vous demandons de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction distribué au moment de la sortie de votre enfant.

L'avis des patients de plus de 15 ans est recueilli à l'aide d'un questionnaire spécifique.

Vous pouvez :

- Les remettre aux responsables à l'accueil.
- Les envoyer par la poste.

Charte de la personne hospitalisée

Charte de la personne hospitalisée annexée à la circulaire ministérielle n°95-92 du 6 mai 1995 relative aux droits des patients hospitalisés

Principes généraux*

- 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 d'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. 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.
- 9 / 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.
- 10 / 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

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.

- 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.
- 4 / Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir des informations sur les maladies et les soins, adaptées 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 les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées 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 à chaque enfant.
- 10 / L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance



Notre équipe

Sous la direction de l'Ordre de Malte France
représenté par le Directeur des Etablissements
sanitaires et médico-sociaux.

Directrice : Isabelle GIRON

Médecin Chef : Docteur Anne SAFI

Adjoint de Direction : Gilles TIMMERMAN

**Responsable des services Économique
et Comptable :** Corinne LAPORTE

Médecins Spécialistes : Docteur Claire DURAN
Docteur Jean-Pierre ANGLEZIO
Docteur Pascal DOEUVRE
Docteur Pierre-Louis LAMONZIE
Docteur Hervé DEGRANGE (D.I.M)

Infirmière Chef : Virginie ROUCH

Secrétaire de direction : Raluca MINGUEZ

Accueil : Sylvie CHEVREY

Identification du personnel : vous pouvez identifier
le personnel grâce à la tenue et au badge qu'il porte
et qui précise son nom et sa fonction.

L'établissement accueille en formation
des stagiaires et étudiants
en kinésithérapie, en ergothérapie,
en psychomotricité,
en psychologie mais aussi
des aides-soignantes, des aides
médico-psychologiques
et des éducateurs.
Le consentement de l'enfant
et de sa famille sera demandé
pour leur participation lors des soins.





Charte éthique des établissements médico-sociaux de l'Ordre de Malte France

L'Ordre de Malte France, dans un esprit désintéressé, fonde sa mission au service des plus faibles sur des valeurs humaines inspirées par la Foi catholique.

Chaque personne agissant sous l'égide de l'Ordre de Malte France place la personne humaine au centre de ses préoccupations dans le respect de toutes les étapes de la vie et pour le bien commun.

L'Ordre de Malte France encourage un esprit de solidarité par l'action de ses membres, du personnel et des bénévoles.

Ses principes :

- **Protéger la dignité** du résident, notamment dans le respect de sa sécurité, son autonomie, son intégrité, sa vie relationnelle et affective.
- **Défendre les droits** du résident par une information transparente, en recherchant son consentement libre et éclairé, adapté à sa capacité de décision. En retour, le résident exerce ses droits, dans le respect de l'esprit et du fonctionnement de l'Institution.
- **Accompagner** le résident dans sa vie quotidienne:
 - en veillant à son bien-être dans sa vulnérabilité.
 - en construisant avec lui un projet de vie source d'épanouissement et de progrès.
 - en facilitant les échanges et l'ouverture sur l'extérieur.
- **Favoriser un accompagnement spirituel** donnant du sens à l'engagement de chacun.



L'Ordre de Malte France

Issu du plus ancien organisme caritatif au monde, l'Ordre de Malte France est une association catholique hospitalière, reconnue d'utilité publique, fondée en 1927. Ses milliers de salariés et de bénévoles s'engagent chaque jour en France et dans 27 pays, pour secourir, soigner et accompagner les personnes fragilisées par la maladie, le handicap, la pauvreté ou l'exclusion.

Ils interviennent chaque jour dans :

- **La Lutte contre l'exclusion** : accueil et accompagnement des personnes en situation de précarité.
- **L'Aide aux migrants et aux réfugiés** : accompagnement social et juridique des personnes déboutées de leur demande de droit d'asile et des personnes retenues dans des Centres de Rétention Administrative, soutien aux réfugiés.
- **Le Secourisme** : missions de service public, formation, prévention et missions d'urgence à l'international.
- **La Santé** : secourisme, métier d'ambulancier et métiers de la santé.
- **La Formation** :
En France : formation au secourisme et aux métiers du secteur sanitaire et médico-social
À l'international : formations au secourisme, au métier d'ambulancier et des personnels de santé.

<http://saint-jacques-roquetaillade.ordredemaltefrance.org>



ORDRE DE MALTE
FRANCE

CPMRP Saint Jacques - Roquetaillade

Tél : 05 62 65 66 12 - Fax : 05 62 65 53 97

Email : roquetaillade.saintjacques@ordredemaltefrance.org