Etablissement Public de Santé Mentale 74

LIVRET D'ACCUEIL | PÔLE DE L'ENFANT ET DE L'ADOLESCENT

Bienvenue à l'EPSM 74

Vous venez d'être accueilli(e) à l'Établissement Public de Santé Mentale 74. **Ce livret a été réalisé à votre attention.**

Vous trouverez à l'intérieur de cette brochure tous les renseignements vous permettant de mieux connaître l'offre de soins proposée. **Elle est également destinée aux parents et amis qui vous accompagnent.**

Elle a pour but de **faciliter votre prise en charge et vos démarches** en vous donnant toutes les précisions et informations relatives aux formalités indispensables.

Soyez assuré(e) que nous mettons tout en œuvre pour que les soins dispensés vous satisfassent.

La Direction,
Le Conseil de Surveillance,
Les médecins et l'ensemble du personnel,
vous souhaitent la Bienvenue.

Sommaire

MIEUX CONNAÎTRE L'EPSM 74

- Missions....04
- Dates clés....05
- Présentation du pôle de l'enfant et de l'adolescent....05
- Réseaux et partenariats....06
- Informations et contacts....07
- Adresses utiles....08

VOTRE PRISE EN CHARGE

- Les différents professionnels....10
- Règlement des consultations....11
- Constitution de votre dossier....11
- Accord des titulaires de l'autorité parentale....11
- Secret professionnel....12
- Autorisation parentale....12

À VOS CÔTÉS

- La commission des usagers....18
- Les associations d'usagers....19
- La Maison des usagers....19
- Les numéros utiles....20

VOS DROITS, VOS DEVOIRS

- Principales règles à observer....13
- Votre sécurité....14
- Loi informatique et liberté....14
- Informations générales....14
- Dossier médical....15
- Questionnaire de satisfaction....15
- Données à caractère personnel....16

NOS ENGAGEMENTS

- Qualité et gestion des risques....21
- Charte de la bientraitance à l'égard des enfants....22

MIEUX CONNAÎTRE L'EPSM 74

MISSIONS

L'EPSM 74 assure dans la Vallée de l'Arve, le Genevois Français et le Chablais les missions de **PSYCHIATRIE PUBLIQUE** pour :

- **4 secteurs de psychiatrie générale pour adultes** en hospitalisation complète et en ambulatoire.
- **3 secteurs de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent**, uniquement en ambulatoire.

L'organisation des soins repose en psychiatrie publique sur la "**sectorisation**", principe selon lequel l'hôpital doit accueillir les patients des secteurs géographiques dont il a la responsabilité. **Il assure également les suivis en ambulatoire et la continuité des soins**.

Depuis juin 2012, l'établissement dispose d'unités spécialisées intersectorielles :

- **L'unité de soins intensifs psychiatriques (USIP)** Frantz Fanon de 15 lits, accueille des patients en hospitalisation complète sous contrainte, originaires de Haute-Savoie, Savoie, Isère.
- **L'unité de préparation à la sortie (Bionnassay)** de 25 lits prend en charge des patients en hospitalisation complète ou séquentielle qui souffrent de troubles mentaux chroniques ayant entrainé une perte d'autonomie sociale.
- **L'unité de patients hospitalisés au long cours (Salève)** de 25 lits accueille des patients en hospitalisation complète avec des pathologies chroniques majeures ayant bénéficié de prises en charge longues mais sans projet de sortie à court et moyen terme.

Le fonctionnement de l'EPSM 74 s'appuie sur un Conseil de Surveillance, un Directoire, une équipe de Direction, une Commission Médicale d'Établissement, un Comité Social d'Établissement et une Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico–techniques.

Des instances existent également dans divers domaines soignants tels que la lutte contre les infections associées aux soins (CLIN), la prise en charge de la douleur (CLUD), la prise en charge nutritionnelle (CLAN), etc.

DATES CLÉS

1975

Création de l'hôpital sous le nom d'Unités de Soins Spécialisées. Rattaché à la maison de retraite de Reignier.

1978

Autonome, il devient le Centre Hospitalier Spécialisé de La Roche-sur-Foron.

1995

En raison de la multiplication de sites extérieurs de soins ambulatoires, il se transforme en Établissement Public de Santé Mentale de la Vallée de l'Arve.

2012

En juin, déménagement dans des locaux neufs et adaptés à La Roche-sur-Foron.

2020

Les secteurs de psychiatrie du Chablais, rassemblés autour des structures de Thonon et Évian-les-Bains, sont rattachés à l'établissement qui devient EPSM 74.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES STRUCTURES DU PÔLE DE L'ENFANT ET DE L'ADOLESCENT

Les services du pôle de l'enfant et de l'adolescent sont des structures du service public rattachées à l'EPSM 74 qui dépend du Ministère de la Santé.

Elles proposent **une offre de soins assurés par des équipes pluridisciplinaires** permettant la prise en charge des personnes mineures et de leur entourage.

LES DIFFÉRENTES STRUCTURES EXISTANTES SONT :

LES CENTRES MÉDICO-PSYCHOLOGIQUES INFANTO-JUVENILES (CMPI)

Accueil, évaluation, prévention, diagnostic et prise en charge des difficultés psychiques de la naissance à l'adolescence.

LES CENTRES D'ACCUEIL THÉRAPEUTIQUES À TEMPS PARTIEL INFANTO-JUVÉNILES (CATTPI)

Unité de soins accueillant à temps partiel des enfants de 3 à 13 ans et leur famille, orientés sur préconisation des CMPi, pour des troubles psychopathologiques importants du développement.

Les prises en charge sont principalement groupales à médiation thérapeutique.

L'ANTENNE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE DE PÉRINATALITÉ

Accueil des familles présentant des difficultés psychologiques en lien avec la conception, la grossesse, la naissance, l'arrivée du bébé jusqu'aux 18 mois de l'enfant.

LES CATTP ADOS ESPACE THERAPEUTIQUE POUR LES ADOLESCENTS DU GENEVOIS ET DU CHABLAIS

Unité de soins psychiques (consultations, thérapies groupales) pour les adolescents de 12 à 18 ans du Genevois et du Chablais.

LES HÔPITAUX DE JOUR

Hôpital de Jour petite enfance (0-6 ans) et Hôpital de Jour enfance (7-12 ans)

Des professionnels de la petite enfance (infirmières et éducatrices) accueillent PARENTS et ENFANTS dans un climat de partage bienveillant.

LA MAISON DES ADOLESCENTS 74 ROUGE CARGO

Collectif d'institutions (justice, lutte contre les toxicomanies, centre de planification, éducateurs de préventions, Point écoute jeunes, pédopsychiatrie, soignants de l'EPSM 74...) porté administrativement par l'EPSM 74, la Maison des Adolescents est un lieu d'accueil pour les jeunes de 11 à 21 ans, leurs familles et les professionnels en lien avec l'adolescence.

Chacun peut téléphoner ou venir pour questionner ce qui lui arrive. **Une équipe de professionnels est présente pour vous écouter, vous informer et vous accompagner**. L'accueil des adolescents peut se faire sans l'accord des détenteurs de l'Autorité Parentale car il n'est pas un lieu de prise en charge thérapeutique au long cours, mais une proposition de rencontre sur quelques rendez-vous ou sur des dispositifs à médiation.

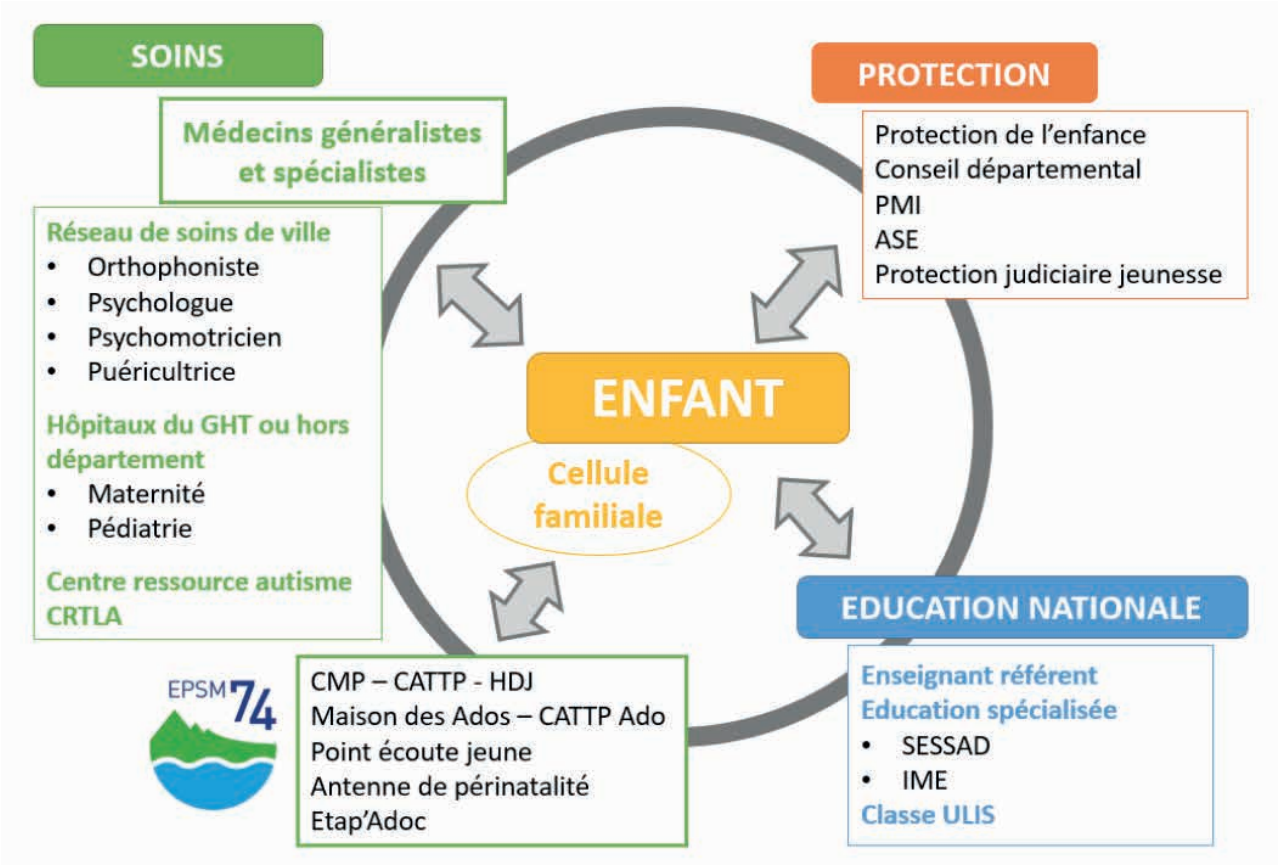
LES POINTS ÉCOUTE JEUNE

Espaces d'écoute, d'accueil, d'information, de parole et de soutien pour les jeunes de 16 à 25 ans (anonyme et gratuit)

La politique de sectorisation en matière de soins permet de proposer une prise en charge au plus près du domicile.

RÉSEAUX ET PARTENARIATS

Les prises en charge, tenant compte de l'environnement global (social, scolaire, sanitaire...) du public accueilli, des liens sont tissés par les professionnels de l'EPSM 74 avec les différents partenaires : éducation nationale, PMI, services du conseil départemental et services de la protection de l'enfance...



INFORMATIONS

L'EPSM 74 dispose d'**un site internet** lui permettant de communiquer des informations concernant son organisation.

Il permet de **situer l'hôpital et toutes les structures alternatives à l'hospitalisation** (centres médico-psychologiques, centres d'accueil thérapeutique à temps partiel, hôpitaux de jour) pour adultes et enfants. Vous y trouverez leurs **coordonnées**, un certain nombre de **renseignements sur l'accueil,** les **modes d'hospitalisation**, des i**nformations sur les équipes** médicales, les résultats des indicateurs de qualité, de sécurité des soins et de la satisfaction des usagers.

www.ch-epsm74.org

CONTACTS

PRÉSIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE
M. Pierrick DUCIMETIERE

DIRECTEUR
M. Clément CAILLAUX

PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT
Dr Salima OTMANE

COORDINATRICE GÉNÉRALE DES SOINS
Mme Peggy PROVOLO

ADRESSES UTILES - PSYCHIATRIE INFANTO-JUVÉNILE

CHABLAIS

POINT ECOUTE JEUNES
06 86 30 38 32
Permanence de Thonon :
15, avenue du Forchat
74200 THONON-LES-BAINS
Permanence d'Évian :
1, avenue de Larringes
74500 Évian-les-Bains

CMPI ÉVIAN-LES-BAINS
04 50 92 97 40
1 avenue de Larringes
74500 ÉVIAN-LES-BAINS

CMPI DE THONON-LES-BAINS
04 50 83 22 20
3 avenue de la Dame
74200 THONON-LES-BAINS

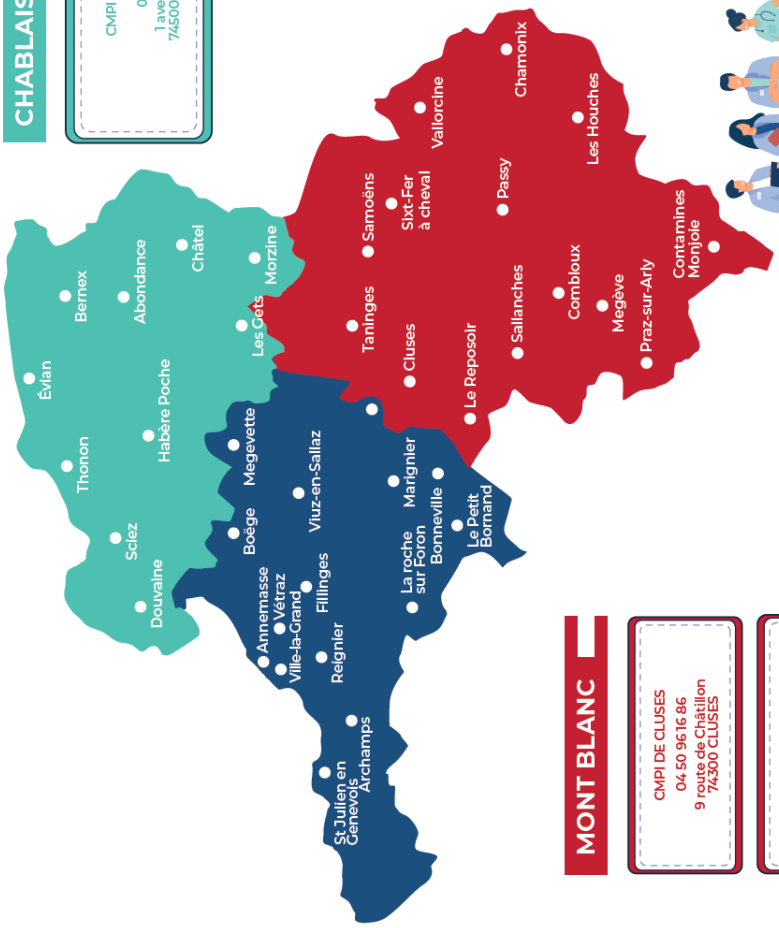
CATTP ADOS DE THONON
04 50 70 57 21
6 route de Vongy
74200 THONON-LES-BAINS

HÔPITAL DE JOUR PETITE ENFANCE (0-6 ANS)
04 50 83 22 82
Avenue de la lumière du lac
74200 THONON-LES-BAINS

HÔPITAL DE JOUR ENFANCE (7-12 ANS)
04 50 70 32 64
17 chemin de Marcy
74200 THONON-LES-BAINS

ÉQUIPE DE PÉDOPSYCHIATRIE DE LIAISON
04 50 83 22 27
3 avenue de la Dame
74200 THONON-LES-BAINS

ANTENNE DE LA MAISON DES ADOLESCENTS DU CHABLAIS
04 50 95 09 51
15 rue du Forchat
Bâtiment "Atout jeunes"
74200 THONON-LES-BAINS



ANTENNE DE PERINATALITÉ
04 50 47 31 64
Hôpitaux du Pays du Mont-Blanc
380 rue de l'hôpital
74700 SALLANCHES

CATTPI DE SALLANCHES
04 50 58 22 10
127 rue Dominique Cancellieri
74700 SALLANCHES

MONT BLANC

CMPI DE CLUSES
04 50 96 16 86
9 route de Châtillon
74300 CLUSES

CATTPI DE CLUSES
04 50 96 16 89
9 route de Châtillon
74300 CLUSES

POINT ÉCOUTE JEUNES
04 50 96 49 82
10 avenue de la Gare
74300 CLUSES

POINT ÉCOUTE JEUNES
04 50 58 04 86
109 rue Justin
74700 SALLANCHES

CMPI DE SALLANCHES
04 50 58 41 34
127 rue Dominique Cancellieri
74700 SALLANCHES

GENEVOIS FAUCIGNY

CMPI DE SAINT SAINT JULIEN-EN-GENEVOIS
04 50 79 37 90
5 rue des Mésanges
74160 SAINT JULIEN-EN-GENEVOIS

CENTRE JEAN ITARD
43 chemin des Carrés
74100 VÉTRAZ-MONTHOUX

CMPI DE VÉTRAZ-MONTHOUX
04 50 38 38 31

CATTPI DE VÉTRAZ-MONTHOUX
04 50 84 32 95

MAISON DES ADOLESCENTS "ROUGE CARGO"
04 50 95 09 51
2 rue Pierre et Marie Curie
74100 VÉTRAZ-MONTHOUX

CATTP ADOS DE VÉTRAZ-MONTHOUX
04 50 95 99 61

POINT ECOUTE JEUNES
04 50 95 09 58

CMPI DE LA ROCHE-SUR-FORON
04 50 97 98 80
219 route des Bois des Fornets
74800 LA ROCHE-SUR-FORON

VOTRE PRISE EN CHARGE

LES DIFFÉRENTS PROFESSIONNELS

Vous pourrez, en fonction de la structure, être pris en soins par **une équipe pluri professionnelle** composée de :

- LE MÉDECIN PÉDOPSYCHIATRE
- LE PSYCHOLOGUE
- L'INFIRMIER DIPLÔMÉ D'ÉTAT
- LE PSYCHOMOTRICIEN
- L'ÉDUCATEUR SPECIALISÉ
- L'ORTHOPHONISTE
- L'ASSISTANT SOCIAL
- LA MAÎTRESSE DE MAISON
- L'AGENT DE SERVICE HOSPITALIER
- LE CADRE DE SANTÉ
- LA SECRÉTAIRE MÉDICALE
  OU ASSISTANTE MÉDICO-ADMINISTRATIVE

A la majorité, si besoin, un relais de soins peut être pris par les services de soins adulte de l'EPSM74.

RÈGLEMENT DES CONSULTATIONS

LES CONSULTATIONS ET LES DIFFÉRENTS TYPES DE SOINS EN CMPI ET CATTPI NE SONT PAS FACTURÉS AUX USAGERS car les structures de psychiatrie sont directement financées par l'Assurance Maladie. **En HDJ, la part patient vous sera demandée si vous ne disposez pas de mutuelle ou d'une ALD.**

CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER

LA PRISE EN CHARGE ENTRAINE L'OUVERTURE D'UN DOSSIER MÉDICAL INFORMATISÉ. L'EPSM 74 enregistre par ailleurs, des informations concernant l'enfant - l'adolescent bénéficiant de soins sur informatique. Dans ce cadre **la pièce d'identité de l'enfant vous sera demandée**. (Il y a possibilité d'anonymiser le dossier selon certaines situations), ainsi que la **carte vitale et carte mutuelle**.

Dans le cas de certaines activités, il pourra vous être demandé une attestation de responsabilité civile.

ACCORD DES TITULAIRES DE L'AUTORITÉ PARENTALE

La loi n°2002-305 du 04/03/2002 relative à l'autorité parentale précise que « *tout acte de l'autorité parentale, qu'il est un caractère usuel ou important, requiert l'accord de chacun des parents lorsqu'ils exercent en commun l'autorité parentale* » (art 372-1 du code civil).

Ainsi la mise en place d'un soin pour un mineur nécessite l'information et l'accord des 2 parents.

Par ailleurs l'art 1111-5 du code de Santé Publique précise qu'**un mineur peut opposer le secret médical à ses parents.** Il fixe les conditions dans lesquelles le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des parents : le mineur se présente sans les titulaires de l'Autorité Parentale, les soins sont indispensables pour sauvegarder la santé du mineur, le professionnel de santé doit tout mettre en œuvre pour que les parents soient consultés.

Si le mineur persiste dans son refus et que sa capacité de discernement est reconnue, le médecin peut alors mettre en œuvre les soins nécessaires à la condition que le mineur soit accompagné d'une personne majeure de son choix.

SECRET PROFESSIONNEL

SELON LA LOI N°2002-303 DU 04/03/2002 RELATIVE AUX DROITS DES MALADES ET À LA QUALITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ, l'ensemble de l'équipe est soumis au secret professionnel. Dans ce cadre **tout échange ou demande d'information par ou auprès d'intervenants extérieurs (médecin, associations, travailleurs sociaux...) nécessiteront l'accord des représentants légaux**.

PROTECTION DE L'ENFANCE

LES PROFESSIONNELS SONT SOUMIS AU RESPECT DES LOIS N°89-487 DU 10/07/1989 RELATIVE À LA PRÉVENTION DES MAUVAIS TRAITEMENTS À L'ÉGARD DES MINEURS ET À LA PROTECTION DE L'ENFANCE, ET N°293 DU 05/03/2007 RÉFORMANT LA PROTECTION DE L'ENFANCE. Dans ce cadre ils peuvent être amenés à signaler aux autorités compétentes les situations préoccupantes dont ils pourraient avoir connaissance sur la personne d'un mineur.

AUTORISATIONS PARENTALES

Des formulaires spécifiques vous seront donnés lors du premier rendez-vous par l'assistant(e) médico-administratif.

VOS DROITS, VOS DEVOIRS

PRINCIPALES RÈGLES À OBSERVER

Politesse, courtoisie et tenue correcte sont d'usage. Un respect réciproque entre personnel et patient favorisera les relations et sera gage d'une bonne prise en charge.

La dignité et la confidentialité doivent être respectées.

Les usagers ne doivent pas détériorer les locaux et le matériel mis à leur disposition. Les réparations seront facturées aux responsables des dégradations.

L'usage et la consommation de boissons alcoolisées et de produits stupéfiants, quels qu'ils soient, sont strictement interdits.

L'introduction d'arme en tout genre est strictement interdite.

Il vous est demandé de ne **pas amener d'objet de valeur au sein de la structure**. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration.

Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte du bâtiment.

Il est interdit de prendre des photos ou de filmer. Veillez à couper votre téléphone lors des temps de prise en charge.

La distribution de tout document à caractère politique, religieux ou associatif à des fins de propagande ou de prosélytisme est interdite dans l'enceinte des locaux.

VOTRE SÉCURITÉ

Pour votre sécurité, merci de **respecter la réglementation interdisant de fumer et vapoter dans l'ensemble des locaux** (Circulaire du 08/12/2006).

En cas d'incendie, ne paniquez pas et prévenez immédiatement le personnel le plus proche.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

L'EPSM 74 enregistre une partie des informations concernant l'enfant / adolescent bénéficiant de soins sur informatique.

La Loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel **garantit aux individus un droit d'accès et de rectification pour les informations le concernant.**

INFORMATIONS GÉNÉRALES

L'EPSM 74 est à votre service pour vous offrir des soins de qualité.

En application du droit du patient, nous sommes tenus de vous **délivrer une information claire, précise et fidèle à la réalité** (*loi n° 2002-303 du 4 mars 2002*) et vous pouvez demander à changer de médecin.

Les principes de la charte du patient hospitalisé (*circulaire DGS/DH n°95-22 du 6 mai 1995*) s'appliquent dans les structures de soins ambulatoires.

DOSSIER MÉDICAL

Le dossier médical de l'enfant et de l'adolescent est placé sous la responsabilité de l'établissement qui, légalement, ne peut s'en dessaisir. Les centres hospitaliers sont propriétaires de leurs archives et en assurent la conservation et la mise en valeur (*arrêté interministériel du 11 mars 1968, art. 2*).

Les données à caractère personnel sont conservées dans le respect de la réglementation en vigueur.

Selon la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, **les représentants légaux peuvent accéder aux informations qu'il contient directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez.** Ils peuvent en obtenir communication, au plus tard dans les 8 jours suivant leur demande et au plus tôt après qu'un délai de 48 heures aura été observé, lorsque les informations médicales datent de moins de 5 ans.

Une demande de dossier doit obligatoirement être adressée par écrit à l'adresse mail de la Direction, à l'aide du formulaire de demande accompagné de la copie recto/verso de la pièce d'identité des représentants légaux.

Il est à noter que la communication de ces informations se fait au choix du demandeur :

- **Soit par consultation sur place**, accompagné du médecin (gratuit)
- **Soit par l'envoi d'une copie** (payant)

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Remplissez le questionnaire de satisfaction, celui-ci nous permet de connaître votre appréciation d'ensemble et d'améliorer les prestations proposées. **Pensez à le remettre au personnel soignant ou dans la boîte aux lettres à l'entrée de la structure**.

Une aide peut vous être proposée pour le remplir.

Ce questionnaire peut aussi être compléter en scannant le QR code :

DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

À l'occasion de la prise en charge de votre enfant ou de votre adolescent, l'**EPSM 74 enregistre une partie des informations le concernant** sur informatique en respectant les règles de collecte, de traitement, de conservation et de transmission des informations nominatives.

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
Le règlement n°2016/679 - Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)

VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données recueillies par l'EPSM 74 font l'objet de traitements dont les finalités sont :

- La prise en charge médico-administrative
- Des analyses statistiques
- Des enquêtes / contrôles
- Des recherches scientifiques (thèses, articles...)

Elles font l'objet d'un traitement informatique et papier.

LES DONNÉES COLLECTÉES CONCERNENT

- L'identité de l'enfant et de l'adolescent
- Des données sensibles dont ses données de santé
- Les conditions de vie
- Des données économiques et sociales

La source peut être directe ou indirecte (professionnels externes).

LES DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données sont accessibles à l'équipe qui soigne votre enfant ou adolescent, ainsi qu'aux autres professionnels intervenant dans la prise en charge.
Les données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal.

Les données peuvent être transmises à des prestataires externes qui sont sous-traitants de l'établissement.

VOS DROITS

Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, **vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation des données personnelles de votre enfants ou adolescents.**

- Droit à l'information
- Droit d'accès
- Droit de rectification et à l'effacement (pour un motif légitime)
- Droit d'opposition
- Droit à la limitation

POUR EXERCER VOS DROITS

Responsable du traitement
EPSM 74
Monsieur Le Directeur
530 rue de la patience
74800 LA ROCHE-SUR-FORON
direction@ch-epsm74.fr

Délégué à la protection des données
DPO@ch-epsm74.fr

Si besoin, vous pouvez adresser une **réclamation à la CNIL** : www.cnil.fr/fr/plaintes
ou
CNIL - Commission nationale informatique et des libertés
21 rue Saint-Guillaume - 75340 Paris cedex 07

MESSAGERIES SÉCURISÉES DE SANTÉ

L'EPSM 74 utilise des **services de communication électronique, en lieu et place de la correspondance par voie postale**, pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel concernant votre enfant ou adolescent - dont des données de santé - avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaire, social et médico-social habilités par la loi à collecter et à échanger des données de santé et intervenant dans la prise en charge.

Dans le cadre de la prise en charge de votre enfant ou adolescent, sauf opposition des représentants légaux exprimée à votre médecin référent, **notre établissement pourra être amené à utiliser les services de la plateforme régionale du Gcs Sara**, hébergés chez un hébergeur de données de santé agréé par le Ministère en charge de la santé. Seuls les professionnels participant à la prise en charge peuvent accéder à ces informations, après s'être dûment authentifiés.

À VOS CÔTÉS

LA COMMISSION DES USAGERS

PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE : 04 50 25 43 86 (Secrétariat de la direction des soins)

MISSIONS

La Commission des usagers veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Cette Commission **facilite les démarches de ces personnes** et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. À cette fin, **elle peut avoir accès aux données médicales** relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel.

Le Conseil de Surveillance délibère au moins une fois par an sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, sur la base d'un rapport présenté par la Commission des usagers. Ce rapport et les conclusions du débat sont transmis à l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les équipes médicale et soignante sont disponibles pour répondre à toute demande d'information et entendre vos éventuelles réclamations ou celles de votre famille.

VOUS POUVEZ ÉGALEMENT FAIRE PART DE VOS DIFFICULTÉS ET SAISIR LA CDU
par mail **CDU@ch-epsm74.fr** ou par téléphone au secrétariat de la Commission des usagers : **04 50 25 43 86**

Cette Commission est le garant de vos droits. Elle a un rôle d'assistance, d'orientation et d'information, notamment sur les voies de conciliation et de recours.

LES ASSOCIATIONS D'USAGERS

UNAFAM

Union Nationale des Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques
Délégation de Haute-Savoie

Tél. : 04 50 52 97 94 - 74@unafam.org

L'UNAFAM est une association Loi 1901 reconnue d'utilité publique. Fondée en 1963, elle est la plus importante association familiale française dans le secteur des maladies mentales. Elle a une délégation dans chaque département français.

QUELS SONT SES BUTS ?

- **Accueillir, aider et accompagner dans la durée les familles** dont un proche est en fragilité psychique, dans le but de rompre l'isolement dans lequel elles peuvent s'enfermer et afin de leur permettre de mieux vivre avec la personne malade.
  Les accueils sont possibles à l'EPSM ou sur un des sept sites de proximité géographique, sur rendez-vous, au 04 50 52 97 94 (Confidentialité assurée).
- **Défendre les droits** de ces personnes : malades, personnes handicapées psychiques, leurs familles et leurs proches.
- **Assurer la promotion et la création de structures sanitaires, médico-sociales, sociales** adaptées et de proximité, dans toute la Haute-Savoie
- **Soutenir tous les services et structures existants**, qui œuvrent dans le champ du handicap psychique dans le département, en direction des enfants, des adolescents, des adultes et des personnes vieillissantes.
- **Communiquer en direction du grand public, des décideurs et des élus**, pour faire évoluer favorablement l'opinion publique et les comportements à l'égard des malades mentaux : faire porter un autre regard sur les malades et leur entourage.

Plusieurs membres bénévoles formés de l'UNAFAM sont « Représentants des Usagers » dans les instances de l'EPSM et siègent officiellement au Conseil de Surveillance de l'établissement, à la Commission des usagers et dans des commissions diverses.

LA MAISON DES USAGERS

Une Maison des Usagers est à votre disposition à l'EPSM 74, dans le site de La Roche-sur-Foron, au rez-de-chaussée, en direction du service des Voirons. **Vous pouvez y rencontrer les représentants des usagers sur rendez-vous** (UNAFAM74 : 04 50 52 97 94).

Une permanence est par ailleurs organisée dans le hall de l'hôpital à La Roche-sur-Foron, le 3ème vendredi de chaque mois, de 16h à 18h.

Une permanence est également instaurée dans les locaux de l'hôpital de jour de Thonon.

NUMÉROS UTILES

15
SAMU
LE SERVICE D'AIDE MÉDICAL URGENT
Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de permanence de soins

17
POLICE SECOURS
Pour signaler une infraction qui nécessite l'intervention immédiate de la police

18
SAPEURS-POMPIERS
Pour signaler une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir leur intervention rapide

112
NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE EUROPÉEN
Si vous êtes victime ou témoin d'un accident dans un pays de l'Union Européenne

114
NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES
Si vous êtes victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours. Numéro accessible par fax et SMS

115
SAMU SOCIAL
Vient en aide aux personnes sans-abris et en grande difficulté sociale

3114
URGENCES PSYCHIATRIQUES PREVENTION DU SUICIDE

119
NUMERO D'URGENCE POUR L'ENFANCE EN DANGER
Si vous êtes témoin de violences subies par les enfants (violences psychologiques, physiques et sexuelles), notamment au sein de la famille ou en institution. Le 119 est également contacté pour d'autres problématiques de dangers...

3919
NUMERO D'APPEL POUR LES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE
Chantage, humiliation, injures, coups...
Les femmes victimes de violences peuvent contacter le 3919. Gratuit et anonyme, ce numéro est accessible de 9h à 19h du lundi au samedi.

NOS ENGAGEMENTS

QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Assurer la qualité des prises en charge et garantir la sécurité, sont des priorités inscrites au projet d'établissement.

DÉMARCHE DE CERTIFICATION

Afin de parfaire la prise en charge de votre enfant ou adolescent, l'EPSM 74 développe **une démarche d'optimisation de la qualité des soins et des prestations**.

L'établissement a été certifié en janvier 2024 par la Haute Autorité de Santé.

GESTION DES RISQUES

L'établissement s'inscrit dans **une politique de gestion des risques**. Chaque secteur d'activité (soignant, administratif, logistique...) est amené à identifier des situations pouvant causer des dommages humains et/ou matériels (exemples : prévention des chutes, prévention des infections nosocomiales...). Ces situations font l'objet d'une analyse, d'une évaluation et de la mise en place de mesures préventives.

COVIRISQUAL

Cette instance institutionnelle traite **des questions liées à la qualité, la gestion des risques et la certification**. Elle se réunit 4 fois par an et mène des actions d'amélioration en vue de faire progresser l'établissement dans ses dispositifs d'accueil et de soins.

ÉCOUTE DES USAGERS

L'établissement est à l'écoute des usagers, par le biais des questionnaires de satisfaction, mais aussi par la réalisation de groupes de travail pour l'**amélioration de la qualité des prises en charge**. Si vous souhaitez transmettre des idées / suggestions, vous pouvez contacter le service qualité via l'adresse mail de l'établissement : direction@ch-epsm74.fr.

LA CHARTE DE LA BIENTRAITANCE

Charte de la Bientraitance
À L'ÉGARD DES ENFANTS

Amour inconditionnel

Un enfant a besoin d'être aimé COMME IL EST. L'enfant naît innocent et vulnérable. L'amour inconditionnel de ses parents lui donne la FORCE et la SÉCURITÉ nécessaire pour s'aimer lui-même et répandre l'amour quand il partira explorer le monde. L'enfant doit savoir qu'il est aimé de manière inconditionnelle.

Écoute

L'enfant a besoin d'être entendu. Nos enfants ont des choses importantes à nous dire et à nous apprendre. Une vraie écoute avec son enfant permet de dépasser les doutes. La vraie écoute consiste à prendre en considération la parole de l'enfant avec INTÉRÊT, sans lui couper la parole ni faire autre chose pendant qu'il nous parle.

Rythme

L'adulte et l'enfant n'ont pas le même rythme. Les enfants ont besoin de TEMPS pour s'approprier le rythme de notre société. Ils sont dans L'APPRENTISSAGE PERMANENT. Cessons de les sommer d'aller plus (ou moins) vite et laissons les gèrer les situations à leur rythme, dans la mesure du possible.

Respect

Rendons aux enfants le respect qui leur est dû, en agissant avec eux COMME ON AIMERAIT QU'ON AGISSE AVEC NOUS. Ne nous permettons pas d'agir avec eux de façon différente sous prétexte que ce sont des enfants.

Émotion

Les émotions des enfants sont AUTHENTIQUES et précieuses. Elles méritent d'être entendues, respectées et accompagnées. La COLÈRE autant que la JOIE, la TRISTESSE autant que la PEUR. Elles ont toutes le droit d'exister. Un parent se doit de les accueillir.

Empathie

L'empathie s'apprend et se cultive. Le parent doit insuffler l'HUMANITÉ dans le coeur de son enfant et L'AIDER À TRAVERSER LES ÉPREUVES. Il est son modèle le plus important. Les enfants sont de grands imitateurs. Il convient de leur offrir de belles choses à imiter.

Accompagnement

Nous sommes parents, oncles, tantes, frères, soeurs, grand parents, éducateurs, amis ; nous sommes les compagnons de route des enfants sur le chemin de la vie. Accompagnons-les plutôt que d''éduquer', faisons leur CONFIANCE, ils auront confiance en nous. Laissons-les expérimenter la LIBERTÉ.

Besoins

Les besoins qui traversent l'enfant sont variés et l'enfant ne sait pas toujours les reconnaître. Ils doivent être pris en considération et nourris. Du besoin de MANGER, DORMIR, de FAIRE TOUT SEUL, de SE DIFFÉRENCIER, d'être RECONNU à celui d'être RECONFORTÉ et CALINÉ... il est important de les entendre, les comprendre et les respecter. Si certains de ses besoins sont difficiles à comprendre ou à vivre pour le parent, il existe certainement autour des personnes qui peuvent aider à les satisfaire ou à les negocier.

Transmission

La parentalité n'est pas toujours naturellement positive, elle dépend de la propre histoire des parents. On ne peut transmettre que ce dont on dispose à l'intérieur de soi, donner ce que l'on s'est donné à soi. Le parent jouant un rôle essentiel dans la CONSTRUCTION de son enfant, il est essentiel qu'il travaille à être HEUREUX DE VIVRE, content de soi, positif et qu'il soit en perpétuelle évolution.

Partage

Prendre le temps de jouer, de faire de nouvelles decouvertes; olfactives, visuelles, tactiles, gustatives, c'est essentiel pour nourrir une PERSONNALITÉ riche et CRÉATIVE. Prendre le temps de se placer à la hauteur de son enfant pour partager sa vision du monde, à travers de vrais moments de jeu, de complicité, loin des télévisions et téléphones qui accaparent l'attention, c'est developper l'élan vital de son enfant.

Valorisation

Encourageons nos enfants. Disons-leur le plus souvent possible que l'on croit en eux et qu'on les soutient quoi qu'il arrive.

Construction

Le cerveau de l'enfant se construit petit à petit. Il se nourrit principalement de L'INTERACTION avec ses parents mais aussi du monde qui l'entoure. Il convient de lui offrir le meilleur car ce qu'il vit aura une influence considérable sur la construction de son cerveau. BANNIR TOUTE FORME DE VIOLENCE (fessées, gifles, tapes, humiliation, insultes ...) est primordial pour la construction de sa personnalité future et ses relations aux autres.

Coralie Salaün et Flavie Piriou

MA STRUCTURE DE PRISE EN CHARGE

.....

.....

.....

.....

EPSM 74

WWW.CH-EPSM74.ORG

Etablissement Public de Santé Mentale 74

GHT LEMAN MONT-BLANC GROUPE HOSPITALIER DE TERRITOIRE