



LIVRET
D'ACCUEIL

CMP

CENTRE MEDICO PSYCHOLOGIQUE
POUR ENFANTS ET ADOLESCENTS
VILLIERS-SUR-MARNE





BIENVENUE

Au CMP de Villiers-sur-Marne

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous permettre de découvrir notre établissement.

Les démarches à effectuer pour pouvoir bénéficier d'une prise en charge y sont détaillées, ainsi que les informations qui vous seront nécessaires.

Nous vous invitons à lire ce document et à nous solliciter pour toute demande de renseignement complémentaire.

L'ensemble du personnel et moi-même sommes à votre écoute pour vous accompagner et vous apporter des réponses adaptées à vos besoins.

L'équipe vous souhaite la bienvenue au sein du CMP pour enfants et adolescents de Villiers-sur-Marne.

Dr Catherine DELMAS
Praticien hospitalier chef de secteur

SOMMAIRE



NOUS CONNAÎTRE

- Présentation de l'établissement 06
- Description de la prise en charge 07
- Notre équipe 08



L'ACCOMPAGNEMENT

- La procédure de prise en charge 09
- La personnalisation de la prise en charge 10
- Les informations complémentaires 11
- La fin de la prise en charge 12



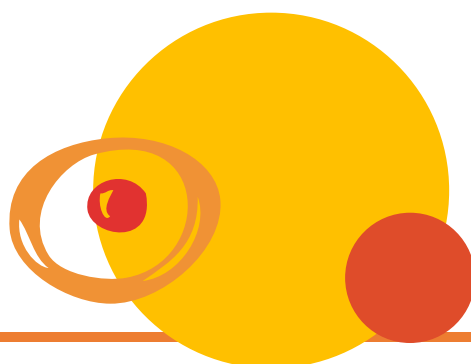
VOS DROITS ET LIBERTÉS

- La prise en compte de votre avis 13
- Notre engagement en matière de bientraitance 14
- Les personnes compétentes pour vous aider 15
- Vos droits et libertés 16



INFORMATIONS PRATIQUES

- Accès au CMP 20





PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le CMP pour enfants et adolescents de Villiers-sur-Marne est une des unités de soins du premier secteur de psychiatrie infanto-juvénile du Val-de-Marne (secteur 94I01), qui regroupe dix communes du département.

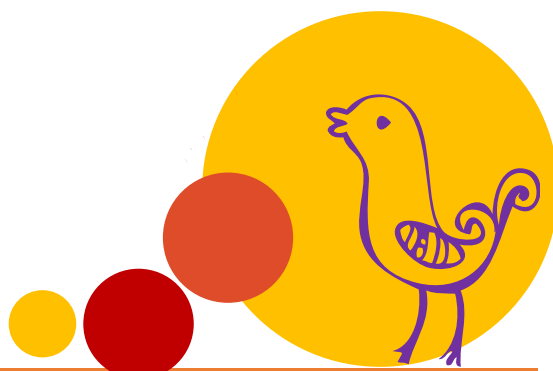
Ce secteur est rattaché au Centre Hospitalier Intercommunal de Créteil (CHIC), où il est une des unités du pôle périnatalité-femme-enfants-adolescents.

Il est géré en convention par une association loi 1901 : l'Union pour la Défense de la Santé Mentale (UDSM).

Il est composé de différentes structures de prévention, de diagnostic et de soins qui proposent un suivi adapté selon l'âge et les besoins du patient :

- **des Centres médico-psychologique (CMP) infanto-juvéniles** : lieux de consultations et de soins en ambulatoire pour les enfants qui présentent des difficultés psychologiques, psychiatriques ou de développement. Les CMP ne traitent pas les urgences, les consultations sont assurées uniquement sur rendez-vous. Néanmoins certaines demandes peuvent être traitées en priorité en fonction de l'urgence médicale.
- **une consultation pour adolescents (CAPADO)** : unité de consultations et de soins ambulatoires pour des adolescents à partir de 15 ans et jusqu'à 18 ans au moment du premier rendez-vous.
- **un Hôpital de jour (HDJ)** : lieu de soins psychiques recevant des enfants de 3 à 12 ans pendant la journée.
- **un Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP)** : structure de soins ambulatoires indiquée pour des enfants de 3 ans à 6 ans pour lesquels l'insertion sociale, scolaire ou familiale nécessite d'être soutenue par un dispositif de soins.
- **une Unité thérapeutique de la petite enfance (UTPE)** : unité s'adressant à des parents ayant des difficultés dans l'établissement du lien avec leur enfant, à des nourrissons présentant des troubles du développement ainsi qu'à des femmes enceintes.

Les soins dispensés au CMP sont financés par l'assurance maladie. Aucune participation financière n'est demandée aux patients.





DESCRIPTION DE LA PRISE EN CHARGE

DESCRIPTION DU PUBLIC PRIS EN CHARGE

Le CMP de Villiers-sur-Marne s'adresse aux enfants, adolescents et leurs familles, résidant dans la commune de Villiers-sur-Marne.

Il reçoit les enfants et les adolescents ayant des difficultés psychologiques, psychiatriques ou de développement, quelle que soit leur gravité.

Le CMP reçoit les premières demandes pour les enfants de la naissance à 15 ans. Si des soins sont engagés, ils pourront se poursuivre au-delà de 15 ans.

MISSIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

Le CMP assure les missions suivantes :

- information, orientation, diagnostic et soins
- prévention en réseau avec l'ensemble des partenaires des communes desservies
- formation (accueil de stagiaires) et recherche

OFFRE DE SOINS

La prise en charge repose sur un projet de soins adapté à chaque enfant/adolescent en fonction des besoins identifiés.

Les soins qui peuvent être proposés au CMP sont :

- consultations régulières parents-enfants avec un psychiatre ou un psychologue
- psychothérapies individuelles
- prise en charge en psychomotricité, individuelle ou en groupe
- groupes thérapeutiques, etc





NOTRE ÉQUIPE

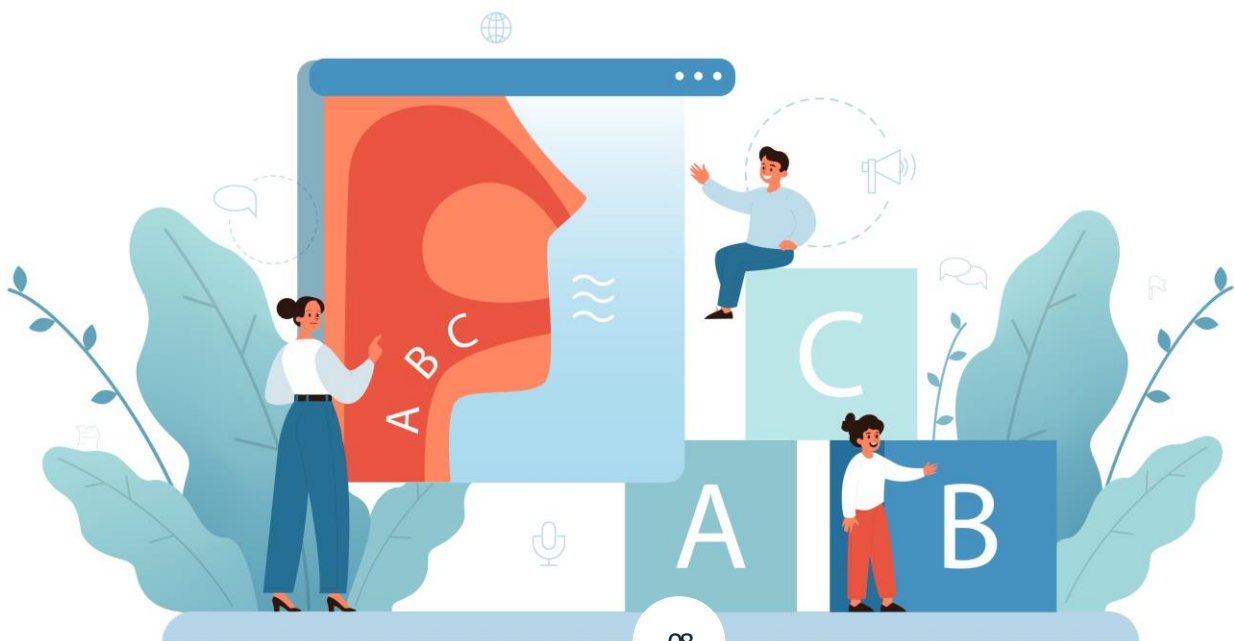
COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

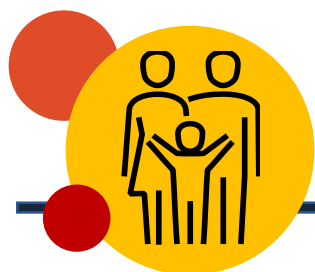
L'équipe du CMP est composée de professionnels de différentes qualifications :

- **Psychiatres**
- **Psychologues**
- **Psychomotricien(ne)**
- **Secrétaires**

Le CMP infanto-juvénile de Villiers-sur-Marne fait partie du secteur 94I01,

- **Praticien hospitalier chef de service** : Dr Catherine DELMAS
- **Praticien hospitalier responsable du CMP** : Dr Sylvie DELPECH





LA PROCEDURE DE PRISE EN CHARGE

DEMANDE DE PRISE EN CHARGE AUPRÈS DU SECRÉTARIAT

Pour que votre enfant soit pris en charge au sein de notre établissement, vous devez prendre contact avec le secrétariat du CMP dont les coordonnées et les heures d'ouverture figurent au sein de ce document.

Lors de votre appel, le secrétariat recueillera les informations suivantes : identité de l'enfant, identité et coordonnées des parents, motif de la demande et, le cas échéant, le nom de la personne ou de la structure qui conseille la consultation.

PROPOSITION D'UN RENDEZ-VOUS

Suite à votre demande de prise en charge, le secrétariat vous recontactera dans les meilleurs délais afin de vous proposer un rendez-vous.

DÉROULEMENT DU PREMIER RENDEZ-VOUS

Lors du premier rendez-vous, vous êtes tenus d'apporter les documents suivants :

- Examens médicaux de l'enfant
- Courriers des acteurs intervenants dans la prise en charge de votre enfant

Le premier rendez-vous s'effectue avec un médecin psychiatre ou un psychologue. Il a pour objectif d'évaluer la situation et d'établir les besoins de l'enfant/adolescent. Le consultant analyse les difficultés de l'enfant/adolescent et leurs conséquences.

MISE EN PLACE D'UN SUIVI PAR L'ÉTABLISSEMENT

Suite à ce premier rendez-vous, une proposition de suivi vous sera présentée. En fonction des besoins de l'enfant/adolescent, le suivi sera assuré de façon pluridisciplinaire par les professionnels du CMP.

Si cette proposition vous convient, un projet de soins sera élaboré afin de définir les objectifs et l'organisation de la prise en charge.



LA PERSONNALISATION DE LA PRISE EN CHARGE

L'ÉLABORATION D'UN PROJET DE SOINS ADAPTÉ AUX BESOINS DE L'ENFANT/ADOLESCENT

Dès le début de la prise en charge, un projet de soins va être élaboré avec l'enfant/adolescent et sa famille.

Il précise la démarche thérapeutique et les objectifs de la prise en charge.

Le projet de soins est réévalué dans le cadre des réunions de synthèse hebdomadaires qui réunissent toute l'équipe.

UN SUIVI ASSURÉ PAR UN CONSULTANT RÉFÉRENT

Pour tout enfant/adolescent pris en charge, un consultant est désigné référent du suivi. Il est l'interlocuteur privilégié des familles.

Le consultant donne régulièrement rendez-vous aux parents/représentants légaux et aux enfants/adolescents, à un rythme variable selon chaque situation. **La participation des parents/représentants légaux à ces rencontres est indispensable.**

A l'issue des rendez-vous, des bilans peuvent être demandés par le consultant. Il peut s'agir par exemple, d'un bilan orthophonique ou psychomoteur, d'une évaluation somatique ou autres.

UNE COLLABORATION AVEC DIFFÉRENTS PARTENAIRES

Le CMP de Villiers-sur-Marne travaille en complémentarité avec d'autres structures du même secteur. Il organise l'orientation éventuelle vers d'autres structures adaptées : Centres d'accueil thérapeutiques à temps partiel (CATTP), hôpital de jour (HDJ), etc.

Nous travaillons également avec des partenaires en dehors du secteur 94101 tels que les écoles, l'aide sociale à l'enfance, les établissements médico-sociaux etc.





LES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES



HEURES D'OUVERTURE

Les horaires d'ouverture du CMP de Villiers-sur-Marne sont les suivants :

- Lundi : 9h00 19h30
- Mardi : 9h00 18h30
- Mercredi : 9h00 17h30
- Jeudi : 11h00 18h30
- Vendredi : 9h00 13h00

Les jours et horaires d'ouverture du CMP peuvent être modifiés durant les périodes de congés scolaires.



ORGANISATION DES CONSULTATIONS

Les consultations s'effectuent uniquement sur rendez-vous.

Il est important pour l'efficacité de la prise en charge que les rendez-vous soient honorés de manière régulière.

Si, exceptionnellement, vous ne pouvez pas vous rendre à un rendez-vous, nous vous demandons d'en avertir le secrétariat dès que possible ; une autre famille pourra alors en bénéficier.



ASSURANCE

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

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



PERTE OU VOL D'OBJETS PERSONNELS

Il est recommandé ne pas apporter d'objets de valeur au sein de l'établissement.

La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'argent ou d'objets de valeur.



LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

LES MOTIFS DE LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

- **L'aboutissement du projet de l'enfant/adolescent**

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

- **Votre volonté de mettre un terme au suivi par le CMP**

Tout représentant légal d'un enfant peut mettre un terme au suivi par le CMP.

- **Décision du responsable médical**

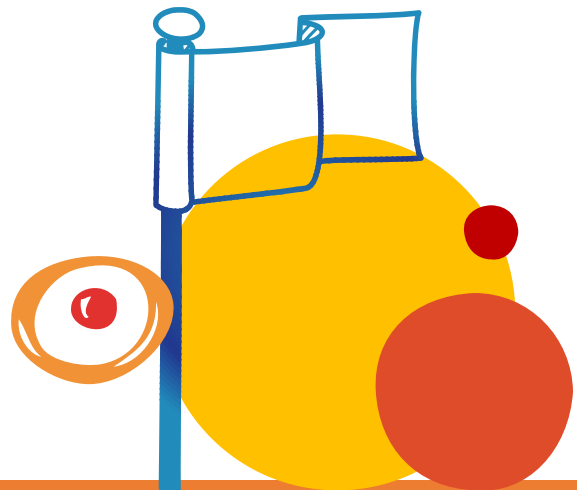
La fin du suivi peut être décidée par le responsable médical lorsqu'il estime que l'établissement n'est pas en mesure de répondre à l'évolution des besoins de l'enfant.

- **Non respect du règlement intérieur**

A l'admission, vous vous engagez à respecter le règlement intérieur de l'établissement. En cas de non-respect de ce dernier, le responsable de l'établissement peut décider de la fin du suivi.

LE SUIVI APRÈS LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

L'équipe se tient à votre disposition pour toutes demandes. Elle reste disponible auprès de toute personne dans les limites du droit à la confidentialité et au respect de la vie privée dont dispose tout patient.





LA PRISE EN COMPTE DE VOTRE AVIS

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

- **LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)** : elle veille au respect des droits des patients et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. La CDU concerne tous les services du Centre Hospitalier Intercommunal de Créteil (CHIC)

Elle est organisée tous les trimestres. Elle réunit à minima son président, le responsable légal de l'établissement, le médiateur médical, le médiateur non-médical, et deux représentants d'usagers.

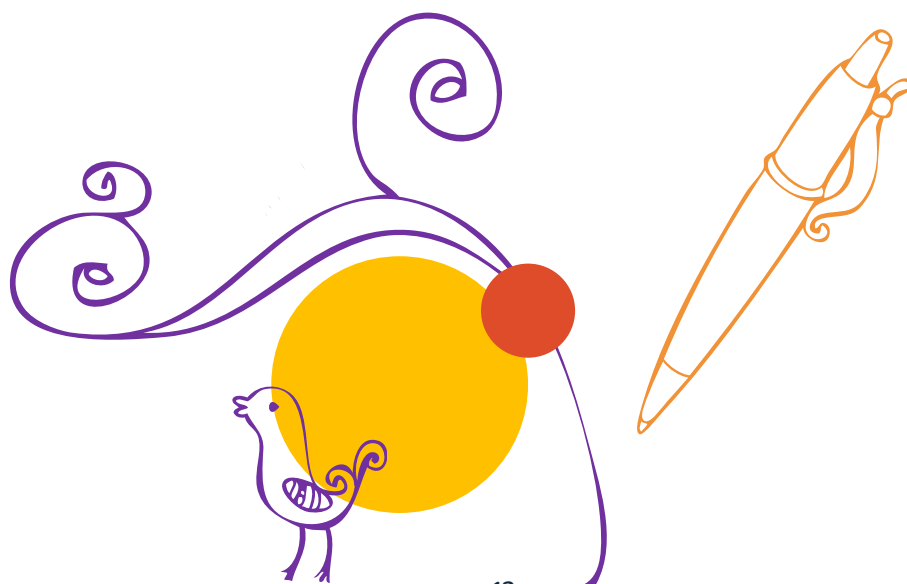
Les résultats des enquêtes de satisfaction, les plaintes, les réclamations et les événements indésirables graves sont présentés à cette occasion.

- **LES ENQUÊTES DE SATISFACTION ANNUELLES** : elles ont pour objectif de recueillir vos avis sur le fonctionnement de l'établissement. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont disponibles au secrétariat.

L'ensemble de vos remarques et suggestions est pris en compte pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

La qualité et la sécurité de la prise en charge est évaluée par la Haute autorité de santé (HAS) dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé menée par l'UDSM avec l'appui du CHIC.

Le rapport de certification de l'établissement est disponible sur le site de la HAS.





NOTRE ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE BIENTRAITANCE

POLITIQUE BIENTRAITANCE

L'établissement veille au respect des droits des patients à travers diverses actions et informations.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

En cas d'insatisfaction, les familles peuvent se rapprocher du consultant référent ou du médecin responsable de l'établissement afin de leur en faire part.

Vous pouvez également vous rapprocher des représentants des usagers du Centre Hospitalier Intercommunal de Créteil (CHIC).

Vous pouvez les contacter par téléphone ou par mail :

- **Téléphone** : 01 50 02 20 16 ou 01 57 02 23 20
- **Courriel** : usagers@chicreteil.fr

Vos remarques et vos observations seront transmises à la Commission des usagers (CDU) qui veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

DÉCLARATION D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS

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

Si vous êtes témoin d'un tel évènement, informez la direction d'établissement qui mettra en œuvre les actions nécessaires. Vous pouvez en informer les autorités de santé via le lien suivant : https://signalement.socialsante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil

Pour plus d'informations vous pouvez vous rapprocher du secrétariat de l'établissement.



LES PERSONNES COMPÉTENTES POUR VOUS AIDER

LA PERSONNE DE CONFIANCE : UN PROCHE POUR AIDER LES PERSONNES MAJEURES DANS LEURS DÉCISIONS

Toute personne majeure suivie au CMP peut désigner une personne de confiance qui l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

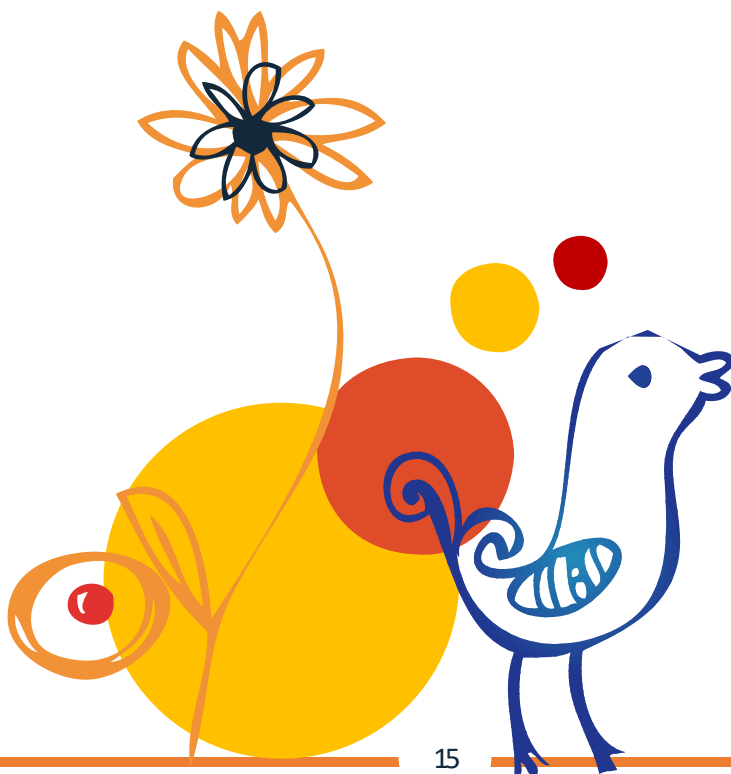
Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, vous pouvez vous rapprocher du secrétariat de l'établissement pour connaître les modalités de désignation.

LES REPRÉSENTANTS DES PATIENTS : DES PERSONNES POUR VOUS AIDER DANS LE RESPECT DE VOS DROITS

Vous pouvez demander gratuitement à un représentant des patients de vous aider à résoudre un conflit individuel ou collectif et à faire valoir vos droits.

Issus d'une association agréée, ils sont indépendants de l'hôpital. Interlocuteurs avec la direction de l'hôpital, ils facilitent l'expression des patients, et favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

Vous pouvez les contacter à l'adresse suivante: usagers@chicreteil.fr





VOS DROITS ET LIBERTÉS



ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

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

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

Pour avoir accès à votre dossier, il est nécessaire de faire une demande écrite datée et signée auprès de la direction, en précisant les noms, prénoms et la qualité du demandeur. Vous pouvez vous rapprocher du secrétariat de l'établissement pour de plus amples informations.

Pour rappel, les représentants légaux peuvent avoir accès au dossier de l'adolescent tant que ce dernier est mineur et ne s'y oppose pas. Ce droit lui revient lorsqu'il est majeur.

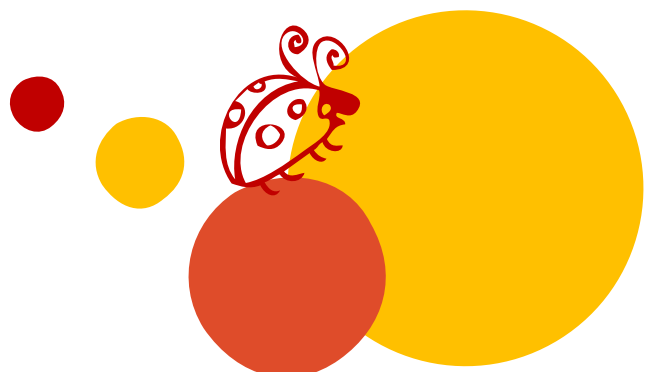


CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

L'ensemble du personnel est astreint à une obligation de réserve et à une discrétion absolue dans les limites du secret partagé.

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

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





VOS DROITS ET LIBERTÉS



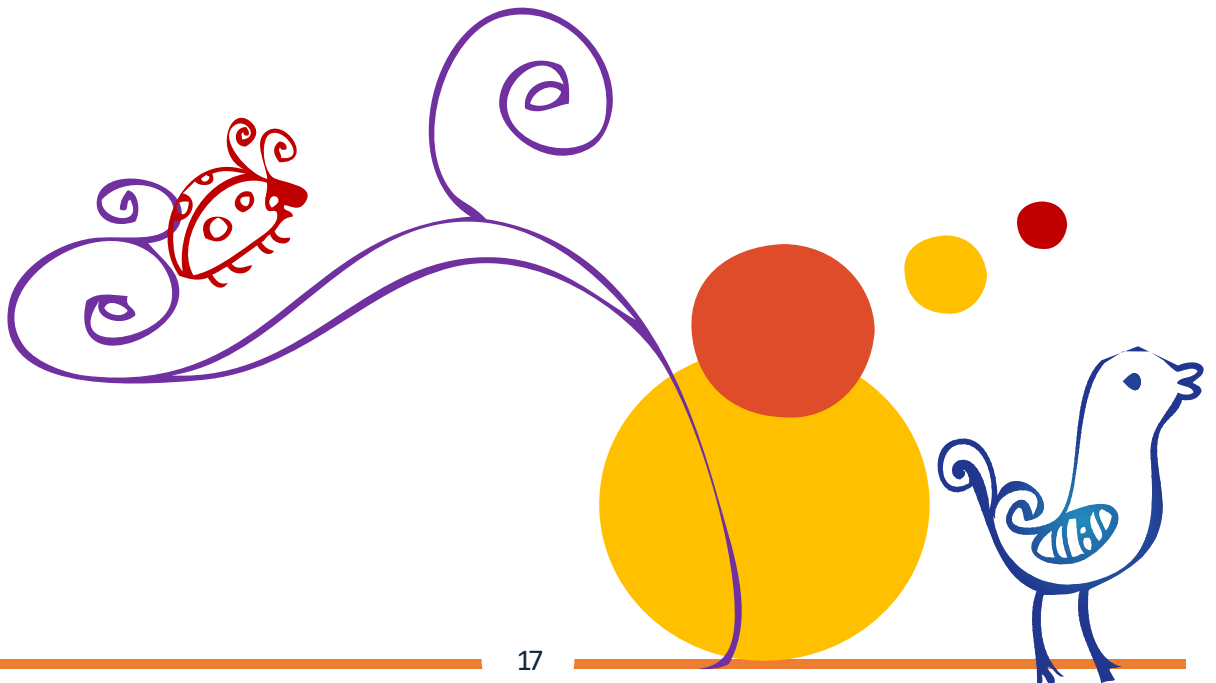
Traitement des données personnelles

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

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

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

La direction générale de l'UDSM est joignable pour répondre à vos questions par e-mail : dpo@udsm-asso.fr Elle se mettra en relation avec les directions concernées.





VOS DROITS ET LIBERTÉS

Charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé

ARTICLE 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.

ARTICLE 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.

ARTICLE 3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. 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.

ARTICLE 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.

ARTICLE 5

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

ARTICLE 6

Les enfants 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.



VOS DROITS ET LIBERTÉS

Charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé

ARTICLE 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.

ARTICLE 8

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

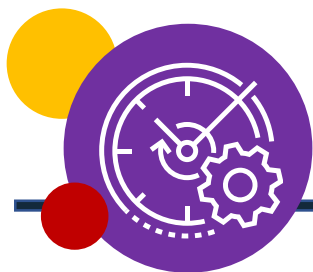
ARTICLE 9

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

ARTICLE 10

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

Cette charte est également disponible au secrétariat sur demande ainsi que sur le site internet : www.solidarites-sante.gouv.fr



ACCÈS AU CMP DE VILLIERS-SUR-MARNE



RER A (Direction Marne-la-Vallée) : Arrêt Noisy-le-Grand-Mont-d'Est
Puis, **Bus 206** (Direction Place de Verdun) : Arrêt Friedberg

Ou



RER E (Direction Tournan) : Arrêt Villiers-sur-Marne-Plessis-Tréville
Bus 306 (Direction Saint-Créteil RER) : Arrêt Route de Bry – Aristide
Briand

CMP DE VILLIERS-SUR-MARNE

10 route de Bry

94350 VILLIERS-SUR-MARNE

Tél : 01.49.30.11.29

secretariat-cmpvilliers@udsm-asso.fr

UDSM

17 bd Henri Ruel

94120 FONTENAY-SOUS-BOIS

Tél : 01.48.73.11.60

www.udsm-asso.fr

CHIC

40 avenue de Verdun

94010 CRÉTEIL

Tél : 01.45.17.50.00

www.chicreteil.fr

