



RAPPORT ANNUEL 2018 DE LA COMMISSION DES USAGERS



La Commission des usagers est organisée des cafés des usagers dans chaque hôpital de jour :

- Hôpital de jour Bouilloche : 15 parents + représentants de l'association de parents (APACEP)
- Hôpital de jour EPI : 5 parents
- Hôpital de jour Montsouris : 7 parents + représentants de l'association de parents (APACM)
- Hôpital de jour USIS : Aucun parent



CAFES DES USAGERS

Les sujets abordés lors des cafés des usagers :

- Les parents constatent de réels progrès et d'évolutions chez leur enfant et remercient les équipes.
- L'intérêt des familles sur le projet de livret de sensibilisation pour expliquer le handicap psychique au grand public, de sensibiliser les enseignants de l'Éducation Nationale, les entreprises...
- Les familles s'interrogent et s'inquiètent des orientations possibles pour leur enfant à la sortie de l'hôpital de jour et notamment de la possibilité d'intégrer le système scolaire ordinaire. elles expriment également leur difficultés de trouver un stage en entreprises pour les jeunes adolescents.
- Le représentant des usagers propose de consulter le site : www.handicap.paris.fr.



Nos actions d'amélioration :

- Mise à jour des livrets d'accueil à destination des familles et diffusion dans les établissements.
- Elaboration d'un livret de sensibilisation pour les familles et leur entourage sur le handicap psychique et le soin dans les hôpitaux de jour. Ce projet sera travaillé en étroite partenariat avec les associations de parents.
- Renforcer la place des familles et leur implication des instances associatives. Un représentant de l'UNAFAM a été désigné par l'ARS comme le représentant officiel des usagers pour l'association Cerep-Phymentin. C'est dans cette optique que le siège propose de monter un dossier de demande de création d'une union d'associations de parents qui serait agréée officiellement par l'ARS.



Quelques données :

Nombre de plaintes = 0

Nombre de demandes de médiation = 0

Nombre de réclamations écrites = 3 (motifs : comportements violents, agressivité des patients)

Nombre de demandes d'accès au dossier patient = 1 (dossier de + de 5 ans)

MEMBRES DE LA COMMISSION



Présidente de la CDU
Directeur Général
Médiateurs médecins

Médiateurs non médecins

Représentant des usagers

Secrétaire de la CDU
Invitée: Assistante sociale

Mme Odile Naudin
M. Grégory Magneron
Dr Philippe Metello
Dr Bénédicte Chamoun
M. Xavier Moya-Plana

M. Christian Hoecke
(christian.hoecke@orange.fr), membre actif de
l'UNAFAM (Union nationale des familles et
amis de personnes malades et/ou handicapées
psychiques : www.unafam.org)
Mme Jennifer Metz
Mme Viviane Lacomme

Plus d'informations :

- Au près de la direction de votre établissement
- Dans le livret d'accueil
- Lors des réunions de parents
- Sur le site de l'association : www.cerep-phymentin.org
- Au près de la référente des relations avec les familles, Jennifer Metz (au 01.45.23.01.32)