

UNAFLASH 77

Sommaire :

- 1 : L'édito de la Délégation.
- 2 : Usagers des hôpitaux et Familles : Prenons la parole.
- 3 : Retour sur la Journée des Adhérents et « L'hôpital de Nemours la joue en musique ».
- 4 : L'accueil des familles dans le 77.

Chers amis,

L'activité de la délégation Unafam de Seine-et-Marne demeure soutenue : accueil des familles, réunions de travail avec les instances médicales, médico-sociales et aussi avec les institutions départementales (Commission territoriale de santé, commission spécialisée en santé mentale, ...), préparation d'événements, de sensibilisations, ...

L'actualité récente est marquée notamment par l'élaboration du « projet territorial de santé mentale » (PTSM), en application de l'article 69 de la loi de « modernisation de notre système de santé », votée en janvier 2016.

Ce projet territorial vise à **améliorer l'accès des personnes concernées à des parcours de santé et de vie de qualité, sécurisés et sans rupture**. Relevons l'intérêt de cette approche en termes de « parcours », qui place la personne au centre du dispositif, et la volonté d'éviter les « ruptures » dont on sait à quel point elles portent préjudice à nos proches.

Les causes de ces ruptures, qui souvent sont des pertes de chance, sont multiples :

- Difficulté d'accès aux soins de premier recours (délais de premier rendez-vous au CMP).
- Difficulté pour mobiliser une intervention au domicile par un service d'urgence.
- Manque de psychiatres (1/3 des postes de psychiatre hospitalier n'est pas pourvu).
- Manque de lits dans les hôpitaux de certains secteurs, ce qui amène à réduire les séjours.
- Manque de places dans les institutions médico-sociales, ce qui entraîne des délais de plusieurs années avant une prise en charge.
- Délai de réponse aux demandes adressées à la MDPH.

- Manque de logements du type « résidence accueil », pension de famille, famille d'accueil? ...
- Insuffisance des accompagnements (SAVS, SAMSAH), avec là aussi des listes d'attente.
- Rareté de l'attribution de la prestation de compensation du handicap (PCH), permettant un soutien humain au domicile.

Des bénévoles de la délégation participent activement aux travaux de ce projet territorial. Ils sont souvent les seuls, au sein des groupes de travail, à faire entendre la voix des usagers et des familles.

Nous vous tiendrons informés des suites de ce projet.

La direction de l'Unafam 77

A VOS AGENDAS !!!!!

Prochaine journée des Adhérents

Nous avons le plaisir de vous inviter à participer à notre prochaine réunion des Adhérents, et vous proposons une journée conviviale et festive le

samedi 29 Juin 2019
de 10h00 à 15h00.

au Foyer ADSEA de Vosves,
150, Rue de Boissise,
77190 - **Dammarié-les-Lys**

Vous recevrez très bientôt tous les éléments de cette journée (programme, plan, ...).



Il existe, dans chaque hôpital, une commission chargée de recueillir les plaintes et réclamations des usagers et d'y apporter une réponse appropriée : la **commission des usagers** (CDU), où siègent des représentants des usagers, désignés par les associations représentatives des malades ou de leur famille, dont l'Unafam.

Près de 20 ans après leur mise en place, ces commissions demeurent encore largement méconnues des usagers, et c'est particulièrement le cas en psychiatrie ! Les représentants de l'Unafam qui siègent dans ces commissions font le même constat : les plaintes et réclamations émanant de personnes, hospitalisées en psychiatrie ou suivies en CMP, ou de leur famille, demeurent une rareté alors qu'elles sont courantes de la part des personnes admises dans les autres services (Urgences, médecine, chirurgie etc.).

Tout se passe comme si les usagers des services de psychiatrie et leur famille s'appliquaient une « loi du silence » alors même que les uns et les autres expriment couramment des critiques concernant les conditions de l'hospitalisation ou la prise en charge médicale.

Il faut briser cette loi du silence !

C'est une condition de l'amélioration des services auxquels nos proches ont droit et elle est de notre responsabilité.

Commençons par dialoguer !

La psychiatrie est un univers qui, comme tout univers professionnel, a ses règles et ses usages, qui, vus de l'extérieur nous semblent souvent incompréhensibles. Posons des questions, faisons-nous expliquer les raisons de telle ou telle pratique (port du pyjama, mise en isolement, refus du téléphone, espacement des rendez-vous au CMP...). La plupart des soignants sont prêts à vous répondre.

Tous ne sont cependant pas ouverts aux questions des familles. Dans ce cas, demandez à rencontrer le ou la cadre du service, en ce qui concerne les infirmières et infirmiers, le chef de pôle si un médecin est en cause. Et si vous ne pouvez pas lever le blocage, faites une réclamation à la CDU !

Plaintes et réclamations

Les réclamations sont des critiques ou des interrogations pour lesquelles vous attendez

une réponse. Les plaintes sont des réclamations accompagnées d'une demande d'indemnisation. Elles doivent être adressées par courrier à l'établissement d'accueil « à l'attention du Président de la Commission des Usagers ».

Les sujets de réclamations ou de plaintes sont multiples : conditions d'hébergement à l'hôpital - état des locaux, insuffisance de chauffage, surpeuplement des chambres (3, voire 4 lits !), qualité et quantité de la nourriture, absence d'activités thérapeutiques, manque de respect des soignants, demande de changement de psychiatre, absence de préparation de la sortie d'hospitalisation, refus du psychiatre de rencontrer la famille, fonctionnement du CMP, ...

Bien entendu, dans votre courrier, privilégiez un énoncé de faits objectifs. Le cas échéant, vous pouvez demander une médiation, au cours de laquelle vous pouvez vous faire accompagner par un représentant des usagers membre de la CDU.

Important : la délégation de l'Unafam 77 peut vous aider dans votre dépôt de plainte ou de réclamation.

Prenez contact avec nous !

Bonne retraite Dominique

Les années passent et, avec grande joie, notre équipe s'étoffe de nouveaux visages.

Mais certains de nos amis partent aussi vers d'autres cieux.

Aujourd'hui, Dominique Bouchez nous quitte pour vivre sa retraite bien méritée en Normandie.

Certains l'ont rencontré lors des journées des adhérents ou en d'autres occasions.

D'abord « adhérent Unafam », il est par la suite devenu « bénévole » au sein de notre délégation dans plusieurs domaines : représentant auprès de la MDPH 77 (CDAPH), représentant des usagers à la Clinique du Pays de Seine et Vice-Président de notre délégation.

Nous souhaitons à Dominique et à son épouse une bonne et heureuse retraite bien méritée.

Au plaisir de te revoir Dominique. Tu es et tu resteras toujours le bienvenu parmi nous.

L'Accueil des familles en 77

281 personnes accueillies par l'Unafam 77 !

En 2018, près de 300 personnes se sont adressées à l'Unafam pour obtenir un soutien et des conseils concernant un proche malade. Il s'agissait, dans plus de la moitié des cas, de mères, et les sujets abordés portaient majoritairement sur : **les soins** – à qui s'adresser ? Hôpital ou clinique ? Comment faire admettre la nécessité de soins à un proche qui est dans le déni ? – et sur **les démarches à effectuer** : pour la protection juridique – tutelle ou curatelle -, pour les allocations – allocation pour adulte handicapé, prestation compensatoire du handicap -, pour un logement autonome, ...

Mais au-delà de cette quête d'information, les personnes qui se sont adressées à nous étaient en demande de soutien, confrontées à une situation souvent épuisante, face à laquelle elles se sentaient démunies. En rencontrant nos bénévoles, spécialement formés à l'accueil et à l'écoute, elles ont pu se livrer en toute confiance et sans tabou, face à des personnes qui avaient traversé les mêmes épreuves.

A l'Unafam, la pair-aidance est au cœur de notre activité !

Les "Accueils" Unafam 77			
Lieux	Dates	Horaires	Adresses
COULOMMIERS	Les mercredis & le 3 ^{ème} vendredi des mois impairs sur RDV	de 14 h 00 à 16 h 00 ou 14h30 à 16h30	<u>Tous les mercredis</u> (selon le RDV, de 14h30 à 16h30) : MASSEP-COALLIA 8, rue Martial Cordier <u>Mois impairs</u> (le 3 ^e Vendredi du mois de 14h à 16h). Salle des Associations à l'Hôpital de Coulommiers
SAINT-FARGEAU-PONTHIERRY	1 ^{er} & 3 ^{ème} Vendredi sur RDV	de 14 h 00 à 17 h 00	Hôtel de Ville 185 avenue de Fontainebleau
LAGNY-SUR-MARNE	1 ^{er} , 3 ^{ème} & 4 ^{ème} Samedi sur RDV	de 09 h 00 à 12 h 00	Maison des Associations 9, rue Vacheresse
MELUN	Tous les jours sur RDV		Centre Hospitalier de Melun ou 26 rue des Mézereaux
NOISIEL	4 ^{ème} Samedi sur RDV	de 14 h 00 à 16 h 00	Maison de Quartier de La Ferme du Buisson 8 passage Louis Logre
PONTAULT-COMBAULT ROISSY-en-BRIE	Tous les jours sur RDV		Maison des Solidarités de Roissy-en-Brie Rue de la Gare

Les « Groupes de Parole » Unafam 77

Rappel : Tout nouveau participant doit au préalable être reçu en entretien « Accueil » ou passer par la délégation.

Lieux	Dates	Horaires
CHELLES	1 ^{er} Samedi du mois	de 9h15 à 11h15
LAGNY-SUR-MARNE	2 ^{ème} Samedi du mois	de 9h30 à 11h30
LE MEE-sur-SEINE	4 ^{ème} Vendredi du mois	de 19h30 à 21h30
PONTAULT-COMBAULT	3 ^{ème} Vendredi du mois	de 20h00 à 22h00
FONTAINEBLEAU	2 ^{ème} Samedi du mois	de 10h00 à 12h00

UNAFAM 77 - Délégation de Seine-et-Marne - Centre Hospitalier de Melun

270 avenue Marc Jacquet - 77000 MELUN

Adresse e-mail : 77@unafam.org - Site web : www.unafam.org

ATTENTION : nouvelles coordonnées téléphoniques :

Téléphone Fixe : 09.71.47.61.49 - Téléphone Port : 07.68.48.03.75