



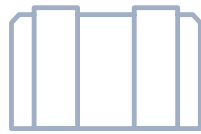
RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



Centre Ressources Autisme Normandie Calvados-Orne-Manche
Service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent

Facile à Lire et à Comprendre

• Avril 2024 •



SOMMAIRE

I DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
A POURQUOI LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT EST-IL IMPORTANT ?.....	4
B COMMENT EST ÉCRIT LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT ?.....	4
C À QUI S'ADRESSE LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT ?.....	4
II LES RÈGLES DE COMPORTEMENT ET LES ENGAGEMENTS DES PERSONNES QUI TRAVAILLENT AU CRA	5
A LES ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS	5
B TRAITER TOUTES LES PERSONNES DE MANIÈRE ÉGALE.....	5
C RESPECTER LE SECRET MÉDICAL ET LE SECRET PROFESSIONNEL	6
D RECEVOIR LES PERSONNES EN SÉCURITÉ.....	6
III LES DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES AU CRA	7
A AVOIR DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ	7
B POUVOIR CHOISIR LIBREMENT, DONNER SON ACCORD, EN ÉTANT BIEN INFORMÉ SUR LES SOINS....	7
C AVOIR DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNEL	7
D ÊTRE RESPECTÉ DANS SA VIE PRIVÉE.....	7
E PARTICIPER À LA VIE DU SERVICE	8
F ÊTRE BIEN INFORMÉ	8
1 · Vous pouvez avoir accès à vos informations médicales ou personnelles	8
2 · Vous pouvez demander l'accès au dossier médical	8
3 · Vous pouvez demander du soutien à une personne pour vous aider à résoudre un problème en lien avec le CRA. Cette personne s'appelle une « personne qualifiée ».....	8
4 · Vous pouvez refuser certains soins, ou propositions d'accompagnement au CRA.....	9
5 · Vous pouvez faire une réclamation si vous n'êtes pas satisfait de la prestation du CHU	9
IV LES DEVOIRS DES PERSONNES ACCUEILLIES AU CRA	10
A CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE LORSQUE VOUS VENEZ AU CRA.....	10
B CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE POUR RESTER EN SÉCURITÉ	10
C LES RÈGLES QUI DOIVENT ÊTRE RESPECTÉES DANS LES LOCAUX DU CRA	10

I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

A POURQUOI LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT EST-IL IMPORTANT ?

Ce document explique ce que les personnes ont le droit de faire et ce qu'elles doivent faire au CRA. Ce document indique également ce que les professionnels du CRA peuvent faire.

Les membres du Conseil d'Orientation Stratégique du CRA ont pris connaissance de ce document. Ce document s'ajoute à d'autres documents importants :

- Le livret d'accueil ;
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie.

B COMMENT EST ÉCRIT LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT ?

Le règlement de fonctionnement est écrit pour 5 ans, comme c'est indiqué dans la loi. Il est écrit en utilisant l'aide de ces documents :

- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, qui parle de l'action sociale et médico-sociale (article L. 311-7 du CASF) ;
- La loi n°2002-303 du 4 mars 2002, qui parle des droits des malades et de la qualité du système de santé ;
- Le décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 ;
- La circulaire interministérielle n° DGAS/DGS/DHOS/3C/2005/124 du 08 mars 2005, qui parle de la prise en charge des personnes atteintes d'autisme et de troubles envahissants du développement ;
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour aider les personnes avec autisme ou d'autres troubles envahissants du développement. Celles-ci ont été faites par l'ANESM en 2009 ;
- La Charte des Centres Ressources Autisme ;
- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- Le Référentiel de l'évaluation de la qualité des Établissements et Services Médico-Sociaux de 2021 par la Haute Autorité de Santé, daté du 8 mars 2022 ;
- La Stratégie Nationale Autisme dans les troubles du neuro-développement pour la période 2018 - 2022 ;
- La stratégie Nationale 2023-2027 pour les troubles du neurodéveloppement : Autisme, DYS, TDAH, TDI ;
- Le livret d'accueil du Centre Ressources Autisme Normandie Calvados-Orne-Manche.

C À QUI S'ADRESSE LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT ?

Le règlement de fonctionnement est donné à :

- Toutes les personnes qui viennent au CRA ;
- La personne qui prend des décisions pour la personne accueillie (son représentant légal) ;
- Toutes les personnes qui travaillent au CRA, que ce soit comme employé, stagiaire, professionnel indépendant, ou bénévole.

Il est affiché dans les locaux et vous pouvez le demander au secrétariat. Vous pouvez aussi le trouver sur le site internet du CRA.

II LES RÈGLES DE COMPORTEMENT ET LES ENGAGEMENTS DES PERSONNES QUI TRAVAILLENT AU CRA

A LES ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS

Les personnes qui travaillent au CRA ont des règles à respecter :

- Se former régulièrement et améliorer la manière dont elles aident les personnes avec TSA ;
- Aider les personnes à être autonomes et protégées, à être solidaires, à participer à la vie de la communauté, à éviter d'être exclues ;
- Respecter la vie privée, la dignité et ne pas traiter les gens différemment selon leurs particularités ;
- Aider chaque personne de la meilleure façon possible selon ses besoins ;
- Protéger les droits des personnes pour qu'elles aient toutes les mêmes chances d'obtenir de l'aide.

B TRAITER TOUTES LES PERSONNES DE MANIÈRE ÉGALE

Les personnes qui travaillent au CRA suivent ces règles :

Toutes les personnes avec un Trouble du Spectre de l'Autisme ne doivent pas être définies seulement par leur trouble ou leur handicap. Elles doivent être respectées pour ce qu'elles sont et ce qu'elles peuvent faire de spécial.

Les professionnels qui enseignent au CRA donnent des cours qui sont basés sur ce que la science a montré être vrai. Ces cours suivent les conseils actuels donnés par la Haute Autorité de Santé.

La personne accueillie au CRA ne doit pas être traitée différemment en raison de :

- Son pays et son lieu de naissance ;
- Son apparence ;
- Ses particularités physiques ;
- Des personnes par qui elle est attirée ;
- Son handicap ;
- Son âge ;
- Ses idées et ses croyances.

Toutes les personnes qui travaillent ensemble au CRA Normandie COM suivent ces cinq règles importantes :

- Comprendre les sentiments des personnes, c'est-à-dire être attentif à ce qu'elles ressentent ;
- Respecter le récit des personnes sur leur vie et travailler ensemble en respectant le rôle de chacun ;
- Être disponibles pour écouter attentivement et répondre rapidement aux demandes ;
- Être honnêtes à propos du diagnostic, des perspectives d'amélioration, et des options pour le suivi et l'aide.

C RESPECTER LE SECRET MÉDICAL ET LE SECRET PROFESSIONNEL

Toutes les personnes qui interviennent au CRA doivent respecter le secret médical et le secret professionnel. Ces règles sont indiquées dans le règlement du CHU Caen Normandie. Le secret couvre les informations médicales, mais aussi tout ce que les personnes ont vu, entendu ou compris.

D RECEVOIR LES PERSONNES EN SÉCURITÉ

Le CRA fait le nécessaire afin que les personnes soient en sécurité dans ses locaux.

Le CRA est en lien avec le service de sécurité du CHU.

Des règles spéciales doivent être appliquées en cas d'incendie ou de danger dans le bâtiment.

Une attestation de sécurité et d'accessibilité montre que les lieux sont sûrs. Chaque année, le CRA vérifie que les équipements de sécurité contre les incendies fonctionnent bien. Les professionnels s'entraînent chaque année sur la manière d'agir en cas d'incendie.

En cas de blessure (coupure, chute, brûlure, ...), le CRA appelle les secours et aide la personne à signaler l'accident.

Les professionnels savent qu'il est important de garder les informations confidentielles. Les dossiers des personnes sont gardés dans un endroit fermé. Seuls les professionnels autorisés peuvent les voir. Le traitement informatique des informations personnelles suit les règles de la loi sur l'informatique et les libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et les règles du Règlement Européen pour la Protection des Données (RGPD) n° 2016/679 du 27 avril 2016.

III LES DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES AU CRA

A AVOIR DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

Chaque demande faite au CRA est étudiée de façon individuelle. La réponse peut être adaptée au besoin et aux attentes de la personne et au mode de communication de la personne.

Si c'est nécessaire, le CRA peut se déplacer sur le lieu d'accueil de la personne.

Lorsque le diagnostic est annoncé, il est expliqué avec le vocabulaire adapté à l'âge et à la compréhension de la personne. Les recommandations qui sont proposées visent à aider la personne à être aussi indépendante que possible, en tenant compte de ce qu'elle sait déjà faire et de ce qu'elle peut faire.

Si la personne adulte en ressent le besoin, sa famille peut participer aux rendez-vous de consultation. Pour les enfants, les parents donnent leur autorisation pour la démarche de diagnostic.

Lorsque le personnel du CRA intervient auprès d'une personne, il est spécialement vigilant à agir avec respect, honnêteté et à prendre des décisions justes.

B POUVOIR CHOISIR LIBREMENT, DONNER SON ACCORD, EN ÉTANT BIEN INFORMÉ SUR LES SOINS

La personne accueillie a la possibilité de dire si elle est satisfaite ou pas de sa venue au CRA en répondant à un questionnaire.

Le personnel du CRA est à l'écoute de ce que souhaite la personne, tout au long des consultations au CRA.

Le personnel du CRA demande à la personne son accord pour les conditions d'intervention du CRA, ainsi que ses préférences parmi les différentes aides qui existent.

C AVOIR DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNEL

L'aide proposée est spécialement adaptée à chaque personne. L'équipe qui accompagne la personne est qualifiée et formée pour le Trouble du Spectre de l'Autisme.

Les professionnels du CRA respectent la vie privée de la personne et les informations qui doivent rester secrètes.

D ÊTRE RESPECTÉ DANS SA VIE PRIVÉE

L'équipe du CRA est attentive à respecter la vie privée des personnes qui viennent au CRA. Les lieux sont calmes, les portes fermées, les dossiers gardés en sécurité, et les appels téléphoniques sont gérés discrètement. Chaque salle de consultation comporte un panneau qui indique aux personnes qu'une consultation est en cours et qu'il ne faut pas la déranger.

Les professionnels du CRA peuvent communiquer avec d'autres équipes qui accompagnent déjà la personne qui vient au CRA. Les professionnels partagent uniquement les informations nécessaires pour comprendre la situation et les besoins de la personne. L'autorisation de la personne concernée est toujours demandée avant de partager les informations. Si cette personne est accompagnée d'un responsable légal, ce responsable doit donner son accord.

Lorsque des informations sont envoyées par e-mail, l'équipe du CRA s'engage à ne pas citer le nom complet de la personne concernée afin qu'elle ne puisse être reconnue que par les personnes concernées.

E PARTICIPER À LA VIE DU SERVICE

La personne accueillie au CRA peut dire ce qu'elle pense de son expérience au CRA, en répondant à un questionnaire qu'on lui donne, soit en version papier, soit par email.

La personne accueillie peut également donner son avis sur le fonctionnement du CRA en proposant de devenir membre du Conseil d'Orientation Stratégique (COS). Le COS donne des idées et peut faire des suggestions sur le fonctionnement du CRA.

F ÊTRE BIEN INFORMÉ

Le livret d'accueil des personnes accueillies explique tout ce que vous devez savoir quand vous venez au CRA. Ce livret est donné avec ce règlement.

Les paragraphes suivants vous donnent des indications de certains de vos droits.

1 • Vous pouvez avoir accès à vos informations médicales ou personnelles

Les informations médicales et personnelles qui vous concernent sont enregistrées dans votre dossier médical informatisé. Ces informations sont gardées pendant une durée précise en conformité avec la réglementation.

Vous pouvez vous opposer, demander certaines rectifications, effacement, transfert d'informations en vous adressant au médecin avec lequel vous êtes en contact, ou en écrivant au Délégué à la Protection des Données à dpd@chu-caen.fr

Vous pouvez demander par écrit ou à l'oral à avoir accès aux informations qui vous concernent.

2 • Vous pouvez demander l'accès au dossier médical

Envoyez le formulaire par courriel à l'attention de Monsieur le Directeur Général en passant par la Cellule de Réclamation des Dossiers des Patients (CRDP) : crdp@chu-caen.fr

Envoyez le formulaire par courrier à l'adresse suivante : A l'attention de Monsieur le Directeur Général - Cellule de reproduction des dossiers médicaux – Direction des Affaires Générales et Juridiques – CHU Caen Normandie – Avenue de la Côte de Nacre – CS 30001 – 14033 Caen Cedex 9.

Si vous êtes majeur, vous pouvez demander à quelqu'un de vous représenter si vous ne pouvez pas vous exprimer. La personne qui vous représente s'appelle une « personne de confiance ».

La personne de confiance peut être un parent, un proche, ou le médecin traitant.

Cette personne sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Elle recevra pour vous les informations nécessaires.

Désigner une personne de confiance se fait par écrit. Vous pouvez revenir sur cette décision à tout moment.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans les décisions que vous avez à prendre.

3 • Vous pouvez demander du soutien à une personne pour vous aider à résoudre un problème en lien avec le CRA. Cette personne s'appelle une « personne qualifiée »

La personne qualifiée est choisie parmi une liste établie à l'avance par un représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental.

La liste des personnes qualifiées pour le Calvados, l'Orne et la Manche, est affichée dans la salle d'attente du CRA.

Cette liste est aussi disponible sur le site www.normandie.ars.sante.fr/dispositif-personnes-qualifiees-0

4 · Vous pouvez refuser certains soins, ou propositions d'accompagnement au CRA

Ce droit s'appelle le « droit à la renonciation ». Il suffit de signaler par écrit ou par mail, à la personne avec qui vous êtes en lien au CRA que vous souhaitez renoncer à ce qui est proposé.

S'il s'agit d'une formation, la démarche se fait par l'intermédiaire de votre responsable professionnel, auprès de notre référente de formation ou de la cadre du CRA.

5 · Vous pouvez faire une réclamation si vous n'êtes pas satisfait de la prestation du CHU

Vous pouvez dire votre réclamation à la cadre du CRA directement.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez contacter la direction des affaires juridiques, générales et des droits des usagers, chargée d'apporter une réponse aux réclamations.

Vous pouvez envoyer votre réclamation par courrier à l'attention de Monsieur le directeur Général - Direction des affaires juridiques, générales et des droits des usagers – CHU Caen Normandie – avenue de la Côte de Nacre – CS 30001 – 14033 Caen Cedex 9.

Vous pouvez envoyer votre réclamation par courriel : droits.usagers@chu-caen.fr

IV LES DEVOIRS DES PERSONNES ACCUEILLIES AU CRA

A CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE LORSQUE VOUS VENEZ AU CRA

Vous ou la personne qui prend des décisions pour vous, devez suivre ces bonnes pratiques pour les différentes activités au CRA :

- Signaler aux professionnels si vous changez de numéro de téléphone ou d'adresse.
- Signaler le plus tôt possible si vous ne pouvez pas venir à un rendez-vous ou à une formation, ou si vous serez en retard.
- Lire et respecter les règles du centre de documentation (comme rester silencieux, prendre soin du matériel, comment emprunter des livres, etc).
- Si vous voulez participer à une formation, une sensibilisation ou à un atelier, appelez le CRA à l'avance. Pour participer, vous devrez signer un accord de formation avec votre employeur ou le faire vous-même si vous travaillez en indépendant.
- Si vous avez besoin d'aide en raison d'un handicap, appelez la personne responsable de l'adaptation des formations.
- Suivre les étapes pour l'évaluation diagnostique du CRA.

B CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE POUR RESTER EN SÉCURITÉ

Vous devez respecter les professionnels du CRA ainsi que les autres personnes accueillies. Si quelque chose de mal se passe, comme des choses qui sont cassées, des vols, ou si quelqu'un vous parle ou vous fait mal, vous devez signaler à un professionnel du CRA ce qui s'est passé.

Il est strictement interdit de faire du mal à quelqu'un. Si vous ne suivez pas ces règles, le CHU a la possibilité de déposer plainte contre vous.

Vous devez faire attention à vos affaires personnelles quand vous venez au CRA. Si quelque chose est volé ou abîmé, le CRA n'est pas responsable.

Si vous empruntez des livres au centre de documentation, vous devez en prendre soin. Si vous ne respectez pas les règles du centre de documentation, la documentaliste peut vous interdire d'emprunter des livres.

C LES RÈGLES QUI DOIVENT ÊTRE RESPECTÉES DANS LES LOCAUX DU CRA

Vous devez être respectueux des lieux où vous êtes autorisé à aller. Vous devez également respecter les bureaux des professionnels, qui sont des endroits privés.

Les repas sont pris si possible hors du CRA, sauf pour la pause goûter proposée aux enfants pendant le bilan.

Il est interdit d'apporter de l'alcool ou des produits illégaux au CRA.

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans le bâtiment.

Il faut respecter les places de stationnement sur le parking.

Il est interdit de filmer ou d'enregistrer les entretiens et les conversations.

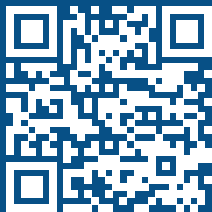
Les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans le bâtiment, sauf les animaux d'assistance.

CHU

CAEN NORMANDIE



En savoir plus sur le Centre
Ressources Autisme Normandie
Calvados-Orne-Manche



27 rue des Compagnons
Site de Couvrechef
CS 30001 - 14033 CAEN Cedex 9



02 31 06 58 20
02 31 06 58 21



cra-sec@chu-caen.fr



<https://cra-normandie-com.fr/>