

# LIVRET D'ACCUEIL

## CENTRE DE GUIDANCE INFANTO- JUVENILE

5 Rue Blaise Pascal

25 000 BESANCON

Tel : 03.81.41.85.45

Fax : 03.81.41.85.51



Livret réalisé en juin 2017 par l'équipe du Centre de Guidance  
Infanto-Juvenile de Planoise

## SOMMAIRE

Editorial	p 2
Historique	p 3
L'accueil de votre demande : la prise de rendez-vous	p 4
Un suivi à visée thérapeutique	p 5
Une équipe interdisciplinaire à votre écoute	p 7
Les structures associées au Centre de Guidance Infanto-Juvenile	p 8
Les liens avec les professionnels	p 9
Formalités administratives	p 10
Vos droits	p 11
Questionnaire de satisfaction	p 12
Accès	p 13

## EDITORIAL

Bienvenue au Centre de Guidance Infanto-Juvenile.

Ce Centre de Guidance va devenir un lieu de référence pour accompagner au mieux votre enfant ou votre adolescent, dans les difficultés qui peuvent jalonner son parcours de vie.

Le suivi dans notre centre de guidance est fait pour favoriser son épanouissement et une intégration sociale, scolaire et professionnelle aboutie.

L'équipe de soin du Centre de Guidance vous attend, c'est une équipe sur laquelle vous pouvez compter.

Dr. Dominique FREMY

# PRESENTATION DU CENTRE DE GUIDANCE INFANTO-JUVENILE

Le Centre de Guidance Infanto-Juvenile de Planoise est un centre de consultations et de soins destinés aux enfants et aux adolescents de 3 à 18 ans ainsi qu'à leurs parents. Le Centre de Guidance Infanto-Juvenile répond aux besoins d'accompagnement et de soutien psychologique :

- Soit parce que l'enfant ou l'adolescent présente des difficultés émotionnelles, relationnelles, des problèmes de comportement ou d'apprentissages qui retiennent sur la vie quotidienne, familiale ou scolaire,
- Soit parce que les parents ou la famille se sentent seuls et démunis devant leur enfant qui les inquiètent.

Le Centre de Guidance infanto-Juvenile de Planoise appartient au service public et il est rattaché au Pôle de l'Enfant et l'Adolescent du Centre Hospitalier de Novillars.

Au sein du Pôle de l'Enfant et de l'Adolescent, 5 Centres de Guidance Infanto-Juveniles sont ouverts :

- Centre de Guidance Infanto-Juvenile de Planoise
- Centre de Guidance Infanto-Juvenile Rue des jardins
- Centre de Guidance Infanto-Juvenile de Baume-Les-Dames
- Centre de Guidance Infanto-Juvenile de Morteau
- Centre de Guidance Infanto-Juvenile/Res'Ado Haut-Doubs de Pontarlier

Chacun d'entre eux sont sectorisés par quartiers de Besançon et cantons du Doubs, et reçoivent les familles résidant dans le secteur d'affiliation au Centre de Guidance Infanto-Juvenile ainsi que les jeunes en internat scolaire du secteur.

Dans ce cadre, le Centre de Guidance Infanto-Juvenile de Planoise est ouvert aux jeunes scolarisés et aux familles qui habitent les quartiers Ouest de Besançon et certaines villes ou villages des cantons d'Audeux, Boussières, Quingey, Amancey, Ornans et Besançon Sud.

## **L'ACCUEIL DE VOTRE DEMANDE : LA PRISE DE RENDEZ-VOUS**

Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de notre Centre de Guidance Infanto-Juvenile, si vous êtes inquiets pour votre enfant ou votre adolescent, si vous pensez qu'il a besoin d'aide, si vous avez été alertés par un professionnel scolaire, médico-social ou de santé qui connaît votre enfant, ou tout simplement pour un conseil et une information.

En tant que parents ou responsable légal, vous êtes seuls habilités à prendre rendez-vous. Il est cependant possible que votre adolescent prenne rendez-vous seul, mais vous serez informé, en accord avec votre adolescent, de cette prise de contact.

Il nous sera utile, que vous puissiez, dans la mesure du possible, **préciser le motif de vos préoccupations** auprès de notre secrétariat ou du cadre de santé.

La demande sera enregistrée au nom de votre enfant ou adolescent. Le secrétaire ou le cadre de santé, dans les meilleurs délais, vous recontactera pour vous proposer ensuite un entretien auprès d'un professionnel de notre structure.

## UN SUIVI A VISEE THERAPEUTIQUE

Votre enfant ou adolescent sera reçu **en premier entretien** par un ou deux professionnels de notre structure. Ces premiers entretiens permettront de faire connaissance avec votre enfant ou adolescent, d'aborder avec lui et vous-même vos inquiétudes et d'explorer la situation de manière globale afin de vous proposer les modalités de soins les plus adaptées.

En fonction de la situation et des difficultés de votre enfant, nous pouvons vous proposer en accord avec vous et votre enfant, lorsque celui-ci est en âge de le donner, différentes modalités de suivi.

Ce peut-être un suivi de **consultation** auprès des pédopsychiatres ou psychologues, un **suivi individuel** auprès des soignants, des **entretiens** ou des **psychothérapies familiales**, des **médiations thérapeutiques** en groupe d'enfants, ou encore des **bilans** et/ou un **suivi psychomoteur ou orthophonique**.

D'autres évaluations ou suivis qui ne pourraient se faire au Centre de Guidance vous seront proposés si cela s'avère nécessaire.

Le délai de soutien de votre enfant ou de votre adolescent n'est pas fixé et le rythme de son suivi s'ajustera à l'évolution de sa situation. Durant le suivi de votre enfant ou de votre adolescent, vous serez reçus en consultation également avec ou sans lui, sur proposition des professionnels ou à votre demande.

Le ou les professionnels qui vous recevront, votre enfant ou vous-même en entretiens individuels ou familiaux resteront votre interlocuteur privilégié tout au long du suivi.

# UNE EQUIPE INTERDISCIPLINAIRE A VOTRE ECOUTE

## Pédopsychiatres :

Dr Camille CHEVAL

Dr Cécile FEST

## Psychologues :

Madame Marion BENOIT

Madame Emeline COLLOT

Madame Julie CORRIOL

Madame Nadine MOTA

Madame Florence GALLET

## Infirmière

Madame Eléonore KURTOVIC-BOYER

## Educatrices :

Madame Emmanuèle MUNSCH

Madame Marie-Renée STEINER

## Psychomotricienne :

Madame Elisabeth PFLIEGER

Madame Pauline CUSSAC

## Secrétaire :

Monsieur Pascal MAZALREY

## Cadre de santé :

Madame Floriane BAULIER

## **LES STRUCTURES ASSOCIEES AU CENTRE DE GUIDANCE INFANTO-JUVENILE**

Pendant le suivi de votre enfant ou votre adolescent au Centre de Guidance, nous pourrons vous conseiller de prendre rendez-vous, vers d'autres structures plus adaptées à certaines difficultés que votre enfant ou votre adolescent pourraient rencontrer, nécessitant un accompagnement autre ou complémentaire à notre accompagnement.

Le Centre de Guidance fonctionne uniquement sur rendez-vous et n'assure pas les consultations d'urgence. En cas d'urgence, vous pouvez contacter les urgences pédiatriques ou psychiatriques du CHRU de Besançon ou composer le 15. Cependant, en cas de nécessité, vous pouvez contacter et pendant les heures d'ouverture du Centre de Guidance, le ou les professionnels qui suivent votre enfant.

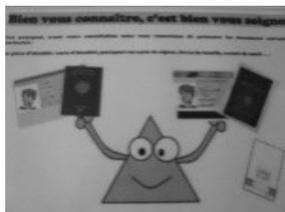
## **LES LIENS AVEC LES PROFESSIONNELS**

Nous travaillons en relation avec les différents services et professionnels avec lesquels votre enfant et vous-mêmes avez été ou êtes encore en relation : Education Nationale (médecins, infirmiers, psychologues scolaires, chef d'établissement, CPE, professeurs, instituteurs...), services médico-sociaux, services sociaux, services hospitaliers, professionnels libéraux (médecins généralistes, pédiatres, ...), MDPH, ... Nous nous mettons en contact avec ces professionnels, toujours avec votre accord et nous le faisons dans le respect du secret professionnel.

Les professionnels du Centre de Guidance peuvent également être contactés par les structures que votre enfant, votre adolescent ou vous-même fréquentez par ailleurs. Ces structures ne peuvent intervenir dans les soins de votre enfant ou votre adolescent au Centre de Guidance, comme nous ne pouvons intervenir dans leur travail. Ces liens sont conçus pour favoriser la cohérence de l'accompagnement et du soutien de votre enfant.

## FORMALITES ADMINISTRATIVES

Lors de votre première venue au Centre de Guidance Infanto-Juvenile, un dossier administratif et de soins, au nom de votre enfant, sera ouvert. Il vous sera demandé la carte d'identité de votre enfant ou votre livret de famille, afin de nous éviter des erreurs dans vos coordonnées, l'orthographe du nom et du prénom de votre enfant. Si votre enfant relève d'une ALD, il vous sera demandé de fournir vos coordonnées de sécurité sociale afin de bénéficier d'une prescription de transport, pour la prise en charge des soins. Un chauffeur de taxi conventionné de votre choix ou sur notre proposition pourra vous être proposé. Si vous avez un imprévu le jour de l'accompagnement de votre enfant, vous devez contacter le chauffeur de taxi pour annuler les frais de déplacement qui sinon vous seront facturés.



## **VOS DROITS**

### **Secret professionnel**

Tous les membres de l'équipe et les stagiaires sont tenus au secret professionnel. Nous vous demandons également la plus grande discrétion par rapport aux autres personnes que vous pourrez rencontrer au Centre de Guidance Infanto-Juvénile.

### **Règlement intérieur**

Le règlement intérieur est à votre disposition et il est affiché en salle d'attente. Vous pouvez en prendre connaissance sur demande, auprès de la cadre de santé et/ou de la secrétaire.

### **Le Dossier patient**

Le Centre de Guidance répond à la loi du 04 mars 2002. Un dossier de soin informatisé et confidentiel est ouvert au nom de votre enfant. Seuls les professionnels du Centre Hospitalier de Novillars, tenus au secret

professionnel, y ont accès. La communication de documents ou de données à d'autres professionnels, si besoin, s'effectue avec votre accord et selon les lois et réglementations en vigueur.

Titulaire de l'autorité parentale, vous pouvez disposer d'un droit d'accès à son dossier en adressant par écrit une demande au Directeur de l'Etablissement, sauf si votre enfant s'y oppose.

## **QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

A l'issue de votre suivi au Centre de Guidance Infanto-Juvenile, nous avons besoin de votre avis. Nous vous proposons de remplir ce questionnaire que vous pourrez déposer dans la boîte aux lettres de notre structure. Ce questionnaire est confidentiel et anonyme.

En cas de mécontentement concernant le suivi de votre enfant, vous pouvez en parler au médecin responsable ou au cadre de santé. Toutefois, vous pouvez également faire part de vos observations écrites et motivées au Directeur de l'Etablissement.



**QUESTIONNAIRE INDIVIDUEL DE  
SATISFACTION « CENTRE DE GUIDANCE INFANTO-  
JUVENILE »**

**1. Par qui avez-vous eu connaissance de notre service?**

- Education Nationale                       médecin traitant  
 Professionnels libéraux                       un service éducatif  
 Centres médico-sociaux                       Autres

**2. Si "Autres", pouvez- vous préciser ?**

**3. Est-ce la première fois que vous venez dans notre structure ?**

- Oui                       non, préciser combien?

**4. Que pensez- vous de la signalisation d'accès (panneau de direction ou signalisation à l'extérieur du bâtiment) à notre service?**

- Très satisfaisante     Assez satisfaisante     Satisfaisante  
 Insatisfaisante                       Très insatisfaisante

**5. Que pensez- vous de l'accès à nos locaux (bus, parking,...)?**

- Très satisfaisant     Assez satisfaisante     Satisfaisant  
 Insatisfaisant                       Très insatisfaisant

**6. Que pensez- vous de l'accessibilité à nos locaux pour les personnes à mobilité réduite ?**

- Très satisfaisante     Assez satisfaisante     Satisfaisante  
 Insatisfaisante     Très insatisfaisante

**7. Que pensez- vous de l'aménagement des locaux?**

- Très satisfaisant     Assez satisfaisante     Satisfaisant  
 Insatisfaisant     Très insatisfaisant

**8. Êtes- vous satisfait de l'écoute apportée à votre demande ?**

- Très satisfait     Assez Satisfait     Satisfait  
 Insatisfait     Très insatisfait

**9. A-t-il été possible de répondre rapidement à votre demande de soin ?**

- Très satisfait     Assez Satisfait     Satisfait  
 Insatisfait     Très insatisfait

**10. L'accueil téléphonique est-il ?**

- Très satisfaisant     Assez satisfaisante     Satisfaisant  
 Insatisfaisant     Très insatisfaisant

**11. Le mode de prise en charge et le suivi qui vous sont proposés vous paraissent ?**

- Très satisfaisant     Assez satisfaisante     Satisfaisant

Insatisfaisante

Très insatisfaisant

**12. Votre implication au niveau des soins vous paraît ?**

Très satisfaisante     Assez satisfaisante     Satisfaisante

Insatisfaisante

Très insatisfaisante

**13. Les informations qui vous sont délivrées pour la fin de votre prise en charge (arrêt du suivi, orientations vers d'autres professionnels, etc...) vous paraissent ?**

Très satisfaisantes     Assez satisfaisantes     Satisfaisantes

Insatisfaisantes

Très insatisfaisantes

**15. Pouvez-vous nous donner votre opinion générale. Êtes-vous ?**

Très satisfait

Assez Satisfait

Satisfait

Insatisfait

Très insatisfait

**16. Aujourd'hui, par rapport à votre première venue dans notre unité, ressentez-vous ?**

Une nette amélioration

Une légère amélioration

Une amélioration

Pas de changement

Une dégradation

**17. Avez-vous des remarques à faire ou des suggestions à formuler? N'hésitez pas à nous les communiquer.**

