

LIVRET D'ACCUEIL

ESPACE THERAPEUTIQUE ENFANT-
ADOLESCENT

RES'ADO HAUT-DOUBS

17 Rue de Morteau

25 300 PONTARLIER

Tel : 03.81.46.87.12

Fax : 03.81.46.37.62



Livret réalisé en septembre 2017 par l'équipe de Res'Ado
Haut-Doubs



SOMMAIRE

Editorial	p 2
Présentation de Res'Ado Haut-Doubs	p 3
L'accueil	p 4
Le suivi : un soutien au mouvement adolescent	p 5
Une équipe interdisciplinaire	p 7
Les structures associées à Res'Ado Haut-Doubs	p 8
Les liens avec les professionnels	p 9
Formalités administratives	p 10
Vos droits	p11
Questionnaire de satisfaction	p 12
Accès	p13

EDITORIAL

Bienvenue à Res'Ado Haut-Doubs.

Res'Ado Haut-Doubs va devenir un lieu privilégié pour vous dans les semaines à venir. Il est fait pour vous aider au mieux dans les questionnements, les préoccupations, les doutes qui peuvent vous traverser, tant pour vous-même que dans vos relations familiales ou sociales.

Res'Ado Haut-Doubs vous attend, c'est une équipe sur laquelle vous pouvez compter.

Dr. Dominique FREMY

PRESENTATION RES'ADO HAUT-DOUBS

Res'Ado Haut-Doubs propose un lieu d'accueil, d'écoute, d'accompagnement et d'orientation destiné aux adolescents de 11 à 20 ans, à leurs parents et leur famille ainsi qu'aux professionnels. Il permet un ancrage des soins et de la prévention dans le secteur urbain, rural, les « zones dites blanches ». Res'Ado Haut-Doubs apporte des réponses de santé globale et plus largement :

- Prend soins de l'adolescent dans ses dimensions psychiques, sociales, éducatives, scolaires, juridiques, somatiques.
- Assure un soutien à leurs parents qui peuvent se sentir inquiets, démunis devant leur adolescent qui change ou qu'ils ont du mal à comprendre.

Res'Ado Haut-Doubs dès son ouverture, a bénéficié du financement et du soutien du Contrat Local de Santé signé entre l'Agence Régionale de Santé, le Pays du Haut-Doubs, le Pays Horloger, la Communauté de Communes du Plateau de Nozeroy et la Mutualité Sociale Agricole de Franche-Comté.

Res'Ado Haut-Doubs est implantée sur deux sites :

- A Pontarlier, dans les mêmes locaux que le CGI Pontarlier, Espace Thérapeutique Enfant-Adolescent
 - permanences à Levier
 - Permanence à Mouthe
- A Morteau, dans les mêmes locaux que le Morteau
 - Permanence à Maîche

Res'Ado Haut-Doubs s'inscrit dans la coordination, en lien avec Res'Ado Besançon, dont les principaux objectifs visent à :

- Coordonner et fédérer les professionnels intervenant auprès du public adolescent autour des questions de l'adolescence.
- Proposer des actions de prévention ou d'information à la demande des partenaires.
- Favoriser une culture commune de l'adolescence.

Res'Ado Haut-Doubs porte également la coordination de l'action de prévention « **Paroles en tête** » des conduites à risque à l'adolescence.

Res'Ado Haut-Doubs est ouverte aux adolescents et à leur famille du Haut-Doubs Horloger (pour le site de Pontarlier) et du Haut-Doubs Forestier (pour le site de Morteau).

Elle appartient au service public et elle est rattachée au Pôle de l'Enfant et l'Adolescent du Centre Hospitalier de Novillars.

L'ACCUEIL

- Parce que vous traversez des moments de doute, de questionnements,
- Parce que vous avez besoin de parler, d'être accompagné,
- Parce que vous, parents, êtes inquiets

Vous pouvez nous **contacter par téléphone** :

- Lundi : 08H30-12H00 et 13H30-14H00
- Mardi : 08H30-12H00 et 13H30-15H00
- Mercredi : 08H30-12H00 et 13H30-16H00
- Jeudi : 08H30-12H00 et 13H30-15H00
- Vendredi : 08H30-12H00 et 13H30-15H00

Un professionnel sera toujours disponible pour vous accueillir, écouter vos préoccupations et évaluer avec vous une orientation vers vos ressources personnelles, vers des partenaires du champ de l'adolescence ou vers un accompagnement par un ou deux professionnels de Res'Ado Haut-Doubs.

LE SUIVI : UN SOUTIEN AU MOUVEMENT ADOLESCENT

Vous serez reçu(e) par **un ou deux professionnels** de Res'Ado Haut-Doubs. Vous pourrez parler de ce qui fait difficulté dans votre quotidien ou des préoccupations qui vous tourmentent.

Ce premier entretien permettra de faire connaissance, de vous aider et vous accompagner dans vos démarches, votre recherche de réponse à vos questionnements et d'explorer avec vous votre situation de manière globale afin de vous proposer le soutien les plus adaptés.

Votre suivi à Res'Ado Haut-Doubs est programmé sur un court terme. En fonction de votre situation et des besoins que vous exprimez, le ou les professionnels vous proposeront :

- des **consultations individuelles** pédopsychiatriques, psychologiques et/ou éducatives,
- des rencontres avec vos parents et vous, à votre demande ou sur notre proposition,
- des espaces de **médiations thérapeutiques en groupe.**

Ces accompagnements thérapeutiques s'appuient sur un travail en équipe pluridisciplinaires, lors notamment de réunions cliniques ou de synthèse. Ces modalités de suivi seront bien sûr discutées avec vous, comme la mise en lien avec d'autres services dans le respect de la confidentialité et du secret professionnel.

Ce que vous évoquerez en entretien individuel restera confidentiel. Cependant, si vous évoquez des faits qui vous mettent en danger, les professionnels, en vous accompagnant dans cette démarche, en parleront à vos parents et/ou pourront en informer les services responsables.

Nous pourrions également vous accompagner, si nécessaire, pour un relais vers d'autres dispositifs plus ajustés, associatifs ou professionnels.

Les professionnels qui vous recevront, resteront vos interlocuteurs privilégiés tout au long du suivi. Tout changement sera parlé avec vous.

Votre accompagnement à Res'Ado Haut-Doubs est gratuit, confidentiel et peut être anonymisé si cela est votre demande.

UNE EQUIPE INTERDISCIPLINAIRE

Pédopsychiatre :

Docteur Anne DUQUET

Psychologue :

Madame Pauline JONDOT

Educatrice spécialisée :

Madame Céline PANOT

Coordinatrice Res'Ado Haut-Doubs :

Madame Céline PANOT

Cadre de santé :

Madame Gisèle MAROVELLI

LES STRUCTURES ASSOCIEES A RES'ADO HAUT-DOUBS

Pendant ou à la fin de votre suivi, nous pourrons vous conseiller de prendre rendez-vous, vers d'autres structures plus ajustées à certains questionnements ou certaines préoccupations que vous rencontrez, nécessitant un soutien autre ou complémentaire à notre accompagnement.

Res'Ado Haut-Doubs n'assure pas les consultations d'urgence somatique ou psychique. En cas d'urgence, vous pouvez contacter les urgences du Centre Hospitalier Intercommunal de Haute Comté ou composer le 15. Cependant, en cas de nécessité, vous pouvez contacter pendant les heures d'ouverture du secrétariat de Res'Ado Haut-Doubs. La secrétaire évaluera votre demande et vous mettra en contact, si possible, avec un des professionnels qui vous aura reçu.

LES LIENS AVEC LES PROFESSIONNELS

Nous travaillons en relation avec les différents services et professionnels avec lesquels votre enfant, votre adolescent et vous-même avez été ou êtes encore en relation : Education Nationale (médecins, infirmiers, psychologues scolaires, chef d'établissement, CPE, professeurs...), services médico-sociaux, services sociaux, services hospitaliers, professionnels libéraux (médecins généralistes, pédiatres, ...), Antenne Enfance Ado, ...

Nous nous mettons en contact avec ces professionnels, avec votre propre réseau, toujours avec votre accord et nous le faisons dans le respect du secret professionnel.

Les professionnels de Res'Ado Haut-Doubs peuvent également être contactés par les structures que vous fréquentez par ailleurs. Ces structures ne peuvent intervenir dans votre suivi comme nous ne pouvons intervenir dans leur travail. Ces liens sont conçus pour favoriser la cohérence de votre accompagnement et de votre soutien.

FORMALITES ADMINISTRATIVES

Lors de votre première venue à Res'Ado Haut-Doubs, un dossier administratif et de soins, au nom de votre adolescent, sera ouvert. Il vous sera demandé votre carte d'identité ou votre livret de famille, afin de nous éviter des erreurs dans l'orthographe du nom et du prénom, lors de la constitution du dossier administratif personnel et confidentiel. Res'Ado Haut-Doubs porte intrinsèquement les valeurs d'accueil inconditionnel. Votre souhait d'un accueil anonymisé sera respecté.



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 à la Maison de l'Adolescent

Règlement intérieur

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

Le Dossier patient

Res'Ado Haut-Doubs répond à la loi du 04 mars 2002.

Un dossier de soin informatisé et confidentiel est ouvert à votre nom. 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, vos parents peuvent disposer d'un droit d'accès à votre dossier en adressant par écrit une demande au Directeur de l'Etablissement, sauf **si vous vous y opposez**. Mineur émancipé, comme un majeur, vous avez seul droit accès à votre dossier.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

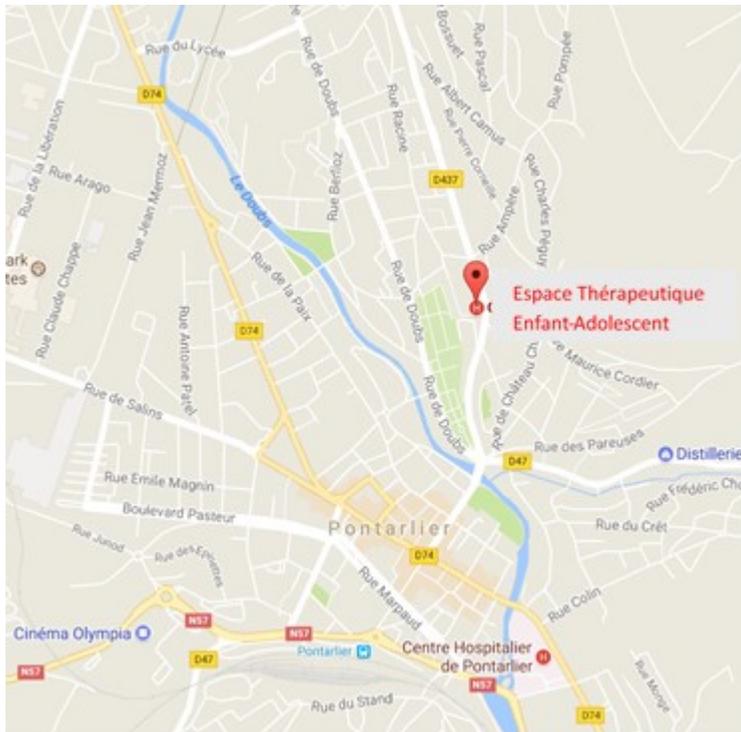
A l'issue de votre accueil et accompagnement Res'Ado Haut-Doubs, nous avons besoin de votre avis. Nous vous proposons de remplir ce questionnaire que vous pourrez remettre déposer dans la boîte aux lettres de notre structure. Ce questionnaire est confidentiel et anonyme.

En cas de mécontentement concernant le suivi, 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.

PLAN D'ACCES RES'ADO HAUT-DOUBS



17 Rue de Morteau
25 300 PONTARLIER
☎ : 03.81.46.87.12
Fax : 03.81.46.37.62



QUESTIONNAIRE INDIVIDUEL DE SATISFACTION « RES'ADO HAUT-DOUBS»

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

- Médecin généraliste Site internet Amis
- Education Nationale Paroles en tête
- Structures médico-sociales Autres

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

3. Est-ce la première fois que vous venez à Res'Ado Haut-Doubs?

- Oui non, préciser?

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 ?

- Très satisfait Assez Satisfait Satisfait
 Insatisfait Très insatisfait

10.L'accueil téléphonique ou lors de votre venue est-il ?

- Très satisfaisant Assez satisfaisante Satisfaisant
 Insatisfaisant Très insatisfaisant

11. Le mode d'accompagnement et de suivi qui vous sont proposés vous paraissent ?

- Très satisfaisant Assez satisfaisante Satisfaisant

Insatisfaisante

Très insatisfaisant

12. Votre implication au niveau de votre suivi 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 à Res'Ado Haut-Doubs, 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.

