



Centre de Postcure
Psychiatrique

La Chicotière

Livret d'Accueil

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous allez entrer, ou êtes entré/e, à « La CHICOTIERE », nous espérons que ce livret d'accueil vous fournira les éléments nécessaires pour faciliter votre arrivée et votre séjour dans l'établissement. Nous vous invitons à nous solliciter si vous avez besoin d'informations complémentaires.

Ce LIVRET D'ACCUEIL contient le règlement intérieur de l'institution qui doit être signé par vos soins après en avoir discuté avec vos référents éducateurs ou médicaux. Nous vous remercions de bien vouloir retourner au secrétariat le papillon détachable au moment de votre entrée. (page 16)

Le QUESTIONNAIRE D'APPRECIATION DU SEJOUR nous aidera à améliorer nos prestations. Nous vous remercions également de nous le retourner rempli avant votre sortie de l'établissement. Il pourra, dans un souci d'amélioration constant de la qualité, être remis en cours de séjour.

Espérant que votre séjour à « La CHICOTIERE » aide à l'avancée de vos projets, nous vous souhaitons la bienvenue.

L'Equipe de « La CHICOTIERE »



Sommaire

PRESENTATION	page 4
PROCEDURE D'ADMISSION	page 5
CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOIN	pages 5 à 8
▪ LE PROJET DE SOIN	page 5
▪ LES REFERENTS	page 6
▪ LES DIFFERENTS MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT	pages 6 à 8
↵ L'équipe pluridisciplinaire	page 6
↵ Le SASVI	page 6
↵ Le Foyer	pages 6 à 8
❖ Les repas	page 7
❖ Les visites	page 7
❖ Les réunions	page 7
❖ Le courrier-le téléphone	page 7
↵ L'appartement thérapeutique	page 7
↵ Les activités et les ateliers	page 7
↵ Les soins	page 8
↵ Les accompagnements spécifiques	page 8
▪ LES FAMILLES	page 8
▪ WEEK-ENDS, VACANCES	page 8
DROITS ET DEVOIRS	pages 9 à 11
↵ Droits	pages 9 et 10
↵ Devoirs	page 10
↵ Information sur le règlement intérieur	page 11
INFORMATIONS DIVERSES	pages 11 à 12
AVANT DE PARTIR, N'OUBLIEZ PAS	page 11
ET SELON VOTRE SITUATION	page 11
INFORMATIONS PRATIQUES	page 12
↵ Vie quotidienne	page 12
↵ Sécurité Sociale	page 12
↵ Les maladies nosocomiales	page 12
↵ Les consultations médicales	page 12
SUIVI DES SOINS ET TRAITEMENTS MEDICAUX	page 13
REGLEMENT INTERIEUR	pages 13 à 15
LISTE DES DOCUMENTS JOINTS AU LIVRET D'ACCUEIL	page 16
FICHE D'INFORMATION DU PATIENT (CRUQ)	pages 17 et 18
INFORMATIONS PRATIQUES	page 19
RESULTATS INDICATEURS NATIONAUX	page 20
CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE	page 21

Présentation

Créée en 1976, « LA CHICOTIERE » a pour mission d'assurer des **soins de Postcure psychiatrique**. C'est-à-dire d'aider et d'accompagner des personnes en souffrance psychique dans leurs démarches de prise d'autonomie, de réhabilitation, d'insertion sociale et/ou professionnelle.

Elle assure également après les phases aiguës des troubles, la poursuite des soins ne nécessitant plus d'hospitalisation à temps complet.

Elle accueille **à temps plein** 18 personnes (14 en foyer, 4 en appartement), hommes et femmes de 18 à 30 ans et dispose **de places de jour**.

Depuis 1990, « LA CHICOTIERE » participe au service public hospitalier et à ce titre coordonne ses actions avec les établissements et secteurs de psychiatrie du département.

L'établissement est géré par **les APSYADES**, Association Loi 1901 à but non lucratif reconnue d'utilité publique.

« La CHICOTIERE » est implantée dans l'agglomération nantaise et ouverte sur la vie du quartier du Tillay dans la ZAC de SAINT-HERBLAIN.

« La CHICOTIERE » s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. A ce titre, nous sommes vigilants à améliorer nos pratiques dans le cadre de la lutte contre les infections nosocomiales (Commission Qualité, Vigilances et gestion des Risques) et suite aux visites des experts la Haute Autorité de Santé, l'établissement est certifié (les rapports sont consultables sur le site de la H.A.S. : www.has-sante.fr).

Les résultats des questionnaires d'appréciation du séjour sont affichés annuellement au secrétariat de l'établissement.

Procédure d'Admission

Après avoir adressé **une demande personnelle**, fourni un dossier administratif et médical, la personne est reçue par **un des médecins psychiatres et un membre de l'équipe**.

Une visite de quelques jours à deux semaines est organisée lorsque le projet paraît possible et souhaitable à l'issue de cet entretien. Si l'intérêt de la prise en charge se confirme et que la demande se maintient, l'admission est décidée par la Commission d'Admission composée de deux médecins psychiatres, de deux éducateurs et d'une psychologue. Elle a lieu suivant la capacité d'accueil de l'établissement.

La prise en charge peut être à plein temps (avec hébergement en foyer ou en appartements thérapeutiques), ou à temps partiel de jour.

Une période d'essai de 3 mois permet la réalisation d'un **premier projet de soin** (de six mois maximum), renouvelable dans la limite de deux ans. Il sera réévalué périodiquement.

La mise à jour des droits à la sécurité sociale est nécessaire pour la prise en charge par l'assurance maladie.

Conditions d'accompagnement et de soins



LE PROJET DE SOIN

Tenant compte des besoins de chacun et des possibilités offertes par l'établissement, « **le projet de soin individualisé** » détermine l'emploi du temps, le programme de soins, les projets et les objectifs qui seront recherchés avec la personne.

Des plages de temps sont prévues pour des démarches, la vie sociale et personnelle en dehors de la vie dans l'établissement.

La collaboration de la personne accueillie à l'élaboration du projet de soin est constamment recherchée tout au long du séjour. Les points d'accords et de désaccords seront notés et discutés. En cas de désaccords persistants il sera mis fin à la prise en charge.



LES REFERENTS

Chaque personne accueillie est accompagnée tout au long de la réalisation de son projet **par un (ou 2) éducateur(s) et un médecin nommés « référents »**.

Elle peut rencontrer un(e) psychologue pour parler de ses préoccupations ou pour une démarche thérapeutique. Elle peut, à chaque fois que nécessaire, consulter un médecin psychiatre de l'établissement.

La réunion clinique organisée en « groupes de références » assure l'élaboration et le suivi du projet de soin. Le médecin référent est garant du projet individuel.



LES DIFFERENTS MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre de sa mission de soins, d'aide à l'insertion sociale, et d'accompagnements vers davantage d'autonomie, l'institution a une volonté d'ouverture sur l'extérieur. Elle organise ses activités dans différents lieux et structures sociales (centres sociaux, équipements sportifs municipaux, maison des citoyens, ...), le plus souvent elle s'associe avec d'autres pour des actions communes, utiles à tous.

Elle dispose de plusieurs moyens d'accompagnement.



L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

L'équipe est composée de :

- 7 Éducateurs [Spécialisés (7), et techniques (1)],
- 4 Infirmiers,
- 1 Ergothérapeute,
- 2 Psychologues,
- 1 Psychomotricien,
- 1 Médecin-Chef d'établissement, Psychiatre,
- 1 Médecin Psychiatre,
- 1 Cadre de coordination,
- 2 Secrétaires (médicale et comptable),
- 1 Maîtresse de maison,
- 2 Veilleurs de nuit.

Pour un équivalent de 20 postes à temps complet.



LE SASVI

Service d'Accompagnement et de Soins Vers l'Intégration.

Il aide à la sortie des séjours en institution, consolide l'autonomie, et développe l'insertion sociale, par **des accompagnements individualisés**.

Il aide à l'évaluation des besoins et des moyens à mettre en œuvre.



LE FOYER (14 CHAMBRES INDIVIDUELLES)

Il organise pour certaines personnes l'hébergement pendant les soirées et les week-ends.

Chaque personne est responsable par roulement :

- de services inhérents à la vie quotidienne (vaisselle, préparation des repas, ménage collectif et de sa chambre),

- de l'organisation du lieu de vie (réserve alimentaire, gestion de caisse loisirs, entretien des véhicules, ...)

Il s'y déroule des accompagnements :

- **Individuels** : hygiène, entretien des chambres, expression des personnes, ...
- **De groupe** : repas, sorties, réunions, vie quotidienne, ...

❖ **LES REPAS**

- **Le midi** : Ils sont livrés par un traiteur pour ceux qui déjeunent au foyer.
- **Le soir** : Deux personnes sont chargées d'élaborer un menu, d'acheter les denrées nécessaires et de réaliser le repas. Elles trouveront, si nécessaire, l'aide des professionnels.

A tout moment, à condition de le prévoir et en fonction du projet de soin, chacun peut déjeuner à l'extérieur, accompagné ou non.

❖ **LES VISITES**

Les visites sont possibles après accord des professionnels présents si elles ne sont pas contre-indiquées dans le projet de soin. Un salon est mis à disposition pour recevoir amis et famille dans le respect de l'intimité des personnes et de la vie au foyer.

❖ **LES REUNIONS**

Le mercredi, la réunion du foyer regroupe personnes accueillies et professionnels pour s'exprimer sur la vie au foyer, son organisation, et élaborer les projets collectifs.

Le samedi, une réunion ponctue le démarrage du week-end et précise les activités, loisirs et organisations possibles et nécessaires. Elle permet d'échanger autour des désirs de chacun concernant ces temps libres.

❖ **LE COURRIER - LE TELEPHONE**

Le courrier personnel peut être reçu au foyer.

Les personnes accueillies peuvent téléphoner, à leurs frais, et être appelées.



L'APPARTEMENT THERAPEUTIQUE (4 PLACES EN CHAMBRE INDIVIDUELLE))

Dans l'habitat social, distinct du foyer et dans un autre quartier, il permet une démarche intermédiaire entre la vie collective et l'installation dans un logement personnel. Les personnes qui y résident sont accompagnées par l'équipe du SASVI.



LES ACTIVITES ET LES ATELIERS

Sous forme d'activités physiques, techniques, thérapeutiques, d'expression, de groupes de parole, occupationnelles, de socialisation... Elles permettent la remise en activité, l'expression et le

repérage des difficultés de chacun, leur prise en compte et leur traitement. Elles favorisent la dynamisation et l'expression. Elles préparent à une vie sociale plus active.

LES SOINS

- ☞ L'établissement participe à la lutte contre la douleur physique et la douleur psychique (création d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) en janvier 2009).
- ☞ Suivis médicaux et psychologiques, individuels et de groupe.
- ☞ Psychothérapies individuelles et de groupe.
- ☞ « Des groupes de parole » sont mis en place pour aider et préparer à la sortie mais aussi pour aider à l'insertion sociale autonome.
La participation à ces groupes est une indication thérapeutique inscrite dans les projets de soins.
- ☞ Suivi infirmier.
- ☞ Suivi de l'hygiène et de la santé, autonomie dans les soins.

DES ACCOMPAGNEMENTS SPECIFIQUES

Le plus souvent individualisés, avec évaluation et bilan, ils visent à acquérir et développer des capacités d'autonomie dans tous les domaines (personnel, administratif, professionnel, social, ...). Ils sont réalisés, le plus souvent par des éducateurs dans les lieux d'hébergements et surtout dans les réseaux sociaux.

LES FAMILLES

Des rencontres et des entretiens familiaux avec des psychologues sont proposés dans l'établissement dans le cadre de l'admission, et de la période d'essai. Ils peuvent être prévus ensuite dans les projets de soins pour des rencontres régulières.

Les personnes accueillies étant majeures, elles bénéficient des règles du secret professionnel vis-à-vis des tiers, y compris familiaux. Tout échange d'informations nécessite leur accord explicite et/ou leur présence.

WEEK-ENDS, VACANCES

Les sorties en week-ends ou vacances s'organisent en fonction du projet thérapeutique et des possibilités individuelles. Le projet est adaptable à chaque situation (une autorisation de permission doit être sollicitée au préalable). La libre disposition de temps de week-end est prévue et organisée dans le cadre des projets de soins.

Droits et devoirs

Dans l'établissement et les activités, la loi commune et les règles de vie qui existent dans notre société sont applicables comme partout. Les règles élémentaires de savoir-vivre et de convenances sont à suivre par tous. Le respect de tous et de chacun limite les libertés individuelles au respect de celles d'autrui.



Les droits fondamentaux des personnes accueillies sont précisés dans la charte de la personne hospitalisée. Un résumé de la charte est annexé au livret d'accueil, la version intégrale est disponible sur le site www.sante.gouv.fr ou sur simple demande au secrétariat. Ne seront précisés dans ce chapitre que des points particuliers.

Afin de ne pas donner à ce livret d'accueil une dimension trop importante, nous indiquons certains documents que les personnes peuvent se procurer sur simple demande au secrétariat de l'établissement.

Les données concernant la personne accueillie font l'objet d'un traitement informatique dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par le médecin référent de la personne et sont protégées par le secret médical. Un droit d'accès et de rectification peut s'exercer auprès de la Direction, du Médecin-Chef de l'établissement ou des médecins qui ont constitué le dossier.

La personne accueillie a accès aux informations contenues dans son dossier. Elle peut se procurer au secrétariat de l'établissement une note d'information expliquant les différentes modalités d'accès à son dossier. La personne a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée si ce traitement ne répond pas aux obligations légales.

Le dossier est conservé dans les archives de l'établissement pour une durée de trente ans à compter de la date de dernière fin de prise en charge.

Elle peut désigner une personne de confiance pour, à sa demande, être accompagnée dans ces démarches, assister à des entretiens médicaux et être aidée dans ses décisions. La désignation d'une personne n'est pas possible en cas de tutelle, sauf si la personne a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle et si cette dernière est confirmée par un juge. La désignation se fait par écrit et est remise au référent pour classement dans le dossier. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation et peut être modifiée par écrit à tout moment.

Étant pris en charge à sa demande, chacun peut à tout moment quitter l'établissement après avoir été informé des risques qu'il encourt, selon les circonstances de cette sortie. Il peut être demandé de signer un formulaire de sortie anticipée à l'initiative du patient. Toutefois, les soignants sont tenus d'intervenir en cas de danger et de prendre les mesures qui s'imposent.

Les plaintes ou réclamations peuvent être adressées au Directeur de l'Association Les APSYADES ou au Médecin-Chef de La Chicotière.

Une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ) a été créée, elle veille au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accueil des personnes et de leurs proches, et au fait que les personnes puissent exprimer leurs griefs auprès de responsables de l'établissement. Une note d'information détaillant la composition de cette commission et la manière de la saisir est jointe au présent livret d'accueil.

La Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (C.R.C.I.) peut être saisie par lettre recommandée avec accusé de réception ↗

- de toute contestation relative au respect des droits des malades et des usagers du système de santé,
- de tout litige ou de toute difficulté entre le malade ou l'utilisateur du système de santé et l'établissement de santé, né à l'occasion d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soins.

Cette Commission peut être saisie par les personnes (ou ses représentants légaux, ou en cas de décès ses ayants droits) lorsqu'il estime avoir subi un préjudice présentant un caractère de gravité importante et que l'acte à l'origine du dommage est postérieur au 04/09/2001. Des informations complémentaires peuvent être obtenues sur le site www.oniam.fr ou en appelant le numéro azur 08.10.51.51.51

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux
des Pays de la Loire
36 avenue du Général de Gaulle
Tour Gallieni II
93175 BAGNOLET Cedex

Tél. : 01.49.93.89.20

Fax : 01.49.93.89.30

e-mail : pdll@commissions-crci.fr



Chaque personne s'engage à ↗

- respecter autrui, les lieux et les cadres de prise en charge,
- respecter les règles élémentaires d'hygiène tant pour elle-même que pour les locaux,
- se conformer aux règles de sécurité de l'établissement affichées dans les parties communes,
- il est interdit de fumer dans l'établissement.

Chaque personne reçoit une clé de chambre, dont elle est responsable.

En cas de vol, perte et détérioration de biens personnels, l'établissement dégage toute responsabilité, sauf pour **les objets confiés par dépôt qui s'effectue auprès du Cadre de coordination de l'établissement ou de son représentant.**



INFORMATION SUR LE REGLEMENT INTERIEUR

Il est inclus pages 13 à 15 de ce présent livret et doit être signé à l'arrivée. Il est complété dans le foyer par les règles de vie qui sont affichées.

Informations diverses

Les textes contraignent l'établissement à :

- ✘ La perception du forfait hospitalier.
- ✘ Le Conseil d'Administration a décidé qu'une majoration pour chambre individuelle sera facturée à votre mutuelle dans la limite de la prise en charge de celle-ci. Elle ne saurait en aucun cas vous être facturée personnellement. Ensuite, elle sera révisée annuellement.
(Ces montants sont indiqués en annexe dans le document "Informations pratiques").



AVANT DE PARTIR, N'OUBLIEZ PAS

- ☞ De venir demander au secrétariat votre bulletin de situation,
- ☞ De régler vos éventuelles dettes (forfait hospitalier, caisse commune),
- ☞ De récupérer vos valeurs, objets et effets personnels,
- ☞ De restituer votre clé de chambre et de faire un état des lieux,
- ☞ De rendre les livres empruntés,
- ☞ D'effectuer auprès de la poste votre changement d'adresse,
- ☞ De retourner le questionnaire de sortie.



ET SELON VOTRE SITUATION

- ☞ D'informer la C.A.F., la C.P.A.M. ou les services sociaux des éventuels changements vous concernant.



INFORMATIONS PRATIQUES

Vie quotidienne

Les séjours ☞ chaque personne accueillie dans l'établissement peut être amenée à son initiative ou sur indications à faire des séjours hors de l'établissement. Il s'agit, dans le cadre du projet de soin de développer des expériences d'autonomie. Des moyens d'aide (à préparer le projet et à le financer) sont mis en place. Une participation financière est demandée à la personne en tenant compte de ses ressources.

La caisse loisirs ☞ elle permet une aide financière pour les projets de sortie individuelle ou de groupes pour des activités sportives, culturelles ou de loisirs.

Les transports en commun ☞ des accompagnements individuels sont prévus pour l'obtention de titres de transport gratuit. Durant la visite d'admission, l'établissement les fournit à sa charge.

Les repas ☞ au foyer, des menus particuliers peuvent être mis en place pour tenir compte des croyances religieuses, des prescriptions médicales, des régimes. Dans un but de socialisation, des repas extérieurs accompagnés ou non peuvent être financés de manière forfaitaire.

Local pour les 2 roues ☞ Un local est mis à disposition des personnes accueillies à La Chicotière pour y stationner les deux roues. Une caution de 5,00 € est demandée pour la remise des clés de ce local. L'établissement de La Chicotière dégage toute responsabilité quant aux vols ou dégradations que les deux roues pourraient subir. Aussi, il vous est conseillé d'assurer vos véhicules.

Les dépôts de valeurs, objets et effets personnels ☞ sont possibles auprès du Cadre de coordination ou de son représentant.

Sécurité sociale

Les frais de séjour sont couverts à 100% par la sécurité sociale. Les personnes sont redevables du forfait journalier qui peut être pris en charge par des organismes selon leur situation.

Afin d'éviter des difficultés financières, dans certains cas, l'établissement accepte de différer la mise en banque des chèques jusqu'au remboursement par les organismes. Il n'a pas de contact direct avec les mutuelles, laissant à la personne accueillie le soin de gérer son compte et les relations avec celle-ci.

Les traitements psychiatriques sont fournis par l'établissement. Les autres traitements sont pris en charge par l'assurance maladie dans le cadre du parcours de soin à l'extérieur de l'établissement par l'intermédiaire du médecin traitant.

Les maladies nosocomiales

Une infection est dite nosocomiale si elle survient suite à des soins médicaux. Elle peut donc se produire dans un certain nombre de cas, soins chez le dentiste, à domicile, lors d'une hospitalisation, etc... Pour lutter contre ces infections, l'établissement a créé une Commission Qualité, Vigilances et gestion des risques (Commission QVGR).

La Commission QVGR détermine, en autres, le programme annuel de lutte contre ces infections (il peut être remis sur demande au secrétariat). Il détermine les actions nécessaires en rapport avec l'activité de l'établissement, et notamment concernant les domaines suivants : suivis médicaux et infirmiers, éducation à la santé, hygiène des locaux, hygiène des mains, hygiène du linge, confection des repas, contrôles et prélèvements, programmes de formation, suivi et signalement des infections résistantes, etc...

Les consultations médicales

Les jours et horaires des consultations sont indiqués en annexe dans le document "Informations pratiques".

Suivi des soins et traitements médicaux

Les soins pour les troubles physiques ne sont pas prescrits dans l'établissement. Ceux-ci sont importants pour la santé de chacun et seront pris en compte sérieusement.

- ✗ Chaque personne fera rapidement, après son arrivée, un bilan de santé et de soins avec l'infirmier. Ce bilan sera classé dans son dossier.
- ✗ Chaque personne doit communiquer le nom de son médecin généraliste au médecin de l'établissement.
- ✗ Chaque personne doit informer impérativement le médecin de l'établissement et l'infirmier des traitements qui lui auront été prescrits pendant son séjour ainsi que des examens ou consultations spécialisées.
- ✗ Chaque personne doit solliciter l'infirmier et ses référents pour être accompagné dans ses démarches de soins et l'organisation de la prise de ses traitements.
- ✗ Pour les personnes résidant au foyer, aucun traitement médicamenteux ne peut être gardé dans les chambres. Sans accord préalable du Médecin et des Infirmiers de l'établissement ces traitements doivent être remis à la pharmacie.
- ✗ Ceci permettra d'assurer la meilleure coordination possible dans les soins, la sécurité sanitaire, le respect de la réglementation des soins médicaux.

Les professionnels concernés sont tenus au secret professionnel et garantissent la confidentialité des informations dans ces domaines.

Règlement Intérieur

A « La Chicotière », dans le foyer, les appartements, les activités ou ateliers, la Loi Commune et les règles de vie qui existent dans notre société sont applicables comme partout.

- Le respect de tous et de chacun limite les libertés individuelles au respect de celles d'autrui.
- Les règles élémentaires et communes de savoir-vivre, convenances, sont à suivre par tous, comme partout ailleurs.
- Les horaires doivent être respectés, des dérogations pouvant être accordées dans certains cas.

- Concernant la durée des absences des patients du CCP La Chicotière, quelles que soient leurs modalités d'accueil, celles-ci sont limitées à 4 semaines maximum par an, indépendamment des périodes de fermetures, jours fériés et weekend. Par ailleurs, une absence ne pourrait excéder deux semaines consécutives.
- Les consignes de sécurité doivent être impérativement respectées.

Ces règles ne sauraient être suspendues du fait de la maladie ou du mal de vivre. Chacun est considéré comme responsable de ses actes et de sa vie, même s'il a par ailleurs besoin d'aide, de soins ou d'assistance.

En cas de transgression grave du règlement intérieur, la **rupture du projet de soin** est la seule mesure qui soit du ressort de l'Établissement. Les autres sanctions, mesures administratives ou pénales, restent du ressort des institutions prévues à cet effet dans notre société (Police, Justice, Administrations d'Etat, ...)

- La détention, l'introduction ou la consommation de boissons alcoolisées, de drogues diverses ou d'objets dangereux sont interdites au sein de l'établissement,
- Les **violences** verbales, physiques ou pressions morales sont interdites.

La vie relationnelle personnelle se déroule en dehors des locaux et des activités de l'établissement qui sont essentiellement consacrés aux soins. Les relations sexuelles sont interdites au sein de l'institution. Les activités associatives, politiques et religieuses s'exercent également en dehors de l'établissement et des temps de soins.

Chaque personne qui rencontre des difficultés dans ces domaines peut solliciter une aide auprès des professionnels, ceux-ci leur fourniront dans le respect des convictions, des valeurs et de l'intimité de chacun et de tous.

POUR LE FOYER

Les personnes accueillies peuvent recevoir des visites (amis, famille), dans un salon à disposition, après en avoir informé le personnel présent, si elles ne sont pas contre-indiquées. L'équipe interviendra si ces visites entraînaient des perturbations particulières.

- ✚ A l'admission, un « état des lieux » de la chambre est effectué. Il sera revu périodiquement. Chacun reçoit une clé de chambre, dont il est responsable et qu'il devra rendre à sa sortie, ou remplacer en cas de perte.
- ✚ La chambre doit être entretenue régulièrement, les professionnels se réservant un droit d'intervention (impératif sur les questions de sécurité).
- ✚ L'occupation de la chambre est strictement individuelle.
- ✚ Tout dégât causé dans la chambre, les locaux communs, au matériel ou bien d'autrui devra être réparé matériellement ou financièrement. Pour cela il sera demandé au patient, à l'entrée de l'institution, une caution de 200,00 € qui sera restituée à la sortie si aucune dégradation n'est constatée.
- ✚ Il est possible d'apporter des objets personnels dans la chambre.
- ✚ Pour tous les appareils électriques, l'accord du cadre de coordination, ou de l'éducateur technique chargé de l'entretien des bâtiments, doit être demandé. Les éducateurs chargés de l'installation dans la chambre, et/ou de l'état des lieux doivent signaler tout problème de sécurité au cadre de coordination et à l'éducateur technique. Les télévisions sont interdites.
- ✚ Les consoles de jeux, ordinateurs portables... sont soumis à évaluation clinique et peuvent faire l'objet d'une mention particulière au projet de soin.
- ✚ La présence d'équipements ou de mobiliers supplémentaires nécessitent l'accord du Cadre de coordination ou du Médecin-Chef.
- ✚ Il n'est pas possible d'accueillir des animaux.
- ✚ Il est interdit de fumer dans l'établissement.


En complément de ce règlement intérieur, des règles de vie propres au foyer y sont affichées.

POUR LES APPARTEMENTS THERAPEUTIQUES

Le règlement intérieur se voit complété de règles de vie propres à ceux-ci. Elles sont inscrites dans le contrat de sous-location.

Les règlements prévus dans les contrats de location et d'habitat sont les mêmes que pour tout locataire. Ils sont disponibles ou fournis par le bailleur.

Les règles suivantes sont affichées de façon permanente à l'appartement thérapeutique :

- ✚ il est interdit de fumer dans l'appartement thérapeutique,
- ✚ il est possible de fumer sur le balcon non clos de l'appartement thérapeutique de 18h00 à 9h00 du matin, sous réserve 
 - de refermer la porte pour que la fumée ne pénètre pas dans l'appartement,
 - d'installer un cendrier qui sera vidé régulièrement, en veillant à ce que tous les mégots soient bien éteints,
 - de ne pas jeter les mégots au dehors.

DANS LES ACTIVITES ET LES ACCOMPAGNEMENTS

Les règles spécifiques aux activités sont indiquées dans le cadre de celles-ci.

Les participants s'astreignent, comme tout autre citoyen, aux respects des règles en cours dans les lieux des activités.

LISTE DES DOCUMENTS JOINTS AU LIVRET D'ACCUEIL

 **Formulaire de désignation de la personne de confiance.**

 **Questionnaire d'appréciation du séjour.**



Je soussigné(e),

**Mdéclare avoir pris
connaissance :**

 **de la fiche de suivi des soins et traitements médicaux,**
 **du Règlement Intérieur**

et m'engage à les respecter.....Date et signature.

FICHE D'INFORMATION DU PATIENT
concernant la gestion des griefs, des plaintes et des réclamations
Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQ)
(Articles R 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique)

À quoi sert la CRUQ ?

La CRUQ est une instance voulue par la loi et est présente dans tous les établissements de santé. Elle a pour but de renforcer le lien entre l'établissement et les usagers notamment en :

- Proposant des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge notamment à partir de l'analyse des questionnaires de satisfaction.
- Veillant au respect de vos droits
- Examinant vos plaintes ou réclamations.

Elle est composée :

- **D'un Président** (le Directeur Général des Apsyades ou son représentant)
- **De Médiateurs Médecins** (un titulaire et un suppléant)
- **De Médiateurs non médecins** (un titulaire et un suppléant)
- **De Représentants des usagers** (2 titulaires et 2 suppléants)
- **D'un représentant de la Commission Médicale d'Etablissement**
- **D'un Administrateur désigné par le Conseil d'Administration**
- **D'un membre avec voix consultative** (le Responsable qualité)

La composition nominative est affichée à l'accueil, au foyer et au SASVI.

Comment exprimer une plainte ou une réclamation ?

Les professionnels avec qui vous êtes en contact régulièrement répondent directement à vos interrogations. Pour autant, vous pouvez en toute circonstance saisir la CRUQ par les moyens suivants :

☞ oralement en s'adressant au secrétariat qui transmettra au Directeur Général.

☞ par écrit à l'intention du Directeur Général des APSYADES – 5 impasse du Petit Rocher – CS8 – 44344 BOUGUENAIS CEDEX,

Qui sont les médiateurs ?

Un médiateur peut intervenir à votre demande ou sur proposition de la CRUQ pour faciliter la recherche de solutions pour toute demande que vous pouvez formuler.

En fonction du problème que vous pouvez évoquer, le médiateur peut être un médecin ou un autre professionnel de santé.

Si votre plainte relève de la compétence du médiateur médecin, nous serions amenés à vous demander l'autorisation de transmettre votre dossier médical à celui-ci.

De quelle façon la CRUQ accomplit-elle ses missions ?

L'établissement consulte la CRUQ sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Pour être en mesure de répondre à cette consultation, la CRUQ élabore, chaque année, un rapport en s'appuyant sur un très grand nombre d'informations. Une partie de ces informations provient de l'établissement lui-même. L'autre partie provient de l'expression même des personnes prises en charge : en effet toutes les plaintes, les réclamations, les éloges, les propositions ou observations des usagers, les questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction sont mises à la disposition de la CRUQ.

Le Conseil d'Administration décide, parmi les recommandations de la CRUQ, celles que l'établissement doit retenir et, chaque année, la CRUQ fait une évaluation de l'impact des mesures prises au cours de l'année écoulée. Le rapport (qui fait état des pratiques existantes, des recommandations proposées et retenues et de l'évaluation de ces dernières) est ensuite transmis à l'Agence Régionale de Santé, notre autorité de Tutelle.

Informations pratiques

Coordonnées de l'Association ↗

L'établissement est géré par les APSYADES, Association Loi 1901 à but non lucratif reconnue d'utilité publique – 5 Impasse du Petit Rocher – CS8 - 44344 BOUGUENAIS (tél 02 40 69 36 48), dont la Présidente est Madame LE GUEN et le Directeur Général Monsieur VIOLLET.
Le Médecin-Chef, responsable de l'établissement est le Docteur HADDOU.

Montants des forfaits ↗

Le forfait hospitalier est facturé à 13,50 €/jour au 1^{er} janvier 2011. Il peut être pris en charge par les mutuelles, la CMU,...

Le montant de la majoration pour une chambre individuelle est facturé à 19,00 €/jour au 1^{er} janvier 2011 pour les patients dont la mutuelle rembourse cette majoration.

Jours et horaires des consultations médicales ↗

Docteur HADDOU	Les lundi – mardi – mercredi jeudi – vendredi de 08H30 à 11h30	Consultations sur rendez-vous (Horaires susceptibles d'être modifiés en cas de réunions de travail)
Docteur YEBBAL	Le Jeudi de 09h00 à 10h00 et de 13h30 à 17h00	

Lutte contre les infections nosocomiales – Année 2015 (Recueil national 2014)
Source : BILAN LIN

Mots clés	Intitulés	Description	Résultats de l'établissement	
Prévention des infections nosocomiales	ICALIN 2 (Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales)	Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre	77.5/100	A
Hygiène des mains	ICSHA 2 (Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains	112/100	A

A
B
C
D
E
NR
DI
NC
 : NR : Non répondant - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en orange.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E/UDGS/SDH16/SDH1C/SDHA/9006/93 du 3 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3

L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6

Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11

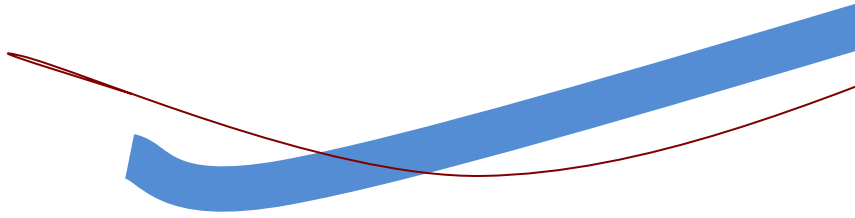
La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Notes personnelles



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for taking personal notes.