



Centre de
Réhabilitation
Psychosociale
de **Billiers**

LIVRET D'ACCUEIL

ÉDITO

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de faire confiance à notre établissement afin de poursuivre votre parcours vers le rétablissement. Ce livret vous permettra de disposer de l'ensemble des informations utiles à chaque étape de ce parcours, de connaître vos droits mais aussi les règles communes à respecter. Ouvert en 1961 à l'initiative de la Mutualité Sociale Agricole et géré par une association à but non lucratif, le Centre de Réhabilitation Psychosociale de Billiers, est agréé et conventionné par tous les organismes de protection sociale.

Il accueille des hommes et des femmes majeure.s de 18 à 60 ans qui, selon leurs besoins, accèdent à une offre de service diversifiée, à savoir :

- Un Dispositif de Réhabilitation Psychosociale (DRP) d'une capacité de 92 lits,
- Une Unité Passerelle d'Insertion Socio Professionnelle (UPISP) (Dispositif DREMMWEL) d'une capacité de 30 places,
- Une Unité d'Hébergement Temporaire (UHT) (Dispositif DREMMWEL) destinée à héberger les stagiaires de l'UPISP d'une capacité de 21 places,
- Un Service SAMSAH SKOAZELL d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés d'une capacité de 20 places (tout handicap),
- Un dispositif GOANAG de Job-coaching de 60 places.

Vous trouverez ci-joint la description de chacun des dispositifs et les objectifs poursuivis. Améliorer nos pratiques et nos réponses via des dispositifs sans cesse adaptés, tel est notre objectif. Cela passe par un retour de nos usagers sur les prestations proposées. Nous vous remercions de bien vouloir compléter les questionnaires qui vous seront remis tout au long de votre parcours afin que nous puissions prendre en compte vos différentes appréciations. Nous vous souhaitons le meilleur au sein de notre établissement et de nos services.

Erwan STEVANT
Directeur Général du CRPB

INFORMATIONS GÉNÉRALES



Personne de confiance

Tout patient majeur peut, s'il le souhaite désigner une personne de confiance. Cette personne peut être un parent, un proche, ou ami ou même votre médecin traitant. Il vous sera demandé de désigner cette personne par écrit à l'entrée sur notre formulaire spécifique. Vous pouvez modifier ce choix à tout moment.



Personne à prévenir

C'est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin. Elle peut être différente de la personne de confiance et sa désignation se fait lors de votre accueil.



Directives anticipées

Tout patient majeur peut, s'il le souhaite laisser des directives anticipées pour le cas où il serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. L'équipe soignante vous apportera tout éclaircissement complémentaire si vous êtes intéressé par cette démarche.



Votre dossier médical informatisé

Des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés. Certaines données médicales et administratives vous concernant sont informatisées et peuvent être exploitées à des fins scientifiques ou statistiques. Cette exploitation sera faite dans le strict respect du secret médical et de la réglementation en vigueur, garantie par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). La loi prévoit que vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.



Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la Direction qui vous guidera dans les démarches nécessaires à l'obtention de votre dossier médical. La demande se fait par écrit, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à la Direction du CRPB et doit expliquer pour quelle raison vous souhaitez votre dossier.



Droit à être informé sur votre état de santé et consentement

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Vous avez le droit de refuser d'être informé. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment.



Information en cas de dommage lié aux soins

Si vous estimez être victime d'un dommage imputable à une activité de soins, vous devez être informé par le médecin qui vous prend en charge lors d'un entretien au cours duquel vous pourrez vous faire assister de la personne de votre choix.

INFORMATIONS GÉNÉRALES



Vos plaintes, réclamations, observations ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à votre médecin ou à un membre de l'équipe soignante. Ils se tiennent à votre disposition pour vous apporter toutes explications sur la nature des soins dont vous bénéficiez et sur les conditions de séjour proposées.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez contacter la Direction par écrit qui recueillera votre plainte ou réclamation et veillera qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique. Elle fera le lien avec la Commission Des Usagers et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin.



CDU (Secteur Sanitaire) : Commission Des Usagers

Cette commission est composée de professionnels de santé de l'établissement ainsi que de Représentants des Usagers (RU) nommés par l'ARS. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades, ainsi que de l'accueil de leurs proches.



CLUD : Comité de lutte contre la douleur

Il est composé de professionnels de santé de l'établissement. Son rôle est de sensibiliser à la prise en charge de la douleur, de diffuser les outils d'évaluation et de favoriser l'élaboration de protocoles de prise en charge.



CVSE (Secteur Sanitaire et Social) :

Conseil de la Vie Sociale Elargie



La qualité pour tous

Le CRPB s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique qualité et de sécurité des soins centrées sur la prise en charge du patient. Cette politique se traduit par des mesures concrètes tendant à améliorer les pratiques professionnelles. Vous pouvez participer à ces améliorations en répondant aux différents questionnaires qui peuvent vous être proposés tout au long de votre prise en charge.



La surveillance des infections

Le CRPB est doté d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène qui a pour missions d'organiser les actions de surveillance et de prévention des infections nosocomiales, de mettre en œuvre les actions de prévention et de protection concernant le risque infectieux de notre établissement.



INFORMATIONS UTILES

(HORS DISPOSITIFS SAMSAH, GOANAG ET AMBULATOIRE)



Accueil des familles

Votre famille peut demander un rendez-vous avec le médecin ou le service social à tout moment. Une offre d'hébergement et de restauration est possible.



Courrier

Votre courrier vous sera distribué dans votre lieu d'hébergement. Votre courrier à envoyer peut-être déposé à l'accueil du service administratif.



Animal domestique

Les animaux ne sont pas acceptés.



Hygiène

La fourniture de produits d'hygiène reste à votre charge.



Linge

Des machines sont à disposition sur les lieux d'hébergement. L'entretien de votre linge est assuré par l'établissement, il devra obligatoirement être marqué par vos soins avant intégration ou par l'atelier lingerie de l'établissement (service payant).



Argent et objets de valeur

Les objets précieux, argent liquide, carnets de chèques peuvent être déposés au service administratif. Le CRPB décline toute responsabilité en cas de disparition d'objets que vous auriez conservés. Un compte dépôt peut être ouvert au service administratif où l'argent vous sera remis selon vos besoins les mardis et jeudis de 11h30 à 12h ou de 17h à 17h30.

Banques de Muzillac : Crédit Agricole, CMB, Caisse d'Epargne, Crédit Maritime, La Poste à Muzillac.



Consignes de sécurité

Les protocoles de sécurité et les consignes générales de prévention sont affichées dans les chambres, vous effectuerez régulièrement des exercices. Le plan d'évacuation est affiché à l'entrée de chaque bâtiment.



Assurance

Dès votre entrée au centre, vous êtes couvert par l'assurance responsabilité civile du centre dans le cadre des activités de réadaptation. Vous devez, en parallèle, souscrire une responsabilité civile individuelle.



Culte

Le respect de la liberté religieuse est une règle fondamentale. Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive.

Culte catholique
Presbytère
5 avenue Lamennais
56190 MUZILLAC
☎ 02 97 41 67 49

Culte israélite
Consistoire israélite
5 impasse Copernic
44000 NANTES
☎ 02 40 73 48 92

Culte musulman
Centre culturel
islamique
35200 RENNES
☎ 02 99 50 02 13

Aumônerie Protestante
des établissements sanitaires
et médico-sociaux du Morbihan
Agréée par la Fédération
Protestante de France
14 Bd du Portugal
☎ 07 83 67 15 09
aumonerie.protestante56@gmail.com



CHARTRE DE L'USAGER EN SANTÉ MENTALE

Une personne à part entière

L'usager en santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine.

Une personne qui souffre

L'usager en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais qui souffre de maladie.

Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale

L'usager a le droit au libre choix de son praticien et de son établissement, principe fondamental dans notre législation sanitaire de libre engagement réciproque dans une relation contractuelle, hors le cadre d'urgence et celui où son médecin manquerait à ses devoirs (Article L.-1111-1 du code de la santé publique et article 47 du code de déontologie médicale).

Une personne qui participe activement aux décisions la concernant

La participation active de l'usager à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le situant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion. Hors les cas d'hospitalisation sous contrainte définis par la loi, un patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état et après avoir signé une décharge.

Une personne responsable qui peut s'estimer lésée

Indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction (remis avec le livret d'accueil à chaque patient), l'usager ou ses ayants-droit peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leurs avis, de leurs vœux et de leurs doléances.

Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte

Les actions menées auprès des usagers veillent à s'inscrire dans une politique visant à véhiculer une image moins dévalorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socioprofessionnel, où ils sont encore trop souvent victimes de discrimination.

Une personne qui sort de son isolement

Le patient doit recevoir une information sur les associations d'usagers qu'il peut contacter, et qui ont pour fonction de créer une chaîne de solidarité : lieux d'information, d'écoute, de rencontre, d'échange, de convivialité et de réconfort, qui pourront l'aider à tisser des liens sociaux en bonne coordination avec les professionnels du champ sanitaire et social.

Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé et dont la parole influence l'évolution des dispositifs de soins et de prévention.

La satisfaction de l'usager en santé mentale doit être régulièrement évaluée par des enquêtes portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour, enquêtes qui servent de base à l'amélioration de la qualité de l'information et des soins.



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRINCIPES GÉNÉRAUX

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et composant 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 Une 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.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

CETTE CHARTRE S'ADRESSE AUX USAGERS DES SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

1 - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie, ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ses informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne.

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1°) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou prise en charge.
- 2°) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3°) Le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression, ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurent l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficulté ou en situation de détresse prégnante, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



Union nationale des associations familiales

Mdaef





Centre de
Réhabilitation
Psychosociale
de Billiers



Domaine de Prières - 56190 Billiers



Standard : 02 97 48 61 61
accueil@cprb.asso.fr



RN 165 > sortie Billiers
À Billiers suivre la direction Pen Lan

www.cprb.fr

