LIVRET D'ACCUEIL

CENTRE DE RÉADAPTATION

ASSOCIATION RÉNOVATION

Rénovation
SOUTENIR ACCOMPAGNER SOIGNER

SOMMAIRE

BIENVENUE 3
ASSOCIATION RÉNOVATION 4
LE CENTRE DE RÉADAPTION 5
ADMISSION ET MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE 6
CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DES USAGERS 7
ORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT 8
UN ACCUEIL UN ACCOMPAGNEMENT 9
LA PRISE EN CHARGE 10
PÉRIODES DE FERMETURE 13
VOTRE SORTIE 14
VOS DROITS 15
VOS OBLIGATIONS 20
POLITIQUE QUALITÉ 21
VENIR AU CENTRE DE RÉADAPTATION 22

Rénovation
SOUTENIR ACCOMPAGNER SOIGNER

BIENVENUE
LE MOT DE L'ÉQUIPE

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre de Réadaptation de l'Association Rénovation.

Ce livret d'accueil est destiné à vous apporter informations et conseils, et vous permettre une meilleure connaissance de ce nouveau lieu.

Il décrit l'organisation de la vie au quotidien et précise vos droits et obligations.

Nous souhaitons que ce séjour vous permette un cheminement personnel et favorise l'élaboration, avec l'aide de l'équipe soignante, d'un projet qui vous soutienne dans l'avenir.

ASSOCIATION RÉNOVATION

L'Association Rénovation, fondée en 1955, est reconnue d'utilité publique. Elle est issue de la rencontre entre des spécialistes de la santé, du droit et de l'éducation qui ont souhaité rassembler leurs compétences dans le but d'**aider les enfants, adolescents ou adultes, confrontés à des carences, des conflits d'ordre éducatif, psychologique ou social, des atteintes de leur santé mentale**.

Son action repose sur des principes fondateurs que sont la **dignité**, le **respect de l'autre**, la **solidarité**, la **recherche de l'épanouissement personnel**, le **droit à l'éducation et aux soins** permettant à chacun de **se (re)construire et trouver sa place** dans la société.

Soucieuse de contribuer à la recherche et l'innovation dans le secteur de la santé et de l'action sociale, Rénovation occupe dans le grand sud-ouest une place importante avec **20 établissements : sanitaires, médico-sociaux et sociaux** soutenus par un siège social et un organisme de formation.

- **Président** : Bernard BROUSTET
- **Directrice générale** : Caroline FIEROBE

ASSOCIATION RÉNOVATION
Siège social et direction générale
68 rue des Pins Francs, 33200 BORDEAUX

05 56 02 00 31
direction-generale@renovation.asso.fr
www.renovation-asso.fr

LE CENTRE DE RÉADAPTATION

Le Centre de Réadaptation est un établissement de santé qui reçoit des jeunes adultes (18 à 30 ans) souffrant de troubles psychiques, dans une perspective de réhabilitation psycho-sociale. Il dispose de 42 lits et 4 places en accueil de jour réparties sur 3 foyers.

Ouvert en 1961, le Centre de Réadaptation est une structure sanitaire, gérée par l'Association Rénovation (*association Loi 1901).*

La certification HAS de 2024 n'a pas été obtenue. L'établissement repassera sa visite de certification HAS en décembre 2026. *Le rapport HAS est disponible en ligne :* https://www.has-sante.fr/jcms/1044_FicheEtablissement/fr/centre-readapt-pasteur-renovation

- Directrice : Dorothée DUTOUR
- Directeur adjoint : Matthieu CRASSO
- Cheffe de service : Valérie JAMBET
- Présidence CME : Dr. Isabelle BRETENOUX
- Représentants des usagers : Claire DESGRAVES et Christine DELALANDE-DAUZIE

Vous êtes accueilli(e) dans l'un des trois foyers en hospitalisation complète de jour ou de nuit situés dans le même quartier, dans le centre-ville de Bordeaux, organisés selon le même projet.

FOYER PASTEUR

38 rue Pasteur
33200 BORDEAUX

05 57 22 32 82

FOYER CAUDÉRAN

15 rue de Caudéran
33000 BORDEAUX

05 56 81 67 21

FOYER CROIX DE SEGUEY

77 rue Marcelin Jourdan
33200 BORDEAUX

05 56 44 99 99

ADMISSION ET MODALITÉS
DE PRISE EN CHARGE

Vous êtes accueilli(e) en hospitalisation complète ou de jour.

Le séjour est pris en charge à 100 % par l'Assurance Maladie en cas de reconnaissance d'ALD pour ce qui concerne les soins en santé mentale. Le forfait journalier (Loi N° 83.25 du 19 janvier 1983), reste à votre charge. Le forfait de 17€ par jour peut être pris en charge par votre mutuelle ou par la complémentaire santé solidaire (PUMA, C2S) *sous certaines conditions.*

Il est de votre responsabilité de prévenir la CAF (organisme payeur) de votre hospitalisation au Centre de Réadaptation si vous êtes bénéficiaire de l'AAH ou d'une prestation sociale.

Durant votre séjour, vous devez nous informer de tout changement dans votre situation sociale (mutuelle, caisse de sécurité sociale ...). Vous devez nous remettre, lors de votre admission, puis chaque année, une attestation de responsabilité civile.

À votre admission, un bilan somatique sera réalisé par un infirmier et un médecin. Pour en faciliter l'organisation, merci de venir avec l'ensemble de vos résultats d'examens (bilan biologique, ECG, etc.) ainsi que votre carnet de santé, afin de vérifier vos vaccinations.

Pour toute question relative aux modalités de prise en charge et à votre suivi, vous pouvez appeler le secrétariat du lundi au vendredi de 9h à 17h (le mercredi, uniquement de 13h30 à 17h), au 05 56 08 22 37.

Ce livret, vos droits et les conditions de votre hospitalisation vous seront expliqués lors d'un entretien individuel avec la cheffe de service, à votre admission.

DOCUMENTS À FOURNIR
À L'ADMISSION

- Sécurité sociale : carte vitale ou à minima photocopie de l'attestation, en cours de validité
- Mutuelle : photocopie de la carte d'adhérent, en cours de validité
- Assurance responsabilité civile.
- Notification de la sécurité sociale de la pension d'invalidité ou des indemnités journalières.
- Notification de la MDPH
- Notification de la CAF pour le versement de l'AAH ou du RSA.
- Photocopie de la carte d'identité.
- Tout examen complémentaire facilitant votre suivi somatique (bilan biologique, ECG, carnet de santé pour les vaccinations, etc.)

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DES USAGERS

Le Centre de Réadaptation a adopté les principes énoncés dans la Charte de l'usager en santé mentale. Il applique aussi la charte du patient hospitalisé.

La Charte de l'usager en santé mentale est annexée au présent livret et affichée dans chacun des foyers.

Nous avons élaboré pour vous, avec les représentants d'usagers, un projet des usagers du Centre de Réadaptation qui vous sera remis lors de votre admission.

ORGANISATION
DE L'ÉTABLISSEMENT

L'équipe s'efforce de vous assurer, pendant la durée de votre séjour, une qualité de soins et de vie optimale, dans une perspective thérapeutique d'autonomisation et de réinsertion sociale. Pour ce faire, vous évoluerez dans un cadre de vie apaisant et sécurisant dans le respect de chacun. Nous travaillons en liaison avec différents organismes existant sur Bordeaux, dans le but de faciliter votre autonomie progressive (études, insertion ou réinsertion professionnelle, loisirs, intérêts culturels ...).

Une équipe pluridisciplinaire vous accompagne :

ÉQUIPE DE DIRECTION ET SECRÉTARIAT

FOYER PASTEUR

Médecin psychiatre
Dr. François DESCHAMPS

Médecin généraliste

Psychologue clinicien

Psychomotricienne

Équipe d'infirmiers et d'éducateurs spécialisés

Assistante sociale

Maîtresse de maison

Cuisinier

Équipe de nuit

FOYER CAUDÉRAN

Médecin psychiatre
Dr. Hélène ROGIER

Médecin généraliste

Psychologue clinicien

Psychomotricienne

Équipe d'infirmiers et d'éducateurs spécialisés

Assistante sociale

Maîtresse de maison

Cuisinier

Équipe de nuit

FOYER CROIX DE SEGUEY

Médecin psychiatre
Dr. Isabelle BRETENOUX

Médecin généraliste

Psychologue clinicien

Psychomotricienne

Équipe d'infirmiers et d'éducateurs spécialisés

Assistante sociale

Maîtresse de maison

Cuisinier

Équipe de nuit

UN ACCUEIL
UN ACCOMPAGNEMENT

Vous avez la possibilité de rencontrer tout au long de la journée des membres de l'équipe qui peuvent accueillir vos difficultés ou questions, soutenir l'élaboration de vos projets et accompagner vos démarches. Ces rencontres permettront de formaliser, avec le psychologue, votre projet de soins individualisé, qui sera évalué régulièrement.

Dans le déroulement de la vie institutionnelle, des moments de rencontre réguliers sont proposés pour vous permettre de vous repérer et de vous inscrire dans une dynamique relationnelle *(entretiens individuels, ateliers, réunions de groupe, activités sportives, activités extérieures ...).*

Sur le plan social, l'équipe peut vous accompagner dans vos démarches administratives (*AAH, carte de bus, carte d'identité, CSS, France Travail...*). Une assistante sociale peut également vous accompagner pour des démarches spécifiques.

LA PRISE EN CHARGE
DU CENTRE DE RÉADAPTATION

LES TRAITEMENTS

Les traitements médicamenteux sont prescrits par le psychiatre du foyer après entretien et avec votre accord. Ils doivent être pris régulièrement en présence des soignants. Nous vous accompagnons vers une gestion autonome.

Tout médicament prescrit à l'extérieur et tout traitement personnel doivent être signalés à l'équipe de soins et remis au personnel soignant.

SOINS INDIVIDUELS ET GROUPAUX

Si vous avez engagé une thérapie individuelle à l'extérieur du foyer avant votre entrée, elle ne pourra plus faire l'objet d'un remboursement par la sécurité sociale pendant toute la durée de votre séjour, mais l'établissement peut participer à son financement.

Des dispositifs de réhabilitation viennent compléter l'offre pour favoriser votre rétablissement : *ateliers à médiation, activités culturelles et sportives, et groupes de parole.*

Dans l'intérêt de votre projet de soin et de vie, des dispositifs de droit commun pourront être sollicités. Nous avons un réseau de partenaires pouvant répondre à vos besoins (par exemple : Mission locale, dispositifs de réinsertion, bénévolat).

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR ET SUIVI SOMATIQUE

Nous nous engageons à prendre en compte votre douleur et à mettre en oeuvre les moyens pour la soulager.

À votre admission, un bilan somatique sera réalisé puis à minima annuellement en tenant compte de vos besoins. L'entrée au Centre de Réadaptation est l'occasion d'un prendre soin global et de vous accompagner vers plus d'autonomie dans vos soins somatiques.

LES CONDITIONS DE SÉJOUR EN SOIN GLOBAL

Une participation à la vie quotidienne et aux différentes activités du foyer est demandée à chacun. Cela suppose que vous preniez en charge l'entretien de votre chambre, de votre linge et le service aux repas. Vous serez accompagné(e) par l'équipe de soins dans ces démarches.

LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Chaque foyer dispose de chambres individuelles et de chambres doubles.

Votre chambre est un lieu privé dont vous disposerez de la clé. L'équipe peut y accéder seulement en cas de nécessité ou d'urgence.

Des chambres à l'extérieur, en appartement, permettent à certains de faire l'expérience d'une autonomie relative tout en restant pris en charge par l'établissement. Elles permettent également de préparer la sortie par une mise en situation se rapprochant des conditions de vie en appartement autonome.

ORGANISATION DES REPAS

Dans chaque foyer, les repas confectionnés sur place par le cuisinier sont pris en commun dans la salle à manger. Durant les week-ends, ils peuvent être préparés par les patients en collaboration avec l'équipe soignante.

Le petit déjeuner peut être pris jusqu'à 10 heures du matin.

Les repas du midi ont lieu à 12h30 et ceux du soir à 19h30.

Certains aménagements sont possibles pour les patients ayant une activité extérieure.

LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les principales consignes de sécurité concernant le séjour sont précisées dans le règlement de fonctionnement. Les consignes de sécurité incendie données par les soignants doivent être strictement respectées. Les consignes d'évacuation sont affichées. Pendant votre séjour, des exercices d'évacuation seront organisés.

Il est interdit de fumer dans l'établissement.

Il est interdit d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées, des drogues illicites, de posséder des substances toxiques.

VISITES ET SORTIES

Les personnes étrangères à l'établissement n'ont pas accès aux chambres des patients et doivent se présenter au bureau des soignants. La visite de vos proches, compte tenu de nos locaux, est à organiser avec l'aide d'un soignant afin de garantir de bonnes conditions d'accueil.

Dans la journée, les sorties à l'extérieur sont libres. Il est cependant attendu que l'équipe soignante en soit informée. De plus, en fonction de votre état de santé, les sorties pourront être médicalement et temporairement limitées. Vous en serez systématiquement informé(e) et votre consentement sera recherché.

PÉRIODES DE FERMETURE

L'établissement ou certains foyers peuvent être fermés certains jours dans l'année.

Chacun des foyers ferme alternativement un week-end par mois, du samedi 12 h au dimanche 18 h.

Les foyers ferment 15 jours en été et pendant les fêtes de fin d'année. Mais, une permanence administrative, médicale et soignante est assurée.

Toute autre absence est soumise à une autorisation médicale préalable et se discute avec vous en fonction de votre projet thérapeutique et de votre état de santé.

Ces moments de fermeture peuvent vous permettre d'élaborer et de mettre en place, avec l'appui de l'équipe soignante, des solutions extérieures adaptées à votre situation personnelle et de construire ainsi votre projet.

VOTRE SORTIE

Votre projet est prépondérant dans la préparation et l'organisation de votre sortie.

A chaque fois nous nous efforçons de mettre en place un relai thérapeutique et social qui permet d'assurer la continuité des soins et de soutenir votre rétablissement.
Par ailleurs, le Centre de Réadaptation dispose d'un Service de Suite qui offre la possibilité, sous certaines conditions, d'un accompagnement après votre sortie selon des modalités définies avec vous et adaptées à votre situation.

Lors de votre départ il vous sera remis :

- Une ordonnance de sortie
- Un bulletin de situation
- Un planning de rendez-vous éventuels
- Une lettre de sortie

L'ensemble de ces documents peuvent être versé sur votre espace santé : https://www.monespacesante.fr/

Vous serez reçu par la Direction et il vous sera remis un questionnaire de sortie. Il vous sera demandé de remettre tout matériel qui vous a été prêté et de rembourser les avances pécuniaires qui vous auront été éventuellement consenties.

En cas de sortie anticipée contre l'avis de l'équipe soignante, vous aurez à signer un document de sortie contre avis médical. Vous serez alors informé des conséquences, pour vous, d'une sortie prématurée.

VOS DROITS

Ils se réfèrent au droit commun et à la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et de la personne hospitalisée.

Ils sont énoncés dans la Charte de l'usager en santé mentale jointe au livret. Ils sont déclinés dans le cadre du projet des usagers, dans le règlement de fonctionnement, et affiché dans chaque foyer.

DROITS FONDAMENTAUX

Au préalable, votre présence au Centre de Réadaptation doit se faire sur un consentement libre. Le Centre de Réadaptation vous assure un droit au respect de la vie privée et s'engage à ne pas divulguer votre présence dans l'établissement à des tiers si vous en faites la demande expresse.

Il garantit la confidentialité des informations qui vous concernent, celles-ci étant par ailleurs protégées par le secret médical et le secret professionnel qui s'appliquent à l'ensemble des professionnels qui intervient dans le centre.

PERSONNE DE CONFIANCE

Selon les dispositions de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, vous avez le droit de solliciter, avant même votre admission, une personne de confiance. Cette disposition vous sera expliquée lors de votre entretien avec la direction pour votre admission.

ACCÈS AUX INFORMATIONS RELATIVES À VOTRE SANTÉ

Une information sur votre état de santé peut vous être énoncée de façon claire et recevable lors d'entretiens individuels avec le médecin. Nous cherchons à favoriser votre implication dans la démarche de soin en faisant appel à votre coopération et à votre responsabilisation pour toute décision vous concernant *(traitement, hospitalisation extérieure, orientation professionnelle, sorties ...)*.

Vous pouvez faire une demande d'accès à votre dossier jusqu'à 20 ans après votre hospitalisation soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin, dans le respect des règles de déontologie et des conditions définies par voie réglementaire (Loi N° 2002-303 du 4 mars 2002 et décret n° 2002-637 du 29 avril 2002).

La demande doit être faite auprès de la direction.

Nous vous encourageons à une consultation sur place en présence d'un médecin. En cas d'envoi, les frais de reproduction vous seront facturés au tarif suivant : 0,06 €/copie + frais d'acheminement en accusé-réception (A/R).

GROUPES PARENTS ET PROCHES

Deux fois dans l'année nous organisons une réunion d'information à destination de vos parents et proches. Une invitation leur est adressée par courrier, avec votre accord.

La réunion est l'occasion de présenter le Centre de Réadaptation et son fonctionnement de manière générale. Elle est animée par un membre de la direction, accompagné de deux professionnels de l'établissement et de représentants des usagers. En dehors de ce temps, vos proches peuvent être reçus par l'équipe avec votre accord.

DIRECTIVES ANTICIPÉES ET DIRECTIVES ANTICIPÉES EN PSYCHIATRIE

La possibilité de renseigner vos directives anticipées vous sera présentée dans le dossier d'admission, ainsi que lors d'un entretien avec la cheffe de service.

Les directives anticipées permettent à toute personne majeure d'exprimer ses souhaits concernant sa fin de vie. Les directives anticipées en psychiatrie, quant à elles, permettent d'exprimer ses souhaits concernant les soins et l'accompagnement en cas de crise psychique.

L'établissement s'est engagé dans le cadre d'une Évaluation des Pratiques Professionnelles sur les directives anticipées en psychiatrie. Vous pourrez être sollicité pour ce dispositif expérimental qui permet aux personnes concernées par un trouble psychique de réfléchir à leurs besoins concernant les soins et l'accompagnement dont elles souhaiteraient bénéficier ou d'anticiper une éventuelle situation de crise psychique. Ce projet permet à l'entourage et aux professionnels de santé d'ajuster leur conduite à tenir au plus près des besoins exprimés dans ce "*plan de crise partagé*".

PERSONNES MAJEURES PROTÉGÉES

Des mesures d'accompagnement (*curatelle*) ou de protection (*tutelle*) peuvent être envisagées afin de vous permettre une meilleure gestion de vos ressources et de protéger votre sécurité matérielle. Cette demande fait l'objet d'un entretien avec le médecin psychiatre.

Un travail de liaison avec les représentants légaux des majeurs protégés se fait tout au long du séjour, mais votre accord est systématiquement recherché.

RÉCLAMATIONS ET CONCILIATION

Les membres de la Commission des Usagers du Centre de Réadaptation sont Madame DESGRAVES (UNAFAM) et Madame DELALANDE-DAUZIE (UDAF).

Une enquête de satisfaction est réalisée tous les ans. Si vous désirez émettre une réclamation ou éloge vous pouvez adresser votre requête.

Par courrier ou mail à la directrice du centre :
dorothee.dutour@renovation.asso.fr

Par mail aux représentants des usagers :
cdu.centredereadaptation@gmail.com

Une réponse vous sera adressée et un médiateur, membre de la Commission des Usagers en place dans l'établissement, pourra être saisie. Vous ou vos proches peuvent également contacter, par téléphone, l'UNAFAM au 05 56 81 44 32 ou l'UDAF au 05 56 01 42 00.

DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

En qualité d'usager, vous avez la possibilité de déclarer un événement indésirable : soit via le formulaire interne, qui se trouve en annexe de ce livret (page 28), soit via la plateforme en ligne : signalement.social-sante.gouv.fr

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'établissement s'engage à traiter l'ensemble des données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n 7817 du 06/01/1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27/04/2016 sur la protection des données). Des informations nominatives, administratives et de santé vous concernant sont recueillies lors de votre admission et au cours de votre prise en charge. Sauf opposition de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre une meilleure prise en charge. Elles sont réservées à l'équipe soignante qui vous suit, ainsi qu'au service administratif chargé de la gestion de votre dossier.

L'ensemble des professionnels est soumis au secret professionnel et au devoir de confidentialité.

En application de l'article R1112-7 du code de la Santé Publique, le dossier médical constitué dans l'établissement est conservé 20 ans. Vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement que vous pouvez exercer directement auprès du directeur de l'établissement mais aussi auprès du délégué à la protection des données de l'Association Rénovation que vous pouvez contacter par courrier 68 rue des Pins Francs - CS 417 43 - 33073 Bordeaux cedex ou par mail :

dpd@renovation.asso.fr

Il vous est également possible d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (plus d'information sur www.cnil.fr).

VOS OBLIGATIONS

En entrant dans le Centre de Réadaptation, vous devrez accepter de vous conformer aux principales règles en vigueur dans l'établissement.

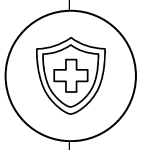
Elles sont explicitées en détail dans le Règlement de fonctionnement qui vous a été remis conjointement au présent livret d'accueil.



L'HYGIÈNE : le Centre de Réadaptation met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par les patients et leurs éventuels visiteurs. Il est attendu une hygiène corporelle correcte et une tenue adaptée à la vie en collectivité.



OBJETS ET BIENS PERSONNELS : le Centre de Réadaptation ne peut être tenu responsable des objets et valeurs conservés dans les chambres. Celles-ci doivent donc être fermées à clé en votre absence.



RESPONSABILITÉ CIVILE : vous devez souscrire une assurance "*responsabilité civile*" afin de garantir, durant votre séjour, la réparation d'éventuels dommages causés aux biens ou aux personnes et qui engagent votre responsabilité.

POLITIQUE QUALITÉ

Le Centre de Réadaptation est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. L'intérêt de la démarche est de garantir des soins de qualité et sécurisés tout au long de votre parcours.

La direction et la commission médicale d'établissement portent leurs engagements vers 3 grandes directions qui nous semblent fondamentales pour l'amélioration de la qualité, et donc pour la reconnaissance de vos besoins.

- Une démarche collégiale favorisant la participation de tous.
- Une démarche intégrative favorisant une démarche qualité au quotidien.
- Une démarche tournée vers le patient favorisant son expression et son écoute.

Nous sommes donc particulièrement attentifs au recueil de vos besoins et de votre satisfaction, mais également au recueil de votre expérience. Pour cela, nous vous solliciterons annuellement dans le cadre d'une enquête de satisfaction et de différentes enquêtes (bientraitance, qualité des soins perçue), ainsi que lors de votre sortie au travers d'un questionnaire.

Au cours de votre séjour, l'organisation mise en place permet de recevoir l'expression de vos besoins, et notamment en ce qui concerne l'évaluation de votre douleur.

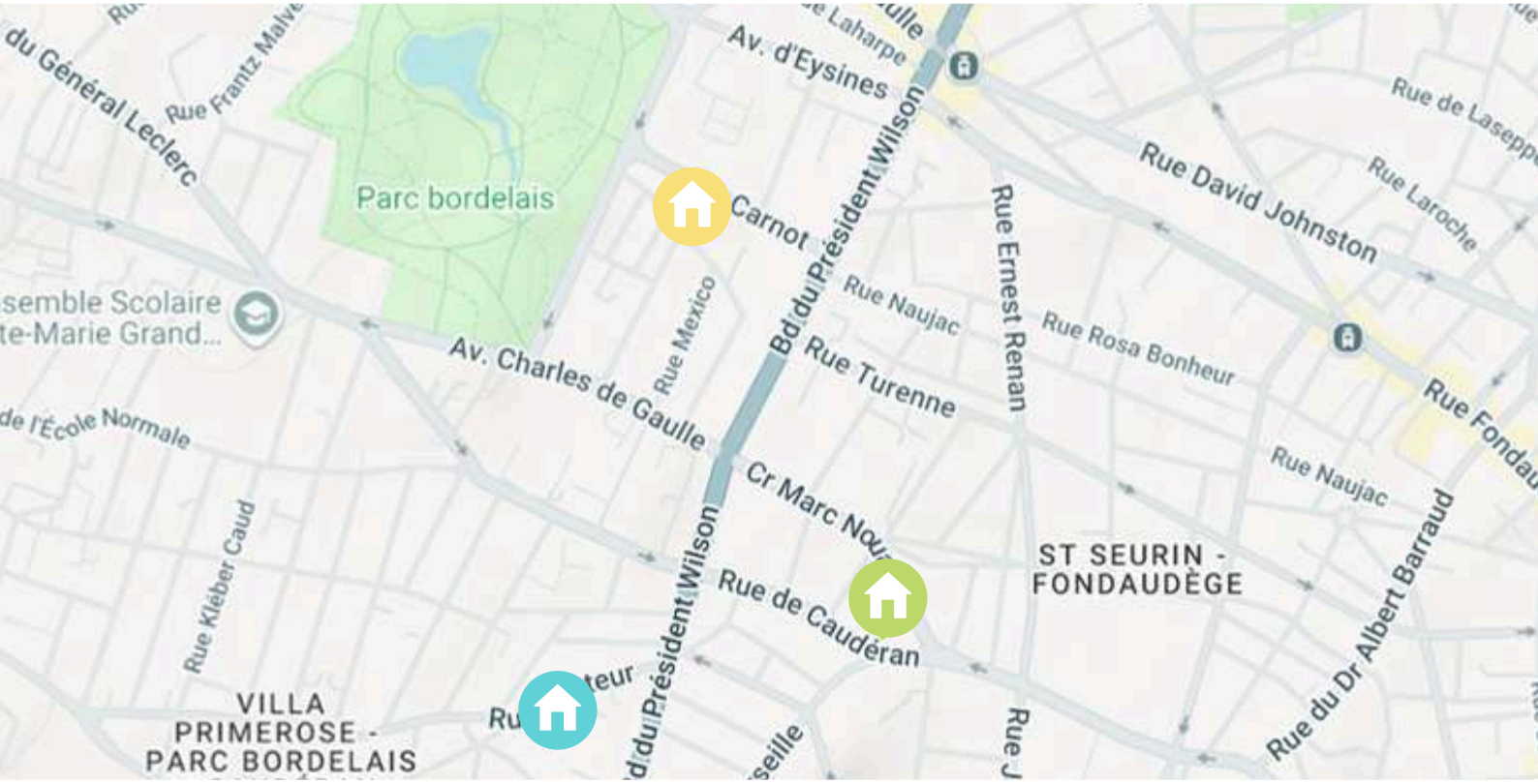
Cette démarche est élaborée en collaboration avec la commission des usagers qui est garante de l'application du projet des usagers et de la bientraitance au sein du Centre de Réadaptation.

Vous pouvez participer à cette démarche en nous rendant compte de tout dysfonctionnement que vous auriez pu identifier soit directement soit par l'intermédiaire d'un membre de l'équipe.

VENIR AU CENTRE DE RÉADAPTATION

Nos 3 foyers sont régulièrement desservis par les transports en commun.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le site internet Transports Bordeaux Métropole : www. infotbm.com



FOYER PASTEUR

38 rue Pasteur
33200 BORDEAUX

05 57 22 32 82

FOYER CAUDÉRAN

15 rue de Caudéran
33000 BORDEAUX

05 56 81 67 21

FOYER CROIX DE SEGUEY

77 rue Marcelin Jourdan
33200 BORDEAUX

05 56 44 99 99

LES ANNEXES

CHARTE DE L'USAGER EN SANTÉ MENTALE 24
CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE 26
FICHE DE SIGNALEMENT DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES 28

Rénovation
SOUTENIR ACCOMPAGNER SOIGNER

ASSOCIATION RÉNOVATION

CHARTE DE L'USAGER EN SANTÉ MENTALE



UNE PERSONNE À PART ENTIÈRE

J'ai le droit au respect de mon **INTIMITÉ**, de ma **VIE PRIVÉE** ainsi qu'à la **CONFIDENTIALITÉ** de toutes les informations me concernant. Le secret professionnel est garanti par des moyens mis en oeuvre à cet effet.

01



UNE PERSONNE QUI SOUFFRE

L'usager en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais souffre d'une maladie qui se soigne et se vit. Un **LIVRET D'ACCUEIL** où je peux trouver toutes les informations pratiques sur mon séjour et le lieu de mon hospitalisation, ainsi que mes **DROITS** et **DEVOIRS**.

02



UNE PERSONNE INFORMÉE DE FAÇON ADAPTÉE, CLAIRE ET LOYALE

J'ai le droit de **CHOISIR** mon praticien et mon établissement.

Je peux avoir **ACCÈS** aux informations contenues dans mes dossiers médicaux et administratifs, selon les modalités définies par la loi.

03



UNE PERSONNE QUI PARTICIPE ACTIVEMENT AUX DÉCISIONS LA CONCERNANT

Ma **PARTICIPATION** doit toujours être sollicitée pour toute décision me concernant.

04



UNE PERSONNE RESPONSABLE QUI PEUT S'ESTIMER LÉSÉE

Si je rencontre un **DYSFONCTIONNEMENT** ou si j'estime avoir subi un **PRÉJUDICE**, je peux saisir le directeur de l'hôpital, les commissions psychiatriques de conciliation pour me faire assister, orienter et trouver des voies recours/conciliation.

05



UNE PERSONNE DONT L'ENVIRONNEMENT SOCIO-FAMILIAL ET PROFESSIONNEL EST PRIS EN COMPTE

Avec mon accord, ma **FAMILLE** peut être associée à mon projet thérapeutique, informée de ma maladie afin qu'elle puisse adopter l'attitude la plus juste et me soutenir.

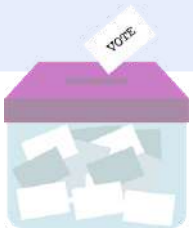
06



UNE PERSONNE QUI SORT DE SON ISOLEMENT

Je dois recevoir une information sur les **ASSOCIATIONS D'USAGERS** que je peux contacter.

07



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.

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'information, de l'accueil, des soins et de la prévention, les professionnels facilitent les conditions de la mise en place de la représentation des usagers, en soutenant les initiatives qui peuvent me permettre de sortir de mon isolement. Ma SATISFACTION doit être régulièrement évaluée.

08

Rénovation
SOUTENIR ACCOMPAGNER SOIGNER

ASSOCIATION RÉNOVATION

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



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.

01

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 oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, et une attention particulière à la fin de vie.

02



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.

03



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.

04

UN CONSENTEMENT SPÉCIFIQUE est prévu 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.

05



Une personne à qui il est proposé de participer à **UNE RECHERCHE BIO-MÉDICALE** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **SON ACCORD EST DONNÉ PAR ÉCRIT**. Son refus n'aura pas de conséquences sur la qualité des soins qu'elle recevra.

06



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **QUITTER À TOUT MOMENT L'ÉTABLISSEMENT** après avoir informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

07



LA PERSONNE HOSPITALISÉE EST TRAITÉE AVEC ÉGARDS. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité qui la concernent.

08



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.

09



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**UN ACCÈS DIRECT AUX INFORMATIONS DE SANTÉ LA CONCERNANT**. Sous certaines conditions, ses ayant droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

10



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.

11

Centre de Réadaptation
38 rue Pasteur
33200 BORDEAUX

FICHE DE SIGNALEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES

Déclarant
Nom :……
Fonction: ……..

Foyer: □ Pasteur □ Caudéran □ Seguey

Personne(s) concernée(s)
□ Patient □ Stagiaire
□ Personnel □ Autre

Nom(s) (initiale) :……

Date, heure et lieu de l'évènement
Date:…/……/…….. Heure…… Lieu:……

Description des faits

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
.

Actions mises en place immédiatement

……
……
……

Proposition d'amélioration

……
……
……

Mise à jour : juin 2026

CENTRE DE RÉADAPTATION
ASSOCIATION RÉNOVATION
38 rue Pasteur 33200 BORDEAUX
readaptation@renovation.asso.fr
05 56 08 22 37
www.renovation.asso.fr

Rénovation
SOUTENIR ACCOMPAGNER SOIGNER