



LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS

**Centre de soins Le Boy
Soins Médicaux et de Réadaptation en Addictologie
1 rue du Boy
Le Boy
48000 LANUÉJOLS**

Tél. : 04.66.42.52.00
www.ssraleboy.fr
E-mail : contact@ssraleboy.fr

L'ensemble du personnel et la direction vous souhaitent la bienvenue et vous assurent, dès à présent, de toute leur attention et disponibilité pour vous accompagner dans votre démarche de soins.

Ce livret d'accueil a pour objet de vous présenter l'établissement et de vous informer sur les conditions de votre séjour.

Nous vous proposons de le lire attentivement et de nous faire éventuellement part de vos observations.

SOMMAIRE

1.	Situation géographique	p. 4
2.	Organisation générale de l'établissement	p. 5
3.	Distinction des catégories professionnelles	p. 6
4.	Principales formalités administratives d'admission et de sortie	p. 6 à 7
5.	Dépôts d'argent et valeurs	p. 7
6.	Désignation de la personne de confiance	p. 7
7.	Directives anticipées.....	p. 8
8.	Droits et obligations du patient.....	p. 8 à 9
	8.1. Modalités d'accès au dossier médical	
	8.2. Lutte contre la douleur	
	8.3. Respect de règles et recommandations concernant l'hygiène	
	8.4. Traitement automatisé des données concernant le patient	
9.	Expression, contestations ou réclamations sur les prestations	p. 9 à 10
10.	Prestations et services proposés au patient.....	p. 11
11.	Missions du service social	p. 11
12.	Associations de bénévoles	p. 11
13.	Satisfaction des usagers	p. 12

ANNEXES

Règlement de fonctionnement

Contrat d'engagement contre la douleur

Programme d'actions de l'Equipe Opérationnelle en Hygiène

Indicateurs qualité de l'établissement

Extrait de la Charte du patient hospitalisé

1. Situation géographique

Région : Languedoc-Roussillon
Département : Lozère
Commune : Lanuéjols

Accès par RN 106
Train en gare de Mende

À 20 km de Mende (Préfecture du département), dans la vallée du Valdognez.
A 3 h de Lyon, 2 h 30 de Montpellier, 2 h de Clermont-Ferrand.

2. Organisation générale de l'établissement

L'établissement le Boy est une structure de 36 lits, spécialisé dans l'accompagnement thérapeutique des personnes souffrantes d'addiction en phase de postcure. Il est ouvert à des adultes, hommes et femmes, désirant rompre avec la dépendance physique et psychologique à un/des produit(s) ou un comportement.

Agrément en date du 7 avril 1995 délivré par la DDASS du département. Conventionnement sécurité sociale le 8 juillet 1996. Habilitation aide sociale le 18 octobre 1996.
C'est un établissement sanitaire privé non participant au service public hospitalier.
Il est géré par le conseil d'administration de l'association "Les Amis de la Providence".

Le centre de soins est situé dans une propriété comprenant un château et plusieurs bâtiments répondant aux normes de sécurité incendie et permettant l'accueil de personnes à mobilité réduite.

Les peupliers

RDC : Ergothérapie/art-thérapie, salle de sport, salle du personnel et 2 salles de réunion.

1^{er} étage : ateliers : créativité, expression/informatique et couture, bureaux : psychologue, CESF, équipe, salon esthétique, salle de relaxation.

Plan de masse de l'établissement

PARKING

PARKING

La résidence

RDC : salons, chambres individuelles (dont 1 permettant l'accueil de personnes à mobilité réduite), salle de veille/animation.

Du 1^{er} au 3^{ème} étage : chambres individuelles (accessibles par escaliers et/ou ascenseur).

Le pôle médical

Bureaux : médecins, référent soin, secrétaire médicale, infirmier, salle de soins.

Le Self

Le pavillon

RDC : Accueil, cuisine, SAM du personnel.

1^{er} étage : Bureaux direction, référent soin, salles de réunion.

2^{ème} : Chambres d'hôtes.

Atelier nature

Buanderie

La maison du personnel

RDC : Bar thérapeutique.

1^{er} étage : salle du personnel, vestiaire ASH et infirmier.

2^{ème} étage : vestiaire.

P
A
R
K
I
N
G

salon patient

Salle de réunion

Le château
Non utilisé

3. Distinction des catégories professionnelles

Personnel de direction

Directrice des Ressources Humaines et du Projet de Soin.
Directrice Administrative et Financière.

Personnel administratif

Secrétaire médicale, secrétaire d'accueil.

Personnel médical

Médecins généralistes (addictologie), médecin hépato-gastro-entérologue.

Personnel des services de soins

Cadre de santé, infirmiers, accompagnant éducatif et social, aide-médico-psychologique, psychologue, ergothérapeute, diététicienne.

Personnel éducatif et social

Moniteurs d'atelier, moniteurs éducateurs, veilleurs de nuit, conseillère en Economie Sociale et Familiale.

Personnel technique et ouvrier

Cuisiniers, ash, ouvrier d'entretien.

Le personnel -hormis les services techniques et ouvriers et les infirmiers lors des soins- ne porte pas de tenue de travail spécifique.

4. Principales formalités administratives d'admission et de sortie

Admission

A votre arrivée, vous devez vous présenter au bureau d'accueil muni de tous les justificatifs nécessaires à votre inscription (carte d'assuré social, mutuelle...).
Un bulletin de situation vous est remis.

Frais de séjour

Les tarifs sont affichés à l'accueil.

* La prise en charge par votre organisme de sécurité sociale : l'établissement se chargera des formalités avec votre caisse.

* Les frais non couverts par la sécurité sociale :

- Le ticket modérateur qui correspond à 20% des frais d'hospitalisation du 1^{er} au 30^{ème} jour d'hospitalisation restera à votre charge si vous n'êtes pas pris en charge à 100 % par votre organisme de sécurité sociale ni par votre mutuelle (selon conditions de votre contrat) ou votre CSS (complémentaire santé solidaire).
- Le forfait journalier de 20 euros sera facturé à votre mutuelle, selon conditions de votre contrat, ou CSS. Si celui-ci n'est pas pris en charge, vous aurez à vous en acquitter pour chaque jour d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Si vous quittez l'établissement en dehors des heures d'ouverture du Bureau des entrées, la facture de vos frais vous sera adressée par courrier.

Départ

Le service administratif vous remettra un bulletin de sortie et votre caution (sous réserves énoncées dans le règlement de fonctionnement).

A votre sortie, vous réglerez le montant restant dû au Bureau des entrées pour la partie non prise en charge par votre Mutuelle ou CSS.

Transport

Le mode de transport est une prescription médicale : c'est le médecin qui décide du moyen de transport adapté à votre état de santé.

Cette prescription doit être établie avant le transport (avec entente préalable si la distance à parcourir est supérieure à 150 km), et sera envoyée à votre caisse au moins 15 jours avant la sortie, pour accord.

Le non respect de ces règles vous expose à des litiges et refus de remboursement.

En cas de refus de prise en charge, vous devrez assurer l'organisation et le financement de votre retour.

5. Dépôts d'argent et valeurs

Un coffre-fort est à votre disposition au service administratif ; nous vous conseillons d'y déposer espèces et objets précieux ; vous pourrez les récupérer à tout moment du séjour.

L'accès à ce service pour les dépôts ou les retraits est possible du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

La direction ne pourra être tenue pour responsable de la disparition de toute valeur qui ne lui aurait été préalablement confiée.

Afin d'éviter tout problème, nous vous recommandons de fermer votre chambre à clé.

6. Désignation de la personne de confiance

Article L1111-6

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de protection judiciaire est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

7. Directives anticipées

Article R1111-17

Les directives anticipées s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance.

Toutefois lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée en application de l'article L. 1111-6, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Le médecin peut, à la demande du patient, faire figurer en annexe de ces directives, au moment de leur insertion dans le dossier de ce dernier, une attestation constatant qu'il est en état d'exprimer librement sa volonté et qu'il lui a délivré toutes informations appropriées.

8. Droits et obligations du patient

8.1. Consultation et alimentation « Mon espace santé »



Afin de participer efficacement à votre prise en charge, le centre de soins Le Boy a besoin de consulter votre profil Mon espace santé et d'y déposer (*lettre de liaison, compte rendu de sortie*) qui pourront être consultés par les autres professionnels autorisés qui vous prennent en soins.

Vous pouvez vous opposer à la consultation de votre dossier médical en précisant un motif légitime, à son alimentation.

Vous pouvez gérer la confidentialité de vos données (par exemple masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer votre profil Mon espace santé) sur www.monespacesante.fr ou contacter le support Mon espace santé au 34 22.

8.2. Lutte contre la douleur

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur physique et votre souffrance psychologique, conformément à l'Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique "... *toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...*"

8.3. Respect des règles et recommandations concernant l'hygiène

Notre établissement dispose d'une Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales* et les Événements Indésirables Associés aux Soins. L'EOH (Equipe opérationnelle en hygiène) assure le respect des recommandations de bonnes pratique pour la qualité de soins.

** Infection nosocomiale : infection contractée pendant un séjour, qui peut concerner aussi bien les patients, le personnel, que les visiteurs.*



8.4. Traitement automatisé des données concernant le patient

L'établissement dispose d'un réseau informatique destiné à gérer plus facilement le dossier de ses patients et ceci dans le strict respect du secret médical.

Sauf opposition motivée de votre part, dans les conditions fixées par le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) du 25/05/2018, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique ; ce droit d'opposition ne pouvant s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Ces enregistrements sont réservés à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées aux patients durant toutes les étapes de leur séjour et notamment à l'établissement de statistiques, en application de l'Arrêté du 29 juillet 1998 relatif au recueil PMSI (Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information) en Soins de Suite ou de Réadaptation, conformément aux dispositions de l'Article L710.6 du Code de la Santé Publique.

Conformément à la déontologie et aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès de la direction ou du médecin responsable de l'information médicale, ou par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance du dossier médical. Votre dossier sera conservé 30 ans après votre dernière hospitalisation.

8.5. Modalités d'accès au dossier médical

Les informations contenues dans votre dossier médical sont soumises au principe du secret médical.

Vous pouvez en prendre connaissance soit directement en vous adressant au médecin responsable de l'établissement, soit par l'intermédiaire du médecin traitant que vous aurez désigné à cet effet.

9. Expression, contestations ou réclamations sur les prestations de l'établissement

Les patients ont la possibilité de s'exprimer sur la vie et la qualité des prestations de l'établissement via la « boîte à idées » ou encore lors de la rencontre patients/personnels.

En cas de contestation ou de réclamation, vous pouvez saisir la **CDU** (Commission Des Usagers), sur simple demande, auprès du responsable médical de la structure ou de la direction.

Elle est chargée de vous assister, d'instruire les demandes de réparation pour le préjudice dont vous estimeriez être victime et de vous donner les explications que vous attendez en indiquant les voies de recours dont vous disposez.

Sa composition est la suivante :



Membres de la CDU internes à l'établissement
BON Sylvie - DAF (Présidente)
RASTANO Philippe- Médecin responsable médical
ARNAUD GODET Colette - Médecin
MATTON Sylvie - Responsable qualité
SAVAJOLS Florence – Aide médico psychologique
MOURGUES Colette - Secrétaire
E-mail : contact@ssraleboy.fr
Membres de la CDU externes à l'établissement
BOISSIER Josette - Représentante des usagers, titulaire (Vice-Présidente)
MERLE Geneviève- Représentante des usagers, titulaire

Les modalités de fonctionnement de cette commission, ainsi que les heures de permanence, sont affichées à l'accueil.

Vous pouvez si vous le souhaitez, être mis directement en relation avec les représentants des usagers, sur simple demande à l'accueil.

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Protection contre la maltraitance

L'établissement prend en compte les recommandations de l'HAS (Haute Autorité de Santé) concernant la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance.

Tout cas de maltraitance observée doit être signalé à la direction qui prendra les mesures nécessaires correspondant à la gravité de ces événements (avertissement, rupture de séjour, information à l'autorité judiciaire et administrative).

Fédération 3977-ALMA Lozère 48

Allo Maltraitance personnes âgées et/ou handicapées

B.P. 53 - 48000 Mende

Tél : 04.66.65.10.00/**3977**

Mail : alma.lozere@orange.fr

ARS (Agence Régionale de Santé)

Délégation Territoriale de la Lozère

Immeuble Le Saint-Clair - Avenue du 11

novembre 48005 MENDE

Tél : 04.66.49.40.70

Signalement d'un événement indésirable associé aux soins

Le portail de signalement des événements sanitaires indésirables du ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles est accessible à toute personne qui en est victime.



10. Prestations et services proposés au patient

L'hospitalisation

Les infirmiers sont présents 24H/24, 365 jours par an. Ils assurent la continuité des soins.

Un veilleur et un infirmier assurent les nuits et vous pouvez vous adresser à eux pour toute demande.

L'ensemble du personnel est à votre écoute, tout au long du séjour ; vous pourrez lui faire part de vos souhaits et de vos remarques.

Le courrier

Pour faciliter la distribution de votre courrier personnel qui est assurée chaque matin de 11 H 45 à 13 H 30 à l'accueil, nous vous demandons de bien préciser à vos correspondants d'inscrire vos nom & prénom sur l'enveloppe.

Si vous avez des lettres à poster, vous pouvez les déposer à l'accueil : la levée a lieu tous les matins, sauf dimanches et jours fériés.

Des cartes postales sont en vente à l'accueil.

Détente

Le centre de soin est équipé d'un bar thérapeutique avec télévision, tenu par les patients et supervisé par le personnel.

Un coin bibliothèque est aménagé dans le salon de la résidence ; une permanence assurée par des patients vous permet d'emprunter les livres et revues qui s'y trouvent ou de les consulter sur place.

Il existe plusieurs salons :

- deux salles de télévision, pas avant 6h00,
 - une salle détente avec une table de ping-pong, babyfoot, vélos,
- Un parc est aménagé avec un terrain de pétanque, un terrain multisport et une roseraie.

Les journaux

Le Midi-Libre est à votre disposition tous les jours au bar et le journal local « La Lozère Nouvelle » une fois par semaine.

11. Missions du service social

Dans le but de préparer la sortie, des entretiens individuels sont proposés avec conseil, soutien, orientation dans vos différentes démarches sociales.

Le service social est à votre disposition les lundis, mardis et mercredis de 13 h à 16 h30 et le vendredi de 14 h à 16 h 30.

12. Associations de bénévoles

Aucune association de bénévoles et d'anciens malades n'intervient au sein de l'établissement. Cependant le service social peut, sur demande, vous communiquer les adresses utiles.

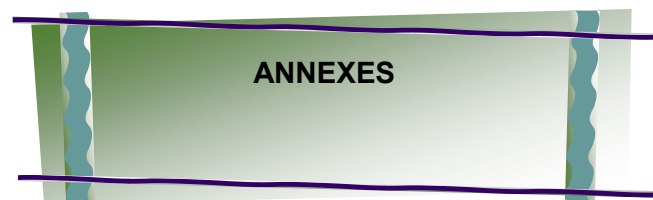
13. Satisfaction des usagers

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité de la prestation, la direction de l'établissement a mis en place un questionnaire satisfaction qui vous est proposé au cours de la dernière semaine de séjour. Vous aurez la possibilité de le remplir et de nous faire part de vos suggestions.

Des statistiques annuelles en sont issues et des mesures correctives prises. L'établissement vous invite à répondre au questionnaire e-satis de la HAS que vous recevez par mail après votre sortie.

A tout moment, la direction est à l'écoute des patients pour des suggestions concernant l'amélioration de la qualité. Pour cela, il suffit de demander un rendez-vous à l'accueil.





Sommaire

I. VIE AU CENTRE, DISCIPLINE, HYGIÈNE

1. Le séjour
2. Respect, protection contre la maltraitance
3. Les interdits
 - 3.1 Les contrôles
 - 3.2 Les conséquences
4. Les médicaments et les soins
5. Le respect des horaires
6. L'hygiène
7. La sécurité
8. Véhicules
9. Votre chambre
10. Votre linge
11. Le tri des déchets
12. Les repas
13. Le bar
14. Photo
15. La sortie disciplinaire

II. RELATIONS AVEC L'EXTÉRIEUR

1. La correspondance
2. Le téléphone
3. Croyances religieuses
4. Les sorties
5. Les visites et conditions d'hébergement proposées aux proches

III. LES DROITS

1. Droits et obligations du patient
2. Expression
3. Réclamations sur la qualité de la prise en charge

1. Le séjour

La durée habituelle du séjour est de 6 semaines pour les séjours longs, et de 3 semaines pour les séjours courts.

2. Respect, protection contre la maltraitance et toute forme de discrimination

Nous vous demandons d'être respectueux des autres patients, de l'équipe professionnelle et des lieux qui vous accueillent. Conditions essentielles de la vie de groupe et du processus de soin.

Tout comportement violent et attitude irrespectueuse peuvent être sanctionnés. Aucun propos sexistes, homophobes, racistes, transphobes ne sera toléré.

Tout cas de maltraitance observée doit être signalé à la direction qui prendra les mesures nécessaires correspondant à la gravité de ces événements (avertissement, rupture de séjour, information à l'autorité judiciaire et administrative).

Le centre décline toute responsabilité concernant les vols qui pourraient intervenir, sauf pour ceux qui concernent les valeurs et objets qui lui auraient été confiés à l'entrée.

Les jeux d'argent sont interdits dans l'établissement, sous quelle forme que ce soit.

3. Les interdits

- Il est interdit d'introduire de l'alcool, du CBD ou des produits illicites dans l'établissement.
- Il est interdit de consommer de l'alcool, du CBD ou des produits illicites dans l'établissement (cannabis, héroïne, cocaïne, LSD, crack, Poppers...).
- Il est strictement interdit de fumer et de vapoter (cigarette électronique) dans tous les bâtiments conformément au décret¹, y compris dans les chambres. Un espace fumeur dédié est identifié à distance des bâtiments en référence au Label Hôpital sans tabac : le square.
- Il est interdit de détenir et de consommer des médicaments non prescrits.
- Les actes de violence sont strictement interdits.

Nous vous conseillons d'être extrêmement vigilant quant à ce que vous pouvez être amené à consommer durant votre séjour. En effet, certains produits (biscuits, viennoiseries, confiseries, boissons étiquetées « sans alcool », plats en sauce...) peuvent contenir de l'alcool qui positiveront l'éthylotest. Nous vous demandons donc de ne pas consommer ces types de produits dans l'établissement ou lors de vos sorties. N'hésitez pas à demander l'avis de l'équipe en cas de doute. Bien que le poppers et le CBD soient en vente libre, leur détention et consommation est interdite au sein de l'établissement.

Tout produit retiré ne vous sera pas restitué à la sortie.

3.1 Les contrôles

- Le contrôle des consommations d'alcool sera effectué par des éthylomètres à chaque entrée ou sortie de l'établissement et/ou de manière aléatoire.
- Un contrôle des bagages et du véhicule sera réalisé, en présence des patients, pour rechercher la présence potentielle de tous produits.
- Le contrôle des consommations de stupéfiants sera réalisé par des contrôles urinaires et/ou salivaires.

3.2 Les conséquences

- En cas d'introduction et de consommation d'alcool dans l'établissement contrôlée par éthylomètre, une fin de séjour sera signifiée au patient par la direction. Le départ sera organisé après avis d'un médecin.
- En cas de transgression de l'interdiction de fumer dans les chambres et dans les espaces non dédiés, il pourra être mis fin au séjour.
- En cas de consommation de médicaments non prescrits, il sera mis fin au séjour par la direction après avis d'un médecin.
- En cas de passages à l'acte violents, il sera mis fin immédiatement au séjour par la direction.

¹ Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif

4. Les médicaments et les soins

A l'arrivée, chaque patient remet tous ses médicaments à l'infirmierie ainsi que tout produit contenant de l'alcool (parfum, après-rasage...). Les traitements sont distribués quotidiennement à l'infirmierie de la manière suivante :

- la journée : 10 mn avant chaque repas,
- en soirée (pour la nuit) : au plus tard à 23 h.

Les patients présentant un problème de santé en cours de séjour pourront être vus en consultation externe, par un généraliste ou un spécialiste, après avis du service médical.

5. Le respect des horaires

Le respect des horaires, de l'emploi du temps et des rendez-vous fait partie intégrante de la démarche de soins et de l'équilibre institutionnel.

6. L'hygiène

Vous devez être respectueux des règles d'hygiène (hygiène personnelle et respect des différents lieux d'accueil). Chaque patient doit avoir une tenue correcte.

7. La sécurité

Vous devez respecter les consignes de sécurité et participer aux différents exercices d'évacuation de l'établissement.

La chambre n'est pas un lieu privatif, elle est un lieu de soin et le personnel peut y avoir accès pour des raisons médicales, de contrôle, de réparation.

Les objets jugés dangereux sont retirés (appareils électriques ou gaz chauffants, objets tranchants...).

Les consignes générales de sécurité sont affichées dans chaque chambre.

8. Véhicules

Vos clés sont déposées à l'infirmierie dès votre arrivée (vous pourrez utiliser votre véhicule le week-end lors des sorties à la journée, week-end et en l'absence d'avis médical contraire).

Un parking est à votre disposition à l'arrière de la résidence.

9. Votre chambre

Une caution vous est demandée ; elle vous sera restituée le jour de votre départ, sous réserve d'un état des lieux correct (ménage fait et aucun constat de dégradation), et du rendu du bracelet clé.

Vous disposez d'une chambre individuelle avec salle de bains, qui est équipée d'un téléphone. Son entretien quotidien est à votre charge et vous disposez pour cela du matériel et des produits nécessaires. Une vérification de l'hygiène et une aide éventuelle sont assurées par le personnel de service tous les jours.

Par mesure d'hygiène, il est interdit d'y stocker de la nourriture et des boissons (le personnel de service effectue un contrôle régulier).

Le silence doit être fait dans la résidence à partir de 22 H 00. Vous devez rejoindre votre chambre au plus tard à 23 H 00 en semaine et à 24 H 00 les vendredi et samedi.

Consignes diverses :

- L'usage des ordinateurs portables est autorisé sous réserve d'une utilisation raisonnable.
- Les téléviseurs, fers à repasser, réchauds, cafetières, bouilloires, ne sont pas admis.
- Prévoir d'amener de la monnaie pour d'éventuels achats personnels, 20 € pour la caution, un réveil, un bloc correspondance et un stylo.

Le jour de votre départ, votre chambre doit être libérée propre à 9 heures.

La chambre individuelle est facturée 37 € par jour aux mutuelles.

10. Votre linge

Vous devez entretenir votre linge personnel. Une laverie est à votre disposition dans l'établissement moyennant l'achat de jetons à l'accueil ; vous pouvez si vous le désirez laver votre linge à l'extérieur de l'établissement (domicile, laverie).

Les draps sont fournis et entretenus par l'établissement ; vous les échangerez le mardi matin de 8 à 9 H 00 à la buanderie.

Il est interdit de laver son linge dans les chambres, excepté le linge de corps.

Trousseau conseillé : Des vêtements chauds (l'établissement est situé à 800 m d'altitude), un vêtement de pluie, une tenue de sport (survêtement, tennis + maillot de bain), une tenue adaptée aux activités extérieures (bleu de travail et bottes ou vêtements et chaussures usagés), un nécessaire de toilette + serviettes et gants, du linge de nuit, batons de marche.

11. Le tri des déchets

Afin de respecter l'environnement, le centre de soins du Boy est engagé dans le tri sélectif des déchets. Un tableau explicatif des modalités du tri du papier, des emballages, des bouchons en plastiques et du verre est affiché au niveau du panneau d'affichage de la Résidence.

12. Les repas

La présence aux repas est obligatoire, sauf problème de santé ponctuel.

Les repas sont pris dans la salle à manger qui est ouverte :

- le matin, de 8 h 05 à 8 h 45 (dimanches & jours fériés : jusqu'à 9 h 00)
- au déjeuner, de 12 h 05 à 13 h
- au dîner, de 18 h 45 à 19 h 30

Les menus de la semaine sont affichés le lundi matin à l'entrée de la salle à manger.

Régimes et menus peuvent être adaptés avec l'accord du service médical ; néanmoins, l'établissement n'a pas les moyens d'assurer l'ensemble des régimes alimentaires.

Nous vous demandons de ramener votre plateau sur le chariot prévu à cet effet, de trier les déchets et de veiller à laisser la table propre avant de sortir.

13. Le bar thérapeutique

L'établissement dispose d'un bar thérapeutique qui est tenu par des patients au cours de leur 4^{ème} et 5^{ème} semaine de séjour. Les consommations sont à prendre et à régler sur place (pas de crédit).

14. Photo

Une photo du patient est prise à l'entrée et intégrée dans le DPI Osiris pour conforter l'identitovigilance. A la fin du séjour, l'établissement demandera au patient son accord pour la conserver ou pas.

15. La sortie disciplinaire

Lorsqu'un patient, dûment averti, cause des désordres persistants, la direction prend, avec l'accord du médecin responsable, toutes les mesures appropriées pouvant aller, si l'état de santé du patient le permet, jusqu'au prononcé de la sortie.

II. RELATIONS AVEC L'EXTERIEUR

1. La correspondance

Le courrier est remis et expédié chaque jour ouvrable. Vous pouvez venir le retirer vers 12 h, au bureau de l'accueil du lundi au vendredi, et à l'infirmerie le samedi. Les colis ainsi que les lettres contenant un "objet" seront vérifiés par un membre du personnel en votre présence. **Tout colis ou courrier reçu après votre départ ne sera pas réceptionné.**

2. Le téléphone

Chaque chambre est équipée d'un appareil permettant à chacun de recevoir et d'appeler. Son usage est réglementé pour ne pas gêner la vie en collectivité. En effet, il est uniquement possible d'appeler pendant les temps libres et avant 23 H 00.

L'usage du téléphone portable est interdit pendant les activités thérapeutiques.

3. Croyances religieuses

Les croyances religieuses sont respectées mais l'établissement ne peut assurer l'accompagnement vers les différents lieux de culte extérieurs. L'aumônerie propose une rencontre mensuelle dans l'établissement.

4. Les sorties

Passée la première semaine de présence dans l'établissement, des autorisations de sorties peuvent être accordées.

Les balades à pied de 3 H 00 maximum : elles sont possibles passé le premier week-end mais pour des raisons de sécurité, l'établissement doit obligatoirement en être informé. Vous devez laisser le bracelet clé de la chambre. Un cahier d'émargement indiquant l'heure de départ et le lieu de votre balade est prévu à cet effet à l'infirmerie, laquelle doit en être avisée au départ et au retour.
Seuls 3 parcours fléchés sont autorisés.

Les sorties organisées : elles sont programmées dans le cadre de la vie sociale ou des ateliers pour des rencontres, des promenades ou des visites. Il faut au minimum 6 patients par véhicule pour que la sortie soit autorisée.

Les autres sorties : elles sont organisées lors de la table ronde du mercredi soir. Au cours de cette réunion, vous devez vous inscrire pour pouvoir en bénéficier.

① Sorties Navette : ces sorties sont programmées toutes les semaines sur Mende

- Le samedi pour les courses personnelles.
- Le vendredi après-midi pour les démarches administratives, sociales, et pour des consultations externes chez des spécialistes.
- Le jeudi après-midi : cette navette est réservée en priorité aux sortants et dans l'ordre, aux patients en 3^{ème} et 5^{ème} semaine de séjour et ceux en séjour de trois semaines.

N.B. : Ces navettes sont exclusivement réservées aux patients ; les familles ne peuvent pas les utiliser.

② Sorties à la journée : elles sont possibles à partir du weekend de la semaine 2. Pour les jours fériés positionnés en semaine, la sortie à la journée est possible dès la semaine 3. Il est possible de bénéficier de 2 journées de 8 h à 18 h30 pendant la durée du séjour.

③ Sorties Week-end : ce type de sortie ne peut excéder 2 nuitées hors de l'établissement, et ce 1 fois au cours des 6 semaines, à partir de la semaine 3. Ceux qui ne peuvent en bénéficier peuvent prendre 2 sorties à la journée en plus.

☞ Pour les sorties ② et ③ à partir du 3^{ème} week-end, un imprimé nominatif des sorties doit être obligatoirement signé par le patient et contresigné par le médecin et la direction, sans quoi la sortie ne sera pas autorisée (cet imprimé est à remplir auprès des animateurs, au plus tard le mercredi soir qui précède le week-end).

Rappel : pour les séjours de 3 semaines, les patients peuvent bénéficier uniquement d'1 sortie à la journée durant le séjour, le weekend.

N.B. : Utilisation possible des véhicules personnels lors des sorties week-end, à la journée sauf navette (dépôt des clés à l'infirmerie).

Au retour de toutes les sorties, le passage à l'infirmerie est obligatoire. Un contrôle y est effectué (éthylomètre, bagages et véhicules).

5. Les visites de l'entourage

L'établissement devant garantir la sécurité aux patients quant à l'accès à l'alcool et aux produits illicites, aucune personne ne peut pénétrer dans l'établissement sans accord préalable de la direction, c'est pourquoi toute visite est à signaler à l'accueil et/ou à l'infirmerie.

Visites de l'entourage :

Elles sont autorisées par la direction en accord avec l'équipe soignante.

L'entourage : conjoint, enfants, parents, amis peuvent rendre visite au patient au but de 10 jours, le weekend de la première semaine.

En semaine, les visites sont possibles uniquement de 17 h à 19 h.

Avec l'accord des patients, les familles peuvent être reçues par les médecins et/ou psychologues après avoir pris rendez-vous auprès du professionnel concerné.

L'entourage peut bénéficier d'un service de restauration pour le repas de midi selon le tarif affiché à l'accueil. Pour cela, il est nécessaire de régler les repas lors de la réservation auprès de la secrétaire d'accueil au moins 48H00 à l'avance.
La présence d'animaux est interdite.

Contrat d'engagement contre la douleur

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en compte votre douleur.

Article L.1110-5 du code de la santé publique "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Prévenir

Les douleurs

Parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

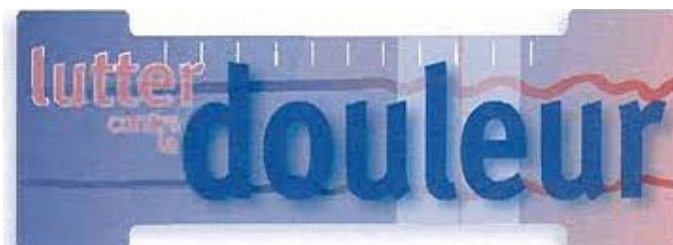
Traiter ou soulager

Les douleurs aiguës et chroniques

Comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal. Votre douleur, parlez-en, parlons-en.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur et il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en l'évaluant de 0 à 10.



Pour que votre douleur soit prise en charge au mieux, signalez-la au personnel soignant à tout moment de votre séjour.

Programme d'actions de l'Equipe Opérationnelle en Hygiène 2025

Le programme annuel de Lutte contre les Infections Nosocomiales et les Événements Indésirables Associés aux Soins (LIN-EIAS) a été élaboré en concertation avec la Conférence Médicale d'Établissement (CME), l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), le Coordonnateur de la Gestion des Risques (CoGR) et le représentant des usagers (membre de la Commission des Usagers - CDU).

Objectifs	Actions d'amélioration
Améliorer la gestion du risque infectieux	• Poursuivre la démarche d'audit sur les DASRI, DM, hygiène des mains auprès des professionnels et des patients, équipement des postes de lavage communs, vigilances sanitaires, prélèvement sanguin... • Participer aux campagnes nationales • Participer au réseau de surveillance SPARES¹ • Suivre les indicateurs qualité (nationaux et institutionnels) • Participer à des formations (journées CPIAS², e-learning...) • Maintenir la formation des nouveaux arrivants et des stagiaires de l'établissement • Formations à l'hygiène hospitalière • Réaliser et actualiser les protocoles, procédures, et documents internes de fonctionnement, notamment les PC suite aux nouvelles recommandations. • Mener des actions de prévention et d'information des patients et du personnel (vidéo, quizz...) sur les précautions standard, les précautions complémentaires, vaccinations... Assurer le suivi des vigilances sanitaires
Amélioration identification points critiques, respect des règles d'hygiène, traçabilité des produits	• Formation HACCP³ personnel de cuisine et service
Amélioration de la gestion du risque lié à l'alimentation	• Plan de maîtrise sanitaire
Amélioration de la gestion du risque lié à l'eau	• Carnet sanitaire

¹ Surveillance et prévention de l'antibiorésistance en établissement de santé

² Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins

³ (En français) système d'analyse des dangers - points critiques pour leur maîtrise

Dre Lydiane LAFONT,

Présidente de la CME

Indicateurs Qualité de l'établissement

Synthèse des résultats globaux sur la qualité des soins dans notre établissement. Plus d'informations sur www.scopesante.fr

III. DROITS

Cf. pages 6 à 8 du présent livret.

La Direction,

Sylvie BON
Nathalie NURIT



**Soins Médicaux & de Réadaptation
Conduites Addictives
Le Boy - 48000 LANUÉJOLS**
04 66 42 52 00
contact@ssraleboy.fr

*Établissement privé à
but non lucratif*

*Association Les Amis
de la Providence*

Résultats qualité et sécurité des soins 2025

Certification pour la qualité des soins

Version de la certification référentiel 2024 - 02.2025



Les résultats des Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins et de la Certification des établissements de santé sont accessibles sur le site de la HAS.

Pour en savoir plus

Qualiscope

Qualité des hôpitaux et cliniques



E-Satis

Donner son avis sur son hospitalisation



Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins des établissements de santé (IQSS) 2025

Séjours en soins Médicaux et de réadaptation (SMR)

Date des données : 2023 - Fréquence de la mise à jour : tous les ans - Source : e-Satis

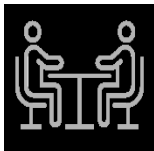
Satisfaction et expérience des patients

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés en SMR et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis

 Accueil ↗ 94,5 / 100	Nombre global de mails envoyés : 241 Nombre de questionnaires remplis : 66 Score global : ➡ 85,7/100	 Prise en charge ➡ 86 / 100
 Repas ↗ 81,3 / 100	 Lieu de vie ➡ 87,4 / 100	 Organisation de la sortie ↘ 81,3 / 100

Prise en charge clinique

La qualité de la prise en charge clinique

 92/100 Évaluation et prise en charge de la douleur Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe soignante.	 93 /100 Projet de soin / Projet de vie Cet indicateur mesure la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle.
---	---

Coordination des prises en charge

La coordination entre les équipes pluriprofessionnelles et la logistique est essentielle au moment de la prise en charge d'un patient pour garantir la continuité des soins

 98/100 Qualité de la lettre de liaison Cet indicateur mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant. Elle est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville.	 Non concerné Consommation de produits hydro alcooliques Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydro alcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains qui diminuent les infections associées aux soins.
---	--

Usagers, vos droits

Charte 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 comportant une 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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.