



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

www.centre-armancon.fr

31/03/2026- Version 7

SOMMAIRE

Présentation.....	2
Objectifs thérapeutiques.....	4
L'équipe de professionnels.....	6
Protocole.....	7
Relation avec l'extérieur.....	13
Vie au quotidien.....	17
Rupture du contrat de soin.....	19
Vie intime, affective et sexuelle.....	20
Informations.....	21
Charte de la personne hospitalisée.....	30
Contrat d'engagement de lutte de la douleur.....	31
Identitovigilance.....	32
Partenaires.....	34



Le Centre Armançon est un établissement de soins médicaux et de réadaptation. C'est un établissement sanitaire privé à but non lucratif. Il est géré par l'Association Icaunaise Hygiène Populaire (loi 1901).

L'Association est composée des représentants : De la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, de la Mutualité Sociale Agricole, de l'association Addictions France Yonne et de la ville de Migennes.

L'établissement accueille une population mixte. Il est agréé pour 52 lits. L'ensemble des traitements prescrits par les médecins de l'établissement sont pris en charge par le centre. La durée de séjour est variable et s'adapte au projet thérapeutique individualisé du patient.

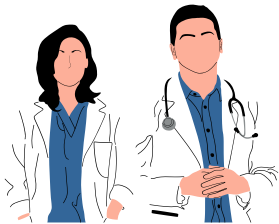




DEFINITION DES SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

« L'activité de **soins médicaux et de réadaptation** a pour objet de **prévenir** ou de **réduire** les **conséquences fonctionnelles, déficiences et limitations d'activité**, soit dans le cadre de la prise en charge de **patients atteints de pathologies chroniques**, soit en amont ou dans les suites d'épisodes de soins aigus, que ces conséquences soient physiques, cognitives, psychologiques ou sociales. »

(Décret n° 2022-24 du 11 janvier 2022 relatif aux conditions d'implantation de l'activité de soins médicaux et de réadaptation - Art. R. 6123-118.).



MISSIONS DES SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

L'autorisation d'exercer l'activité de soins médicaux et de réadaptation ne peut être accordée que si l'établissement de santé est en mesure d'assurer :

- Des actes à visée diagnostique qui comprennent les bilans fonctionnels préalables à la mise en œuvre du projet thérapeutique, l'exploration des complications et les évaluations en cours et à la fin de la mise en œuvre du projet thérapeutique.
- Des actes à visée thérapeutique qui comprennent les actes réalisés en situation subaiguë et chronique impliquant une surveillance, des soins médicaux et infirmiers, des soins de réadaptation, l'adaptation de l'environnement et des aides techniques.
- Des actions à visée préventive et d'éducation thérapeutique qui comprennent toutes actions permettant la diminution des récurrences et complications, la réduction du recours aux soins curatifs aigus et l'amélioration de la qualité de vie des patients, associant le cas échéant l'entourage du patient.
- Des actions qui visent à renforcer l'autonomie et à favoriser la réinsertion familiale et sociale.

(Décret n° 2022-24 du 11 janvier 2022 relatif aux conditions d'implantation de l'activité de soins médicaux et de réadaptation).



Lors de votre séjour au Centre Armançon, l'équipe vous accompagne dans l'élaboration de plusieurs objectifs.

OBJECTIFS GENERAUX

- ✓ Maintenir l'abstinence à tous les produits pendant le séjour.
- ✓ Accompagner à la réduction des risques et des dommages.
- ✓ Axer le travail de réflexion sur la dépendance psychologique.
- ✓ Comprendre les phénomènes de répétition et les mécanismes de la dépendance à un produit et/ou à un comportement.
- ✓ Trouver ou retrouver des repères, un rythme de vie et une santé physique et psychologique.
- ✓ Mettre en place un Projet de Soins Personnalisé.
- ✓ Améliorer et revaloriser l'estime et l'image de soi.
- ✓ Développer les compétences sociales et relationnelles.



OBJECTIFS SPECIFIQUES



Il s'agit de mobiliser l'énergie au préalable investie dans le comportement de dépendance pour la canaliser à l'aide d'activités d'expression :

- ✓ **Verbales** : Accéder à l'élaboration mentale, c'est-à-dire le travail d'étayage, d'association d'idées, de liens, ... grâce à l'expression orale ou écrite. (Exemple: communication vidéo, groupe de parole, entretiens individuels et familiaux, atelier d'écriture, groupe de préparation à la sortie, groupe addictologie...).
- ✓ **Corporelles** : Redécouvrir son corps, retrouver une certaine tonicité musculaire, le goût et le plaisir de l'effort physique (réveil dynamique, éveil corporel, sport, sophrologie).
- ✓ **Manuelles** : Accroître ses capacités psychomotrices, gestuelles et techniques au travers de l'atelier horticole.
- ✓ **Créatives** : Découvrir et développer ses potentialités grâce à des supports artistiques tels que la musicothérapie et l'art-thérapie, la possibilité de témoignages oraux et/ou écrits de son expérience de vie à travers des expositions ponctuelles par exemple.



L'EQUIPE DE PROFESSIONNELS



Directeur

**Service
logistique**

**Responsable
logistique**

Lingère

**Agents
d'entretien**

**Chefs
cuisiniers**

**Commis de
cuisine**

**Service
soignant**

**Cadre de
santé**

**Responsable
infirmier**

Infirmiers

**Aides-
soignants**

**Monitrice
éducatrice**

**Assistante
sociale**

**Éducateur
sportif**

**Éducateur
technique
spécialisé**

**Monitrice
d'atelier**

**Secrétaire
médicale**

**Service médical
et paramédical**

**Médecin
généraliste**

**Médecins
addictologue**

Psychiatre

Psychologues

**Service
administratif**

**Attachée de
direction**

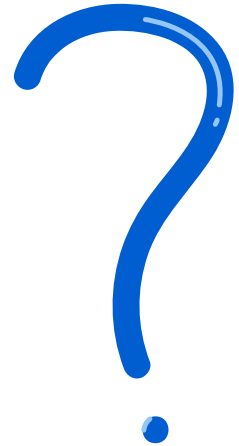
**Responsable
qualité**

**Responsable
comptable**

**Agent
d'accueil**

PROTOCOLE

LE PROJET DE SOINS PERSONNALISÉ



Qu'est-ce que le Projet de Soins Personnalisé (PSP) ?

L'établissement propose **un projet de soins personnalisé** afin de **vous accompagner au mieux durant votre séjour**.

C'est un **projet individuel**, adapté à chaque patient. Son but est de vous permettre de **définir des axes de travail**, en fonction des problématiques psychologiques, sociales, somatiques que vous rencontrez. Il est rédigé sous forme contractuelle, impliquant l'équipe soignante et vous-même, tout au long de votre séjour.

Les modalités vous seront expliquées lors de l'entretien infirmier à la suite de votre admission.

Le projet de soins personnalisé sera au moins évalué avec vos référents au terme des 5 premières semaines et ensuite tous les mois.





VOTRE ARRIVEE



La première journée au Centre Armançon est organisée autour de votre accueil.

Après avoir effectué une entrée administrative, vous êtes installé en chambre. Un membre de l'équipe procèdera en votre présence à un inventaire de vos effets personnels dans un objectif de sécuriser votre hospitalisation.

Vous rencontrez le médecin et le personnel.

Une information vous est communiquée sur le fonctionnement de l'établissement, accompagnée d'une visite des locaux.

Une boisson de bienvenue vous sera offerte au bar thérapeutique afin de favoriser les premiers liens avec les autres patients déjà présents.

LE SEJOUR

Ce séjour se décompose de la manière suivante :

- 5 semaines dites « de stage »
- Prolongation, que l'on qualifie de « post-stage »



Pour rappel, la durée minimum du séjour est de 5 semaines.



5 SEMAINES DITES « DE STAGE »

- La première semaine -

La première semaine permet aux patients de **prendre connaissance du fonctionnement de l'établissement** et de **réaliser divers diagnostics** :

Somatique : Consultation médicale avec un médecin, signature du contrat de soins, entretien infirmier, bilan de santé, consultation tabacologique, test de recherche de toxiques et éthylotest...

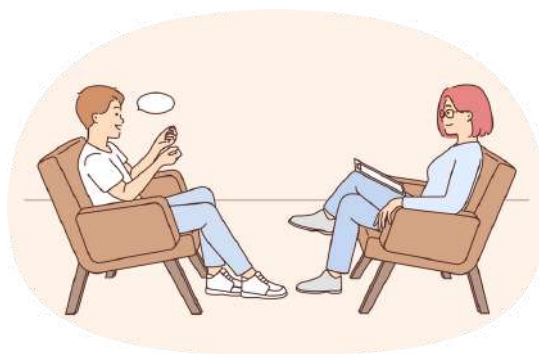
Psychologique : Explication quant à la pertinence du suivi psychologique et tests psychotechniques des fonctions exécutives.

Social et administratif : Point sur la situation sociale globale et sur les moyens de prise en charge médicale : sécurité sociale, mutuelle. Information sur les droits des patients.

Sportif : Bilan équilibre, évaluation tonus musculaire...

Autonomie : Déplacements, alimentation, cohérence, hygiène...

Rencontre avec les référents



Une information vous sera communiquée sur le risque incendie et le fonctionnement de la lingerie.



5 SEMAINES DITES « DE STAGE »

- Les quatres semaines suivantes -

Les quatre semaines suivantes abordent des **thématiques plus ciblées** :

Addictologie : Compréhension de la maladie et de ses conséquences physiques, psychologiques, sociales...

Systemie : basée sur les retentissements familiaux liés à la consommation abusive des produits et le regard sur le fonctionnement environnemental et les antécédents dans la famille.

Réadaptation : basée sur le réapprentissage de la vie quotidienne sans le(s) produit(s) (préparation aux sorties, mises en situation...)

Communication : Étude de la théorie avec mise en pratique et liens avec l'addiction.

Chaque semaine, est également abordé un thème sur la santé publique :

- **L'équilibre alimentaire.**
- **L'hygiène corporelle.**
- **Les infections sexuellement transmissibles.**
- **Le sommeil...**





Ces thématiques d'une semaine chacune **sont complémentaires et obligatoires**; elles ciblent et engagent la réflexion sur les problématiques majeures du patient.

De façon transversale durant les 5 semaines, des **activités physiques**, de la **sophrologie** et de la **musicothérapie** sont proposées.

Durant ces premières semaines, des **entretiens réguliers** ont lieu **avec vos référents** afin de **réévaluer** et **réajuster** vos **objectifs définis dans le PSP**.

FIN OU POURSUITE DU SEJOUR ?

A l'issue de cette période dite de « stage », une **réflexion sur l'évolution du séjour** est réalisée **en concertation avec l'équipe** (portée par le référent) et **le patient**. Une prolongation peut être faite décidée en équipe pluridisciplinaire en fonction des objectifs du PSP.

LIEN AVEC L'ENTOURAGE

Un groupe d'explication de la maladie à l'entourage est proposé aux familles des patients qui le souhaitent.

Ce groupe est animé par des professionnels à destination des familles uniquement.

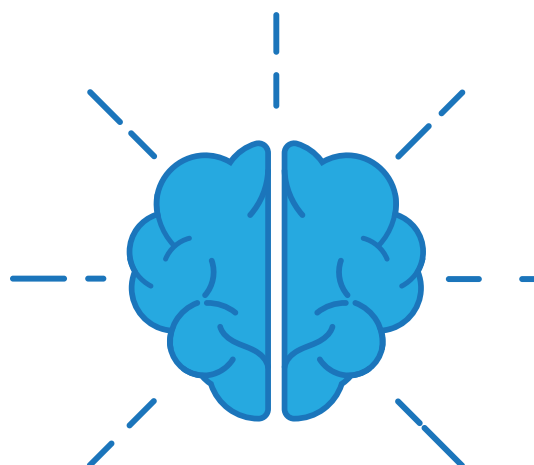




PROLONGATION "POST-STAGE"

Après les 5 premières semaines, les patients s'engagent à participer à **au moins 2 activités par semaine** parmi lesquelles :

Art-thérapie
Musicothérapie
Groupe mémoire
Atelier d'écriture
Ressourcer son soi
Addictologie
Café débat
Cuisine thérapeutique
Photo-langage
Communication vidéo...



Ils devront choisir ces activités sur la **base de leur PSP** et des échanges avec leurs référents.



L'**atelier horticole** du Centre Armançon est un support qui permet de travailler sur des notions de base que les patients accueillis ont perdu.

On distingue au sein de l'atelier horticole 4 activités différentes :

- production horticole et maraîchère
- espace vert (plantation dans le centre)
- poulailler
- création florale

L'établissement dispose par ailleurs d'un **bar thérapeutique** (boissons sans alcool). Celui-ci est tenu par 2 patients, sur proposition de l'équipe et en fonction des objectifs à travailler (service au bar, gestion de la caisse et des stocks, préparation des commandes de boissons et friandises).

Est également en projet, le renfort de la participation des patients à la vie de l'établissement : petits travaux à visée thérapeutique, entretien des chambres, dressage des tables du réfectoire.





HEURES DE SORTIES

Les sorties non accompagnées d'un membre du personnel sont autorisées à compter du huitième jour de séjour.

Les sorties sont autorisées :

En semaine : de 11h30 à 12h, de 13h à 14h, de 17h30 à 18h30 et de 20h à 22h

Le week-end : de 8h30 à 11h30, de 13h à 18h30 et de 20h à 22h

Pour des raisons de sécurité, il vous est demandé de signer le cahier avant et après la sortie.



ABSENCES REPAS

Il vous sera possible de prendre **les repas du midi à l'extérieur** les samedis, dimanches et jours fériés **à partir du 2ème week-end** de présence. Il vous est demandé de prévenir de cette/ces absence(s) en vous inscrivant le jeudi de 13h15 à 17h30 précédant le week-end ou jour férié sur le registre situé à l'accueil.

Avant votre départ, il vous est demandé de déposer les clés de votre chambre à l'accueil.

Absence repas : à partir de 8h30 et jusqu'à 18h30.





PERMISSIONS

Il vous sera possible de bénéficier d'une **permission de 2 jours** après accord du médecin dès la fin de la 5ème semaine de présence, et ce **tous les 15 jours**.

Afin d'éviter toute perte ou oubli, il vous est demandé de déposer les clés de votre chambre à l'accueil.

Vous devrez prévenir de cette/ces absence(s) en vous inscrivant le jeudi de 13h15 à 17h30 précédant le week-end ou jour férié sur le registre situé à l'accueil.

Départ : samedi à partir de 8h30

Retour : dimanche avant le dîner (18h30) ou après le dîner (jusqu'à 22h)



TRANSPORTS

A l'admission : Le transport est organisé et pris en charge par l'établissement de santé adresseur.

A la sortie : Seule une raison médicale évidente justifiera la prise en charge d'un VSL. Un bon de transport pour le train ou une voiture particulière peut vous être remis par le médecin à votre demande. Une demande d'entente préalable auprès de la CPAM est nécessaire au-delà de 150 km. Elle est à faire au moins 15 jours avant la date de sortie.





VISITES

Les visites sont autorisées en semaine après les activités, aux horaires suivants : de 13 h à 14 h, de 17 h 30 à 18 h 30 et de 20 h à 22 h. Le week-end, elles sont possibles de 9 h à 20 h.

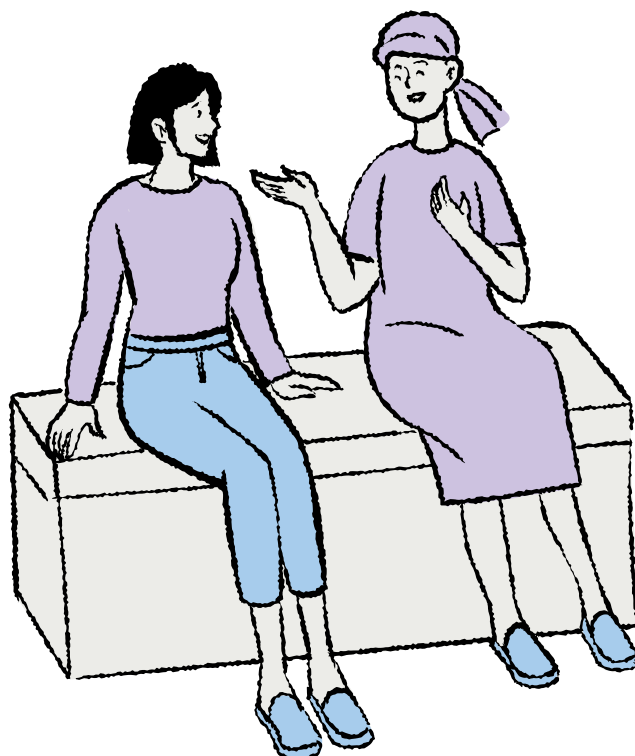
Les visiteurs ont la possibilité de déjeuner et/ou dîner sur place en réservant au plus tard le lundi qui précède.

Le repas visiteurs est facturé au tarif en vigueur (voir avec les membres de l'équipe).

Il est demandé aux visiteurs de se présenter à l'accueil.

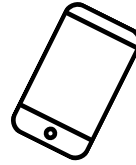
Les visiteurs sont autorisés à entrer dans l'enceinte de l'établissement à condition qu'ils ne soient pas sous l'effet de produits illicites ou d'alcool. Si tel est le cas, l'accès à l'établissement sera refusé.

Pour des raisons de sécurité, les visiteurs devront signer le registre à l'entrée et à la sortie de l'établissement.





ACCÈS INTERNET / TÉLÉPHONE



Les téléphones portables et les montres connectées sont interdits pendant les activités, repas et temps collectifs.

Il est interdit de prendre des photos et de filmer dans l'établissement.

En cas de problème de téléphonie personnelle, les appels via le téléphone de l'établissement sont exceptionnellement autorisés. La demande doit être faite à l'équipe professionnelle qui composera le numéro souhaité et vous permettra de discuter à partir de la cabine téléphonique.

COURRIER



Courrier départ : Une boîte aux lettres est située dans le hall d'entrée. Le courrier doit être affranchi par vos soins et sera déposé à la poste par un professionnel de l'établissement chaque jour du lundi au vendredi. Aucun colis ne sera traité en départ.

Vous pouvez recevoir vos courriers au centre. Les commandes et réceptions de colis sont interdites.

La remise du courrier qui vous est destiné se fait par un membre de l'équipe professionnelle à l'accueil.

A la fin de votre séjour, il est à votre charge de procéder à l'arrêt de la réception du courrier au sein de l'établissement.



L'établissement n'est pas agréé en qualité de centre de domiciliation.

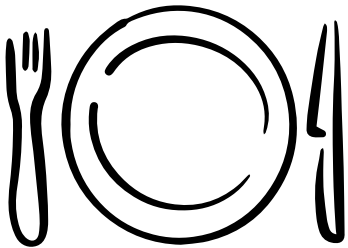


RÉVEIL ET PETIT-DÉJEUNER

Chaque patient gère son réveil.
Un temps de "pré-café" est proposé dès 5h30.
Le petit-déjeuner est servi entre 7h et 8h du lundi au samedi et jusqu'à 8h30 les jours fériés et dimanche.



REPAS

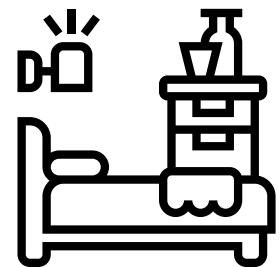


Les repas sont servis à 12h15 et 19h15.
A 21h15, un temps tisane partagé avec un membre de l'équipe vous est proposé.

USAGE DE LA CHAMBRE ET SOMMEIL

Les chambres sont entièrement meublées.
Vous disposez de la clé de votre chambre durant tout votre séjour.

Sont interdits : -TV personnelle -Consoles de jeux -Matériel informatique encombrant -Cafetières - théière - bouilloire - plaques gaz ou électriques et tout autre électroménager -Bougies -Batteries et instruments avec ampli -Vélo/trottinette électriques -Gel hydroalcoolique - vinaigre -Armes et objets piquants, coupants et tranchants -Etendoire -Denrées périssables - Animaux domestiques et les plantes -Couvertures, oreillers, plaids -Lavage du linge en chambre -Affichage sur les murs des chambres.



L'établissement a fait le choix de ne pas installer de TV dans les chambres. Seules les parties communes en sont équipées.

S'agissant des temps de sommeil, il vous est demandé d'être dans votre chambre pour 23h. Un membre de l'équipe passera dans chaque chambre à partir de cette heure..



ADMINISTRATION DES TRAITEMENTS

Les médicaments sont dispensés par l'infirmière, à l'infirmerie, en fonction de la prescription du médecin de l'établissement sur les créneaux horaires suivants :

-Matin : entre 7h30 et 8h15 (Sauf pour les patients diabétiques et sous traitement de substitution aux opiacés ou autres traitements spécifiques : entre 6h et 6h30).

Week-end : entre 7h45 et 8h30

-Midi : entre 11h30 et 12h15.

-Soir : entre 18h15 et 19h15.

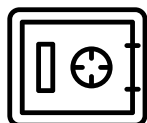
-Coucher : entre 21h15 et 21h30 et entre 22h15 et 22h30.



Aucun médicament n'est autorisé en chambre sans avis médical.

Une continuité des soins est active 24h/24h et 7j/7j. Toutefois les consultations médicales sont réalisées du lundi au vendredi.

CONSIGNES



Les effets personnels (argent, objets de valeur...) peuvent être déposés en coffre et récupérés auprès de l'attachée de direction pendant les horaires de bureaux. Un inventaire des objets remis vous sera délivré au moment du dépôt.

L'établissement n'est pas responsable des objets personnels non déposés en coffre.

DÉTENTE

Un bar thérapeutique sans alcool est à votre disposition. Vous y trouverez en vente des enveloppes affranchies et des timbres.

Des espaces de convivialité comprenant billard, table de ping-pong, baby-foot, jeu de fléchettes et de société et des salles de télévision sont également à votre disposition lors de vos temps libres.



RUPTURE DU CONTRAT DE SOINS



Toute transgression d'un de ces points peut amener à une rupture du contrat de soins et donc une fin de séjour immédiate :



- **Introduction et/ou la consommation** d'alcool et autres substances toxiques dans l'établissement (dont le CBD et le poppers).

Pour rappel, des contrôles peuvent se faire à tout moment.

- **Toute violence physique, verbale, sexuelle** à l'égard d'autrui.

- **Vol.**



- **Introduction d'armes** (couteau, arme à feu...).

- **Dégradation volontaire du matériel ou mobilier.**

- **Propos ou actes discriminatoires.**



- **Utilisation des véhicules motorisés** (voiture, moto, quad, trottinette, vélo...) n'est pas autorisée pendant la durée du séjour (même en permission ou sortie). **La clé de votre véhicule motorisé doit être déposée à l'accueil le jour de l'admission.**



- **Transactions (argent, biens divers...)** entre patients et/ou professionnels.

- **Rupture de la couverture maladie et impossibilité de paiement du séjour.**

- **Non respect des mesures de sécurité individuelle et/ou collective** (fumer en chambre, non respect du port du bracelet d'identification...).

VIE INTIME, AFFECTIVE ET SEXUELLE

La **vie intime, affective et sexuelle est respectée** au sein de l'établissement tant qu'elle n'affecte ni la vie collective ni votre parcours de soins.

Elle doit être consentie mutuellement.

Pour des raisons de sécurité, il est toutefois rappelé que **les nuits doivent être passées en chambre individuelle**.

L'équipe de soin reste disponible en cas de questionnement sur ce sujet.

Toute relation intime, affective et sexuelle entre patient et salarié est formellement interdite.





LE DROIT DES USAGERS



La Charte du Patient hospitalisé

Le Centre Armançon applique les dispositions de la Charte du Patient hospitalisé, dont le texte est annexé au livret d'accueil. La Charte est également affichée dans le hall d'accueil.

La personne de confiance

(cf article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Attention : Seule une personne majeure peut désigner une personne de confiance. Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous l'avez désigné antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des contentieux de la protection peut, soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation. Le majeur sous curatelle ou sous sauvegarde de justice peut, quant à lui, désigner sa personne de confiance.



Les directives anticipées

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées. La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge (ou du conseil de famille). Les directives anticipées vous permettent d'exprimer votre volonté d'engager, de limiter ou d'arrêter – ou non – des traitements et actes médicaux.

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, il est recommandé de les remettre à la personne de confiance ou à votre médecin. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une information est communiquée lors de la première semaine. Une fiche informative est également à votre disposition dans le hall d'accueil.

Le dossier informatisé du Patient

Le dossier du patient au Centre Armançon est informatisé. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n° 2016/679/EU du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le patient bénéficie d'un droit d'accès, de rectification de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le recueil du consentement

Conformément aux dispositions légales, la prescription de certains actes médicaux ou biologiques (par exemple, la recherche d'une pathologie éventuelle) requiert votre consentement éclairé. Il sera recueilli par le médecin et fera l'objet d'une trace écrite.



Mon espace santé

Le nouvel **espace numérique personnel et sécurisé** dédié à votre santé.
Plus besoin d'emporter vos dossiers médicaux chez vos professionnels de santé
Stocker vos documents de santé en toute sécurité
Échanger de façon sécurisée avec vos professionnels de santé

Un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public.



**Pour accéder
directement à votre
espace santé,
scannez ce QR code**



Droit d'accès au dossier médical

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

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 écrite auprès de la direction**.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.

Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.



Le respect de l'intimité et de la confidentialité

Votre intimité est préservée à l'occasion des consultations, des soins, des entretiens et des transports. Tout patient a droit au respect de sa vie privée. Le personnel est tenu au secret des informations vous concernant.

La demande d'anonymat

Vous avez la possibilité de demander l'anonymat pendant votre séjour.

L'information au patient

En cas de dommage lié aux soins, vous devez recevoir (dans les 15 jours) une information complète sur :

- Les causes de survenue du dommage,
- L'étendue réelle du dommage,
- Les dommages potentiels,
- La marche à suivre pour exprimer votre mécontentement ou former une réclamation.

Cette information sera délivrée au cours d'un entretien réunissant le médecin responsable de la prise en charge, un membre du personnel soignant, vous-même et votre personne de confiance. Vous avez également la possibilité de faire remonter tout évènement indésirable graves liés à vos soins en complétant la fiche réclamation qui vous a été remise lors de l'admission.

En cas de survenue d'une infection nosocomiale : Vous serez informé(e) de toute survenue éventuelle d'infection nosocomiale.



LA COMMISSION DES USAGERS

La commission des usagers (CDU) est composée de représentants des Usagers, du directeur de l'établissement, d'un médiateur médecin (et son suppléant) et d'un médiateur non-médecin (et son suppléant).

La CDU veille au respect des droits des patients et contribue à l'amélioration des conditions d'accueil et de soins. Elle examine les doléances des patients et propose à l'établissement des mesures d'amélioration.

La CDU se réunit 4 fois par an. Les noms des Représentants des Usagers ainsi que ceux des médiateurs sont affichés dans le hall d'accueil. (Nous les rappelons ci-après).

Une permanence des représentants des usagers est assurée 4 fois par an. Le planning de présences des Représentants des Usagers et des permanences est transmis à l'avance.





LES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS

Président : Mr F. PANDOLFI

Vice président : Mr F. FREMINET

Les Représentants des usagers :

Les Médiateurs :

TITULAIRE 1

Mr DRUJON Bernard
Bernard.drujon@wanadoo.fr
AFD 89

MEDIATEUR MEDICAL TITULAIRE

Dr DEFER Dominique
Médecin généraliste

TITULAIRE 2

Mr PANDOLFI François
Pandof89@yahoo.fr
UDAF 89

MEDIATEUR MEDICAL SUPPLEANT

Dr NAAL Abdulsalam
Médecin psychiatre

SUPPLEANTE 1

Mme BOURGUIGNON Annick
Titannick89@yahoo.com
JAMALV 89

MEDIATEUR NON MEDICAL TITULAIRE

Mme DUBRAS Magali
Attachée de direction

SUPPLEANT 2

Poste vacant

MEDIATEUR NON MEDICAL SUPPLEANTE

Mme BARROCAL Bernadette
Responsable logistique





RECLAMATIONS

Le Centre Armançon vous donne la possibilité de faire part de vos remarques (satisfaction, réclamation, ...) à tout moment au cours de votre séjour que ce soit concernant votre démarche de soins ou vos conditions d'accueil.

La réunion institutionnelle qui a lieu chaque dernier jeudi du mois vous permet de vous exprimer. Vous pouvez également faire part de vos remarques à tout moment et à tous les professionnels. Toutes les doléances sont transmises en CDU et analysées.

Le médiateur vous rencontrera dans les 8 jours suivant la saisine. Le médiateur rédigera alors un compte rendu de cet entretien, qu'il transmettra dans les 8 jours aux membres de la commission des usagers.

Pour information, la déclaration d'un évènement indésirable associé aux soins est possible.

Elle se fait sur la plateforme de l'ARS.

SATISFACTIONS

Dans le cadre de notre démarche qualité, vous pourrez être amené à répondre à des enquêtes au cours de votre séjour.

A la fin du séjour, vous serez invité à compléter le questionnaire de satisfaction.

Une analyse statistique et du contenu des réponses est effectuée et communiquée aux membres de la CDU, une fois par trimestre.





L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

Le Centre Armançon a mis en place des **COMMISSIONS SPECIFIQUES** destinées à définir et élaborer des outils et procédures, afin de garantir la qualité et la sécurité des soins et leur constante amélioration :

- La Commission médicale d'établissement (C.M.E.),
- Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (C.L.I.N.),
- Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (C.L.A.N.),
- Le Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.),
- Le Comité de pilotage (C.O.P.I.L.),
- Le Comité de Gestion des Risques (C.G.R.) qui pilote le Comité de Retour d'Expérience (C.R.E.X.), les Evaluations des pratiques professionnelles (E.P.P) et la cellule d'identitovigilance (C.I.V.).





Ces instances sont composées de **médecins**, du **cadre de santé**, d'**infirmiers**, de **psychologues**, du **directeur**, de la **responsable qualité**, de la **responsable logistique** et de **représentants des usagers**.

L'établissement a conventionné avec la pharmacie du C.H de Joigny qui prend en charge **le circuit du médicament**, de la réception des ordonnances à la livraison des piluliers. Le Centre Armançon participe à leur **Comité du médicaments** (C.O.M.E.D.I.M.) et le pharmacien référent est membre de la CME.

Dans le cadre de **la lutte contre les infections nosocomiales**, le Centre Armançon reçoit l'appui d'une infirmière hygiéniste mise à disposition par le C.H de Joigny.

Le Centre Armançon répond aux **indicateurs nationaux obligatoires**, **notamment les IQSS** (indicateurs de la qualité et la sécurité des soins). Les résultats sont affichés dans le hall d'accueil et sont disponibles sur le site internet www.centre-armancon.fr.



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



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.



Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

RECONNAITRE

Il existe plusieurs types de douleur :



>> **les douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.

>> **les douleurs provoquées par certains soins ou examens** (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.

>> **les douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

PRÉVENIR ET SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

EVALUER

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour **mesurer l'intensité de la douleur**, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de **l'évaluation de la douleur**, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

IDENTITOVIGILANCE

Identitovigilance

Le bon soin au bon patient

MON IDENTITÉ C'EST MA SÉCURITÉ



AIDEZ-NOUS à prendre soins de vous

A votre admission

- Déclarer votre identité (nom de naissance, nom usuel, prénom, ...)
- Fournir une pièce d'identité
- Vérifier votre identité sur les papiers remis et sur le bracelet d'identification

Tout au long de votre séjour

- Déclarer votre identité lors de tout acte de soins



IDENTITOVIGILANCE

**votre sécurité
est ma priorité**

sécurité des patients

charte de mes engagements

- 1** vous accueillir dans un environnement propre et veiller à l'hygiène de mes mains
- 2** vous garantir l'usage de matériels jetables et stériles ainsi que l'utilisation d'une filière d'élimination des déchets à risque infectieux
- 3** vous associer à votre propre traitement médicamenteux
- 4** vous assurer d'une actualisation régulière de mes connaissances médicales
- 5** vous garantir une écoute adaptée à vos besoins et à l'expression de votre douleur éventuelle
- 6** vous impliquer comme acteur de votre santé grâce aux informations capitales sur les médicaments que vous prenez, vos hospitalisations, vos résultats d'examens...
- 7** vous informer avec un langage simple et non technique
- 8** vous orienter et contribuer à la bonne coordination de votre parcours de soins

PARTENAIRES



FÉDÉRATION NATIONALE
DES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS
ET D'ACCOMPAGNEMENT EN ADDICTOLOGIE



ALCOOLIQUES
ANONYMES



clinique
KER YONNEC



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ





**Centre Armançon
SMR – Addictologie**

18 Bis, rue Pierre Sémard
89400 MIGENNES

Tel : 03 86 80 24 55
Fax : 03 86 92 91 73

www.centre-armancon.fr