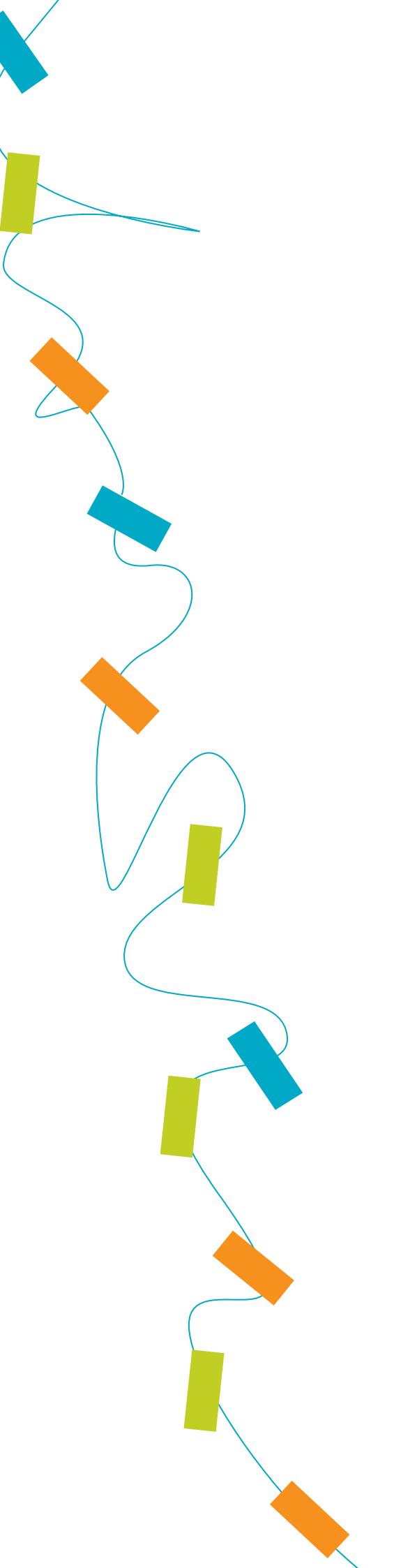




Centre hospitalier
SAINT JEAN DE DIEU



LIVRET D'ACCUEIL





le mot du directeur

“ Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre hospitalier Saint Jean de Dieu.

Ce livret d'accueil a été conçu pour répondre au mieux à vos questions et faciliter votre séjour ou toute démarche relative à vos soins.

L'ensemble du personnel médical, paramédical, hôtelier, administratif et technique met ses compétences et son professionnalisme à votre service pour vous proposer des soins de qualité et respectueux des valeurs du service public.

Nous espérons que votre prise en charge se déroulera de la meilleure des manières. Nous serons très attentifs aux remarques et suggestions que vous pourrez nous adresser.

Le directeur
Xavier REBÊCHE

”

Sommaire

Le mot du directeur	3
ORGANISATION DES SOINS	7
Présentation du Centre hospitalier	7
Le déroulé des soins	8
Les professionnels	8
VOTRE HOSPITALISATION	9
Vos démarches d'admission	9
Vos frais de séjour	10
Vos biens personnels	10
Votre personne de confiance	11
La ou les personnes à prévenir	11
La non-divulgation de votre présence	11
VOTRE SÉJOUR	12
Dans l'unité de soins	12
■ La chambre	
■ Les repas	
■ Le linge	
■ Téléphone, tablette et ordinateur portable	
■ Télévision, jeux	
■ Les courriers et colis	
■ Les visites	
■ Les cultes	
Dans l'hôpital	14
■ Accès internet et wifi	
■ Cafétéria	
■ Maison des usagers	
■ Activités physiques adaptées	
■ Culture à l'hôpital	
■ Aumônerie chrétienne	

LES MODALITÉS D'ACCÈS AUX SOINS

18

Avec votre consentement	18
Sans votre consentement	18

VOTRE SORTIE

19

Vos permissions de sortie	19
Votre sortie de l'hospitalisation	19
Au moment de votre sortie	20
Votre satisfaction et vos remarques	20

VOS DROITS

21

Une information accessible et loyale	21
Le respect de votre vie privée et le secret des informations	21
L'expression de vos droits civiques	21
La protection de vos données personnelles : l'accompagnement dans l'exercice de vos droits	21
L'accompagnement dans l'exercice de vos droits	22
L'expression de vos plaintes et réclamations	22
Le signalement d'un événement indésirable	22
Le recueil de vos directives anticipées de fin de vie	22
La commission des usagers	22

POUR ALLER PLUS LOIN

23

Le plan de l'hôpital	23
Un peu d'histoire	24
L'organisation de l'hôpital	25
Les différents représentants du culte	26
Les procédures de soins sans consentement	27
La charte de la personne hospitalisée	29
Les engagements de l'établissement	30
La personne de confiance	31
Les associations en convention avec l'établissement	32
Respect	33
La protection des données personnelles	34
La commission des usagers	37
Rappel des modalités relatives à l'examen des plaintes et réclamations	38
Questionnaire de satisfaction	40

ORGANISATION DES SOINS

Présentation du Centre hospitalier

Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu est un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC) assurant les missions de service public de psychiatrie de secteur.

Pour proposer des soins de proximité, le service public de psychiatrie est organisé en secteurs géographiques rattachés à un établissement. C'est votre domiciliation qui détermine votre secteur d'appartenance.

Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu assure ainsi des soins en santé mentale pour les populations domiciliées dans le sud du département du Rhône et le 7^e arrondissement de Lyon.

Pour mener à bien sa mission de soins, le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu est organisé en secteurs et pôles sous la responsabilité d'un médecin-chef avec :

- 3 pôles de psychiatrie générale
- 2 pôles de psychiatrie infanto-juvénile

Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu s'appuie également sur des dispositifs de soins intersectoriels assurant des prises en charge spécialisées.

 de détail sur l'organisation de l'hôpital en rubrique « **Pour aller plus loin** » en page 25

Pour les populations domiciliées sur les autres territoires du département du Rhône et de la Métropole de Lyon, les soins en santé mentale sont assurés par les centres hospitaliers Le Vinatier et de Saint Cyr au Mont d'Or.



Psychiatrie infanto-juvénile



le déroulé des soins

Lors de votre admission en unité vous bénéficierez des soins adaptés à votre état de santé. Un bilan médical complet sera réalisé de façon systématique lors de votre admission. Si nécessaire des examens complémentaires pourront être organisés sur d'autres lieux.

L'équipe de soins définira le projet le plus adapté à vos besoins. Une large palette de soins pourra vous être proposée durant le temps de votre hospitalisation et pour poursuivre vos soins.

les professionnels

Durant votre séjour, vous serez en contact avec différents professionnels :

- **le médecin psychiatre**, responsable des soins prodigués, est le prescripteur des traitements médicamenteux, ainsi que des soins spécifiques qui pourraient être indiqués.
- **le psychologue** participe au diagnostic et aux soins. Il assure des entretiens individuels psychothérapeutiques et/ou des groupes à visée thérapeutique.
- **le cadre de santé** coordonne le fonctionnement des unités de soin et veille à la qualité des soins ainsi qu'au bon déroulement de votre hospitalisation.
- **l'équipe infirmière** assure les soins prescrits. Elle participe aux entretiens que vous pouvez avoir avec le médecin et vous accompagne dans votre projet de soin.
Vous identifierez ces professionnels grâce à leur tenue blanche.
- **les aides-soignant.es** travaillent en collaboration avec les infirmier.es, ils/elles sont plus particulièrement chargés du quotidien de votre hospitalisation (linge, repas, vêtements, hygiène corporelle...). Ils/elles vous aident, en cas de besoin à réaliser les actes de la vie quotidienne.
La tenue de travail des aides-soignant.es est blanche à liseré bleu.
- **L'assistant.e social.e** vous conseille, vous oriente et vous accompagne dans vos démarches administratives et d'accès à vos droits. Il/elle mène ses actions à l'intérieur de l'unité de soins mais aussi en partenariat avec les institutions extérieures et les familles. Vous ou votre entourage pouvez lui demander un rendez-vous.
- **la secrétaire médicale** assure notamment la gestion des dossiers médicaux.
- **les agents de service hospitaliers** assurent l'entretien des locaux et participent au service de restauration.

Les autres professionnels impliqués dans vos soins

- Des médecins spécialistes rattachés au Département de médecine polyvalente interviennent aussi dans votre prise en charge, selon votre état de santé.
- Des kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététiciens, éducateurs, enseignants en activités physiques adaptées interviennent également selon votre prise en charge.

Vous pourrez aussi être amené.e à rencontrer des personnels techniques, logistiques ou sécurité ainsi que des personnels administratifs.

L'hôpital est un lieu de formation pour différents métiers. Vous pourrez donc côtoyer des stagiaires, toujours encadrés par un professionnel confirmé.

VOTRE HOSPITALISATION

Vos démarches d'admission

Votre admission est enregistrée au Service des hospitalisations à partir des pièces suivantes :

- Pièce d'identité : carte nationale d'identité ou titre de séjour ou passeport,
- Carte vitale et/ou attestation d'assurance maladie,
- Prise en charge de votre organisme d'Assurance Maladie complémentaire (mutuelle, assurance privée) le cas échéant,
- Carnet de soins gratuits, si vous êtes bénéficiaire d'une pension militaire d'invalidité.

Si vous êtes ressortissant de l'un des 30 pays de l'Espace Économique Européen (EEE) auxquels s'ajoute la Suisse, vous pouvez bénéficier de la coordination des régimes de protection sociale. Dans ce cas, vous devez présenter votre carte européenne d'Assurance Maladie ou, à défaut, vous devez communiquer votre numéro d'immatriculation et les coordonnées de votre organisme de protection sociale ou de votre caisse d'affiliation dans votre pays d'origine.



Service des hospitalisations - Entrée A1 du bâtiment administratif
Accueil du lundi au vendredi **de 8h30 à 16h30**
le samedi de **9h00 à 11h00**
Tél. 04 37 90 10 61



Vos frais de séjour

Les tarifs des frais de séjour sont consultables sur le tableau d'affichage placés dans le hall du service des hospitalisations. Ce service pourra vous fournir par ailleurs toute information sur les montants dont vous serez redevable.

Les frais de votre séjour se composent :

- Du prix de la journée multiplié par le nombre de jours d'hospitalisation,
- Du forfait journalier multiplié par le nombre de jours de présence à temps plein.

Ces frais peuvent être pris en charge totalement ou partiellement par l'Assurance Maladie et éventuellement par un organisme d'assurance complémentaire, selon votre situation. En fonction de vos droits ouverts et selon les cas, l'établissement procèdera directement aux recouvrements des frais de séjour auprès de votre caisse d'Assurance Maladie.

Pour toute explication sur les frais de séjour et vos factures, changement sur votre couverture sociale ou demande de facilité de paiement, n'hésitez pas à vous adresser au service des hospitalisations au 04 37 90 10 62.

Si vos droits ne permettent pas cette prise en charge vous devrez vous acquitter des frais d'hospitalisation et /ou du forfait journalier.

L'assistant.e social.e de votre service d'hospitalisation peut vous informer et vous orienter sur les démarches à accomplir si vous n'avez pas de droits ouverts à l'Assurance Maladie et/ou à un organisme d'assurance complémentaire.

Si vous êtes salarié et pour éviter toute perte de revenu, un bulletin de situation fourni par le service des hospitalisations doit être adressé dans les 48 heures suivant votre admission à :

- Votre caisse de Sécurité sociale
- Votre employeur
- Votre centre Pôle Emploi

Cas particulier des bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé

Dans le cas d'une hospitalisation supérieure à deux mois, votre Allocation adulte handicapé (AAH) peut subir une réduction variable suivant votre situation de famille. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'assistante sociale de votre service.

Vos biens personnels

Lors de votre admission, l'équipe soignante vous propose d'effectuer avec vous un inventaire de vos effets personnels. Si votre état de santé ne vous permet pas de valider cet inventaire, vos effets seront mis en sécurité.

Les objets de valeur (papiers d'identité, cartes de crédit, chéquiers, argent, bijoux, clés, etc.) sont déposés au coffre de l'hôpital situé au service des hospitalisations, sauf refus express de votre part.

Il est recommandé de ne garder avec vous que les objets de faible valeur et véritablement utiles pendant votre hospitalisation. Ces objets devront être conservés dans votre placard personnel, fermant à clé ou à code, installé dans votre chambre.

L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, détérioration ou disparition des objets qui n'ont pas été déposés au coffre de l'hôpital ou dans votre placard personnel sécurisé.

Afin d'éviter toute perte accidentelle, veillez particulièrement à vos prothèses auditives, lunettes,

lentilles de contact, appareils dentaires, téléphones portables, etc.

Tout objet jugé dangereux est systématiquement consigné (armes, couteaux, rasoirs à lames, alcools, médicaments, stupéfiants). Les armes et les stupéfiants sont remis aux autorités de police ou détruits.

Bien s'identifier pour être bien soigné

Pour garantir votre sécurité, la vérification de votre identité est indispensable à votre admission et tout au long de votre hospitalisation, afin de ne pas vous confondre avec une autre personne. Toute erreur sur votre identité pourrait avoir des conséquences graves sur votre prise en charge. C'est pourquoi :

- Lors de votre admission nous vous demandons une pièce d'identité officielle (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour) pour valider votre identité
- Dès votre arrivée dans l'unité, l'équipe soignante vous posera, un bracelet sur lequel sera collé une étiquette avec votre identité. Ce bracelet sera maintenu tout au long de votre séjour et permettra une identification fiable à chaque étape de votre prise en charge. C'est un outil de sécurité supplémentaire
- Tout au long de votre hospitalisation, les professionnels vous demanderont de décliner votre identité pour s'assurer qu'il n'y a pas d'erreur
- Nous vous invitons à vérifier l'exactitude de l'identité renseignée sur votre bracelet d'identification ou tout document qui vous sera fourni et à signaler, le cas échéant, toute erreur à un membre du personnel de soins

« Bien vous identifier est indispensable pour votre sécurité »

Votre personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner, par écrit, une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) qui pourra vous accompagner et vous assister lors de vos démarches et des entretiens médicaux. Cette personne sera consultée en cas d'empêchement de votre part. Elle est désignée pour la durée de votre séjour. Néanmoins, vous pouvez révoquer cette nomination à tout moment. Votre personne de confiance doit accepter sa mission en contresignant le formulaire de sa désignation.

 d'information en rubrique « **Pour aller plus loin** » en page 31

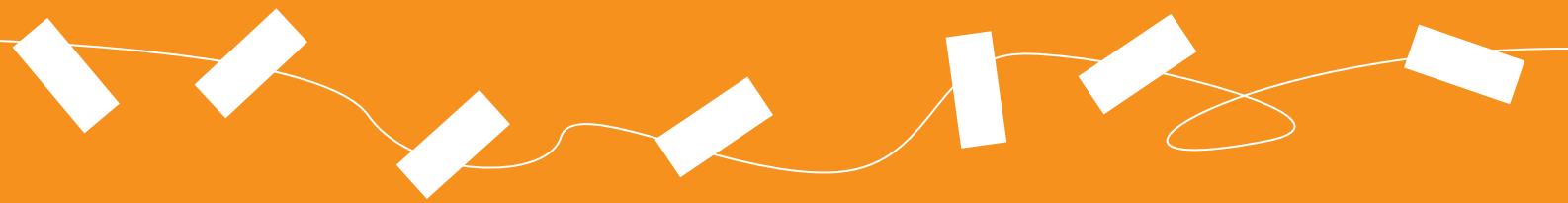
LA ou LES personnes à prévenir

A ne pas confondre avec votre personne de confiance. Lors de votre admission, il vous sera proposé de désigner une ou des personnes à prévenir qui sera ou seront contactées en cas d'évènement particulier lors de votre séjour mais qui ne participeront pas à votre prise en charge médicale.

Non divulgation de présence

Si vous ne souhaitez pas que votre présence dans l'établissement soit révélée à des tiers, vous devez le signaler aux équipes soignantes ou auprès du service des hospitalisations.

VOTRE SÉJOUR



Dans l'unité de soins

Les horaires d'ouverture de votre unité de soins sont affichés sur la porte d'accès au service. Le personnel soignant peut vous apporter des précisions à ce sujet en fonction de votre situation. Selon votre état clinique et l'unité de soins dans laquelle vous êtes admis, vous pourrez être installé dans une **chambre** individuelle ou double.

Les **repas** sont servis dans la salle à manger du service ou dans votre chambre si votre état de santé le nécessite. Les diététiciennes adaptent votre repas conformément aux indications médicales.

Le linge. Les draps et serviettes de toilette sont fournis par l'établissement. Munissez-vous de votre linge personnel et nécessaire de toilette. L'entretien du linge personnel est à votre charge.

Téléphone, tablettes et ordinateurs portables. Les bornes téléphoniques situées dans les unités de soins permettent de recevoir des appels par l'intermédiaire du bureau infirmier, sous certaines conditions. L'usage des téléphones mobiles est possible dans l'enceinte de l'établissement, sous réserve qu'il ne gêne pas le bon fonctionnement de l'unité. En fonction de votre état de santé, l'usage du téléphone peut être limité. Comme tout effet personnel, les téléphones mobiles, tablettes et ordinateurs portables sont placés sous votre responsabilité.

En cas de disparition, vol, détérioration, ceux-ci ne pourront être remboursés par l'établissement.

Télévision, jeux. Chaque unité de soins dispose d'un salon télévision. L'usage des téléviseurs personnels est interdit dans l'établissement. Des jeux et des livres sont à disposition dans l'unité de soins. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Courrier et colis. Vous pouvez recevoir directement du courrier ou des colis dans l'unité. Ils sont distribués du lundi au vendredi dans les services de soins. Un contrôle des colis sera systématiquement réalisé au moment de sa remise, au regard de son contenu, les marchandises posant problème seront confisquées ou détruites (cf partie sur les stupéfiants).

Pour faciliter l'acheminement de votre courrier, pensez à indiquer à votre correspondant l'adresse exacte du service assurant votre prise en charge en respectant l'exemple suivant :



*Nom et prénom du destinataire
Nom du service
Centre hospitalier Saint Jean de Dieu
290 route de Vienne - BP 8252
69355 Lyon Cedex 08*

Pour expédier votre courrier affranchi, une boîte aux lettres est à votre disposition à l'entrée A1 du bâtiment administratif. Si besoin, vous pouvez le confier au secrétariat de l'unité qui se chargera de l'envoi.

Des timbres sont vendus à la cafétéria située dans le parc.

Les **visites** sont autorisées de 14h00 à 18h00 a minima dans toutes les unités. Elles peuvent être limitées ou suspendues momentanément sur décision médicale en fonction de votre état de santé.

L'accès des enfants de moins de 15 ans est limité et doit être organisé avec l'équipe soignante.

Vous pouvez signifier à l'équipe soignante votre refus de recevoir des visites ou une personne en particulier.

Règles applicables aux visiteurs

- Respecter le fonctionnement du service
- Sortir des chambres ou d'autres lieux sur demande du personnel lors de la réalisation des soins
- Avoir une tenue correcte
- Ne pas provoquer de nuisances sonores
- Respecter l'interdiction de fumer
- Ne pas apporter d'objets dangereux, d'alcool, de médicaments ni de substances illicites

Culte. Le respect des croyances est assuré sur l'établissement. Vous pouvez rencontrer si vous le souhaitez le représentant du culte de votre choix. Les coordonnées des différents représentants de cultes sont affichées dans chaque unité.

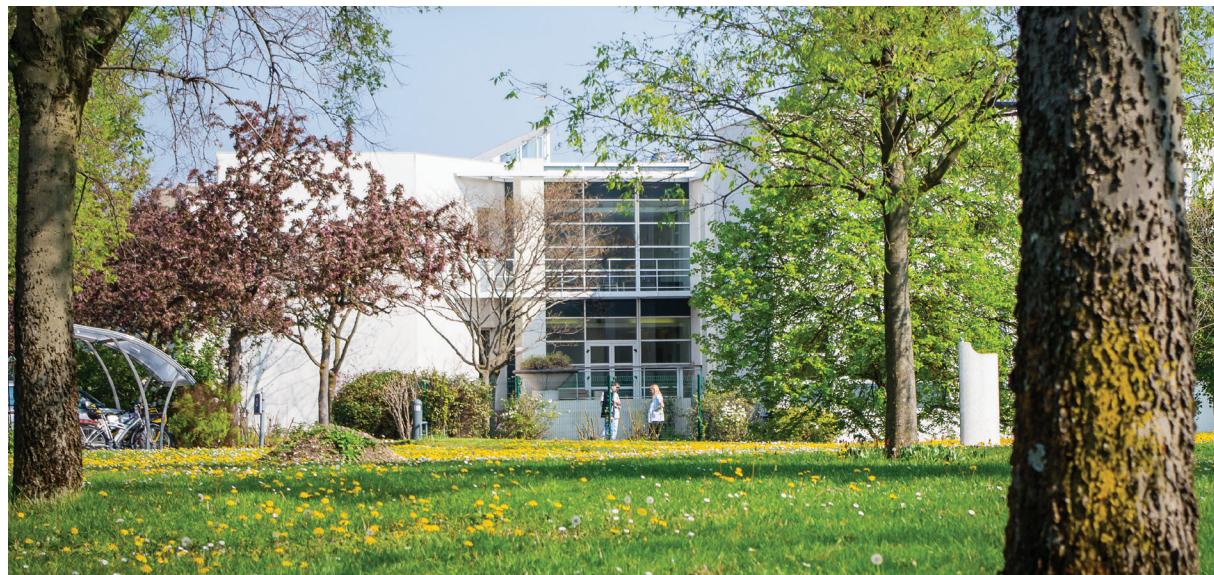


d'informations sur les différents représentants du culte en rubrique « **Pour aller plus loin** » en page 26

Il est rappelé aux personnes hospitalisées et aux visiteurs que l'expression des croyances religieuses des patients ne peut porter atteinte :

- À la qualité des soins et aux règles d'hygiène,
- À la tranquillité des autres patients et de leurs proches,
- Au fonctionnement régulier du service.

Le prosélytisme est interdit.



Dans l'hôpital



Le **parc de l'hôpital** vous est accessible dans la journée sauf contre-indication médicale.

Une **cabine téléphonique** à pièces est disponible au niveau de l'accès Esplanade.

Un **accès internet** et une **connexion wifi** sont proposés dans l'hôpital. Il s'agit d'un service gratuit destiné aux personnes hospitalisées et à leurs proches. La connexion à ce service se fait par auto-enrôlement via le réseau « ARHM-INVITE ».

Des postes informatiques situés dans la Cafétéria et dans la Maison des usagers permettent un accès internet en libre-service. L'accès au wifi est possible dans les espaces pourvus d'une couverture wifi : dans la Cafétéria et à ses abords et à proximité des distributeurs de boissons sur l'Esplanade. Les zones wifi sont indiquées sur le plan de l'hôpital.

La **cafétéria**, lieu convivial situé au cœur de l'hôpital, propose à la vente :

- Des denrées alimentaires et des boissons non alcoolisées,
- Des articles de première nécessité, comme par exemple le nécessaire de toilette,
- Des timbres.

Sont également à disposition à la Cafétéria :

- Des livres en prêt gratuit,
- Des revues à consulter sur place,
- Des jeux de société,
- Un baby-foot,
- Un accès internet et wifi via une connexion personnalisée.



Ouverte du **lundi au vendredi de 9h à 11h et de 13h à 16h15,**
le samedi de 9h à 11h30. Batiment B

Un **distributeur de préservatifs** est situé à l'extérieur de la cafétéria.

Maison des usagers, espace ressources à votre service et celui de vos proches, situé face à la cafétéria.

A la Maison des usagers, vous pourrez :

- Parler de vos préoccupations,
- Vous renseigner sur les dispositifs de soin et de réinsertion,
- Vous informer sur les questions de santé et sur vos droits,
- Rencontrer des associations tels les Groupes d'entraide mutuelle (GEM) et les associations de familles, qui assurent régulièrement des permanences.



Les bénévoles de ces associations peuvent vous proposer une aide s'appuyant sur leur vécu de la maladie et du soin.

La liste complète des intervenants est disponible à la Maison des Usagers, dans les unités de soins ou au service des hospitalisations.

Vous trouverez aussi à la Maison des usagers des brochures d'information sur toutes ces questions.



Ouverte et accessible sans rendez-vous
Du lundi au vendredi de 14h00 à 17h00
Bâtiment D - Tél. : 04 37 90 13 72

Activités physiques et sportives adaptées. Ces activités peuvent vous être proposées durant votre séjour. Elles sont encadrées par des enseignants en activités physiques adaptées et éducateurs sportifs. La participation à ces activités se fait sur prescription médicale ou en participation libre selon un planning affiché dans votre unité de soins.

Culture à l'hôpital. Des événements culturels (expositions, concerts, rencontres) sont régulièrement proposés dans l'hôpital. Ils sont organisés à l'initiative de la personne en charge de l'action culturelle sur l'établissement. Ces événements sont annoncés par voie d'affichage dans les unités et les différents espaces de circulation.

Aumônerie chrétienne. Ouverte à tous quelle que soit sa religion. Une équipe d'aumônier.es est à votre service pour vous accueillir, vous écouter et répondre à vos demandes spirituelles et/ou religieuses.

Les aumônier.es peuvent également venir vous rencontrer dans les services (pour cela vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante).



Accueil pour un moment convivial **tous les mercredis de 14h00 à 15h00**
suivi pour les personnes qui le souhaitent d'un moment de prière de 15h00 à 16h00
Accès Champagneux, Entrée I7 - Tél. 04 37 90 13 69

les règles de vie quotidienne à l'hôpital

La loi s'applique à l'hôpital de la même manière que partout dans la cité.

Accès au site

Le parc est ouvert aux patients et leur entourage tous les jours de 9h à 18h, sauf en cas d'urgence. Il est interdit à toute personne en état d'ivresse ou aux attitudes inconvenantes. Les enfants doivent rester sous la surveillance constante de leurs parents ou accompagnants.

Agressions

Menaces verbales et agressions physiques à l'encontre des patients et personnels de l'établissement constituent des délits avec circonstances aggravantes qui font l'objet d'un dépôt de plainte systématique. Les violences commises sur un professionnel de santé peuvent être punies jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

Alcools - Drogues

L'introduction et la consommation d'alcool ou de drogue sont incompatibles avec le suivi des traitements médicamenteux et rigoureusement interdites dans l'établissement. L'usage, la détention et le trafic de drogue constituent des délits punis par la loi, donnant lieu systématiquement à dépôt de plainte par la direction de l'hôpital. La consommation de CBD à fumer est interdite dans l'enceinte de l'hôpital ainsi que son introduction sur le site. Toute détention fera l'objet d'une confiscation par le service sécurité. Le CBD pour cigarette électronique est autorisé à l'extérieur des bâtiments uniquement.

Armes - Objets dangereux

Pour des raisons évidentes de sécurité, l'introduction d'armes et d'objets dangereux est interdite. Le cas échéant, ceux-ci seront confisqué et transmis aux services de police. De plus, le site de l'hôpital au sein des locaux et dans le parc est régulièrement soumis à l'intervention d'une équipe Cynophile.

Colis

Un contrôle des colis est systématiquement réalisé. Au regard de son contenu, les marchandises posant problème seront confisquées consignées ou détruites.

Courtoisie - Tranquillité – Respect

Les visites doivent se dérouler dans le respect des patients et du personnel de l'établissement. L'utilisation des appareils de radio et téléphone portable est possible dans la mesure où elle ne gêne pas la tranquillité du service.

Dégredations

Toute dégradation volontaire de matériel ou biens appartenant à l'établissement, à des patients ou des personnels est facturée à son auteur. Elle peut également donner lieu à un dépôt de plainte.

Denrées alimentaires – livraison de repas

Dans les établissements de santé, la sécurité alimentaire est une priorité. Les professionnels de santé sont donc habilités à contrôler les denrées alimentaires amenés par les visiteurs. Les plats préparés dont le contenu et le respect de la chaîne du froid ne sont pas vérifiables sont interdits. Ne sont donc autorisées que les denrées non-périssables dès lors qu'elles ne contreviennent pas au régime alimentaire du bénéficiaire.

Pour des raisons similaires, la fourniture ou la livraison de repas réalisés par des prestataires extérieurs est interdite.

Dispositif de vidéo-surveillance

Le dispositif de vidéo surveillance de l'hôpital Saint-Jean de Dieu est déployé à différents emplacements dans le but d'assurer la sécurité des biens et des personnes, il est signalé par voie d'affichage. En direct, les images sont accessibles uniquement aux agents du service Prévention et Sécurité. En différé, les images sont stockées durant 15 jours et ne peuvent être visionnées que par le responsable du service Prévention et Sécurité. Au terme des 15 jours, elles sont supprimées sauf dans le cas d'une réquisition par un officier de police judiciaire.

Laïcité

Les principes de laïcité s'appliquent à l'hôpital. Aucune adaptation du fonctionnement de l'établissement (en dehors des repas servis) ne peut être exigée au motif de convictions religieuses.

Photos – Images

Les photographies, les vidéos, les enregistrements vocaux ainsi que leur diffusion sur les réseaux sociaux sont strictement interdits en dehors de l'accord de la direction sous peine de poursuites pénales.

Stationnement de véhicules

Les visiteurs et les personnes hospitalisées peuvent stationner sur le parking situé à proximité de l'entrée. Des parkings deux-roues sont disponibles sur l'ensemble du site de l'hôpital. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de vol ou dégradations.

Tabac & Cigarette électronique

L'usage du tabac et le vapotage avec ou sans nicotine sont interdits dans tous les locaux de l'hôpital.

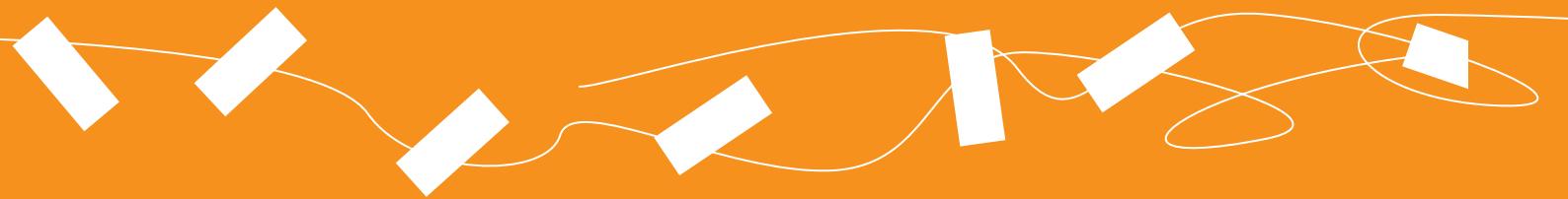
Trafics

Les jeux d'argent, le commerce de toute nature, la mendicité et les échanges d'objets divers sont interdits.



de détail sur les règles de vie à l'hôpital, en rubrique « **Pour aller plus loin** » en page 33

LES MODALITÉS D'ACCÈS AUX SOINS



Avec votre consentement

Vous êtes en soins libres (SL) : votre admission et votre sortie se décident d'un commun accord entre vous et votre médecin.

Sans votre consentement

En soins sur décision de la direction de l'hôpital :

- **Soins sur demande d'un tiers** : les soins sont indispensables mais votre état de santé rend impossible votre consentement. La demande de soins est formulée par une personne agissant dans votre intérêt, accompagnée de deux certificats médicaux.
- **Soins en cas de péril imminent** : votre admission est prononcée sur la base d'un seul certificat médical.

Dans ces deux hypothèses, votre sortie sera proposée à la direction de l'hôpital par le médecin de l'unité. Elle peut également être sollicitée par une personne agissant dans votre intérêt.

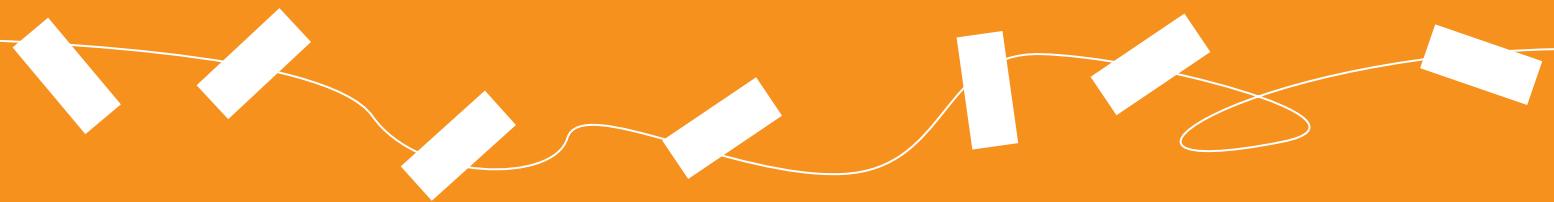
En soins sur décision du représentant de l'état

Vous êtes hospitalisé sur décision du préfet prise sur la base d'un certificat médical. Votre sortie est décidée par le préfet sur proposition du médecin de l'unité.

Les droits fondamentaux des personnes hospitalisées sans leur consentement ne sont pas modifiés, en dehors de leur liberté d'aller et de venir. Cependant, l'exercice des libertés individuelles de ces personnes peut être restreint temporairement si leur état de santé ou leur traitement le nécessitent.

⊕ de détail sur les mesures de soins sans consentement en rubrique « **Pour aller plus loin** », en page 27

VOTRE SORTIE



Vos permissions de sortie

Si votre état de santé le permet, le médecin référent de votre unité peut vous accorder des permissions de sortie ne dépassant pas 48 heures.

Si vous êtes soigné sans votre consentement, votre permission est soit :

- Une autorisation de sortie de 12 heures maximum, accompagnée,
- Une autorisation de sortie de 48 heures maximum, non accompagnée.

Ces autorisations sont délivrées par la direction sur demande du médecin de l'unité ou par le Préfet en cas de soins sur décision du représentant de l'État.

Aucun transport sanitaire ne peut être commandé pour une permission.

Votre sortie définitive

Lorsque l'amélioration de votre état de santé permet de mettre fin aux soins en hospitalisation complète, votre sortie est préparée avec l'équipe soignante et votre entourage.

Si vous êtes en soins libres

Votre date de sortie est fixée en accord avec votre médecin.

Si vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical, vous devrez signer avant votre départ un document reconnaissant que vous avez été informé des risques encourus et déchargeant l'hôpital de toute responsabilité quant aux conséquences éventuelles sur votre état de santé.

Si vous êtes soigné sans votre consentement

Votre sortie nécessite une décision administrative délivrée soit par la direction de l'hôpital soit par le Préfet, après avis médical. Dans l'attente de cette décision, vous ne pouvez pas quitter l'établissement.

Une lettre de liaison, à la sortie, vous est remise par l'équipe soignante. Cette lettre de liaison est également adressée, avec votre accord, à votre médecin traitant.

Elle est accompagnée des ordonnances, feuilles de maladie, arrêts de travail et prochains rendez-vous de consultation.

Les structures ambulatoires du Centre hospitalier Saint Jean de Dieu

Un suivi en ambulatoire peut vous être proposé en prolongement de l'hospitalisation :

- **Les centres médico-psychologiques (CMP)** sont des lieux de consultation, de prévention et de soins au plus près de votre domicile,
- **Les centres d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATT)** proposent des activités et thérapies de groupe,
- **Les hôpitaux de jour** sont des dispositifs alternatifs à l'hospitalisation complète. Ils assurent des soins individualisés et intensifs en demi-journée ou à la journée et favorisent la réinsertion.

Des visites à domicile peuvent également être planifiées en lien avec les partenaires du réseau de soins.

Au moment de votre sortie

Lors de votre **sorte**, vous devez vous présenter au service des hospitalisations pour régulariser votre dossier. Un bulletin de situation vous sera remis. Ce document tient lieu de justificatif d'arrêt de travail. Vous devez l'adresser à votre caisse d'Assurance Maladie et à votre employeur ou à France Travail si vous êtes chômeur indemnisé.

Retrait des biens déposés. Pensez à récupérer vos biens personnels et objets de valeur.

Transports. Si votre état de santé le justifie, une prescription de transport sanitaire vous sera délivrée par le médecin. Vous devrez, le cas échéant, faire l'avance des frais.
Hors prescription, l'initiative du transport et les frais liés sont à la charge du patient.

Votre satisfaction et vos remarques

Votre avis nous intéresse

?

Votre avis nous est utile et précieux pour améliorer la qualité de nos services.

Merci de participer en remplissant le questionnaire de satisfaction et en le remettant soit :

- À l'équipe infirmière
- Au service des hospitalisations.

The form contains several sections of questions and a satisfaction scale at the bottom:

- Assistante sociale**:
 - Qualité de l'accès à l'hôpital et à votre arrivée dans les urgences de l'hôpital.
 - Disponibilité de l'accès et à votre arrivée dans les urgences de l'hôpital.
 - Prise en compte de votre maladie chronique et de vos antécédents.
 - Prise en compte de vos besoins nutritionnels et de vos allergies.
 - Prise en compte de vos doléances et de vos difficultés.
 - Respect de la confidentialité des informations vous concernant.
 - Accès à l'information pendant l'hospitalisation.
- Bonnes et mauvaises surprises**:
 - Qualité de l'information donnée sur votre état de santé.
 - Qualité de l'information donnée sur les traitements et la médication.
 - Qualité de l'information donnée sur les admissions dans les autres hôpitaux.
- Sur votre prise en charge**:
 - Sur les formalités administratives (renseignement, séctionnée, etc.).
 - Sur les contacts avec les professionnels de santé (infirmier, médecin, etc.).
 - Sur le contact et la présence de votre chevalier.
 - Sur la présentation des rapports de vos consultations (tableau, billet à matières, dossier).
 - Sur les rapports de sécurité (échanges, unité de soins, etc.).
- Réponse à votre question**:
 - Réponse à votre question.

At the bottom, there is a satisfaction scale from 1 (mal satisfait) to 5 (satisfait) with the text "Non satisfait" and "Satisfait".

Le questionnaire de satisfaction est en page 40

VOS DROITS



Vous avez droit à une **information accessible et loyale** sur votre état de santé, son évolution et les traitements adaptés dans le respect des règles professionnelles applicables.

Vous avez droit au **respect de votre vie privée** et au **secret des informations** vous concernant. L'ensemble du personnel de l'hôpital ainsi que les intervenants extérieurs sont soumis au secret professionnel. Aucune information vous concernant ne peut être communiquée sans votre accord express.

Vous avez droit à l'accès direct à l'ensemble des informations de santé vous concernant. Vous pouvez obtenir la copie de tout ou partie de votre dossier médical. Pour cela, il vous appartient de remplir le formulaire disponible au service des hospitalisations en joignant la photocopie de votre carte d'identité. Vous pouvez également écrire à la direction de l'hôpital.

Si vous avez été hospitalisé sans votre consentement, le médecin de l'hôpital peut estimer que l'accès à votre dossier ne peut se faire que par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

Les mineurs et les majeurs protégés peuvent dans certains cas s'opposer à la transmission de leur dossier à leurs parents ou tuteur. Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu conserve votre dossier médical conformément aux dispositions réglementaires.

L'expression de vos droits civiques. Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pourrez voter par procuration ou bénéficier d'une permission de sortie du médecin si votre état de santé le permet.

La protection de vos données personnelles. La réglementation a évolué avec l'entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD). La plupart des renseignements administratifs et médicaux vous concernant sont intégrés dans la base de données informatique de l'hôpital. Des informations peuvent être transmises, dans le respect du secret médical pour :

- L'analyse de l'activité de l'établissement : au médecin responsable de l'information médicale,
- Des analyses et radiologies médicales complémentaires : à des partenaires extérieurs (laboratoires, prestataires de radiologie, cabinets de ville, hôpitaux ou cliniques).

Sauf opposition expresse de votre part, des informations pourront également être envoyées dans votre dossier médical partagé (DMP) dans le respect des modalités du décret n° 2016-914 du 4 juillet 2016. Vous disposez de droits d'accès, de rectification, de transmission, d'effacement de ces données dans les limites légales. Pour exercer ces droits, vous pouvez adresser votre demande à :



DPO – Fondation ARHM
290, route de Vienne – BP 8252
69355 Lyon Cedex 08
ou
par mail à dpo.rssi@arhm.fr



La charte de la personne hospitalisée est en page 29

L'accompagnement dans l'exercice de vos droits, l'expression de vos doléances et de vos suggestions. Vous pouvez solliciter les représentants des usagers. Leurs coordonnées sont affichées dans chaque unité de soins.

L'expression de vos plaintes et réclamations. L'équipe soignante est disponible pour répondre à toute demande d'information et entendre vos observations et réclamations.

Si un problème ne peut être résolu au niveau de l'unité de soins, vous pouvez :

- Contacter la personne en charge des relations avec les usagers du service des hospitalisations :
- Envoyer un courrier à la direction : *Service des hospitalisations - Centre hospitalier Saint Jean de Dieu - 290 route de Vienne - BP 8252 - 69355 Lyon Cedex 08*
- Vous adresser directement à un représentant des usagers par mail : voir encadré relatif à la Commission des Usagers (CDU) ci-dessous.

Vous pouvez adresser un courrier de réclamation (par voie dématérialisée uniquement) sur la plate-forme de l'ARS dédiée : <https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars>

Le signalement d'un événement indésirable. Vous pouvez déclarer un évènement indésirable sanitaire sur : www.signalement-sante.gouv.fr

Le recueil de vos directives anticipées de fin de vie. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt du traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, informez en le médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement.

A consulter en page 38  Les modalités réglementaires relatives à l'examen des plaintes et réclamations (Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique)

La CDU (Commission des usagers) des établissements de santé

La CDU est une instance de l'hôpital. Elle veille au respect de vos droits et facilite vos démarches. Pour cela, elle examine l'ensemble de vos plaintes et réclamations ainsi que celles formulées par votre entourage.

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et vous. Elle a un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à l'amélioration de votre accueil et celui de vos proches.

La CDU peut également solliciter ses médiateurs (médical et soignant) pour analyser certaines situations complexes résultant de votre prise en charge.

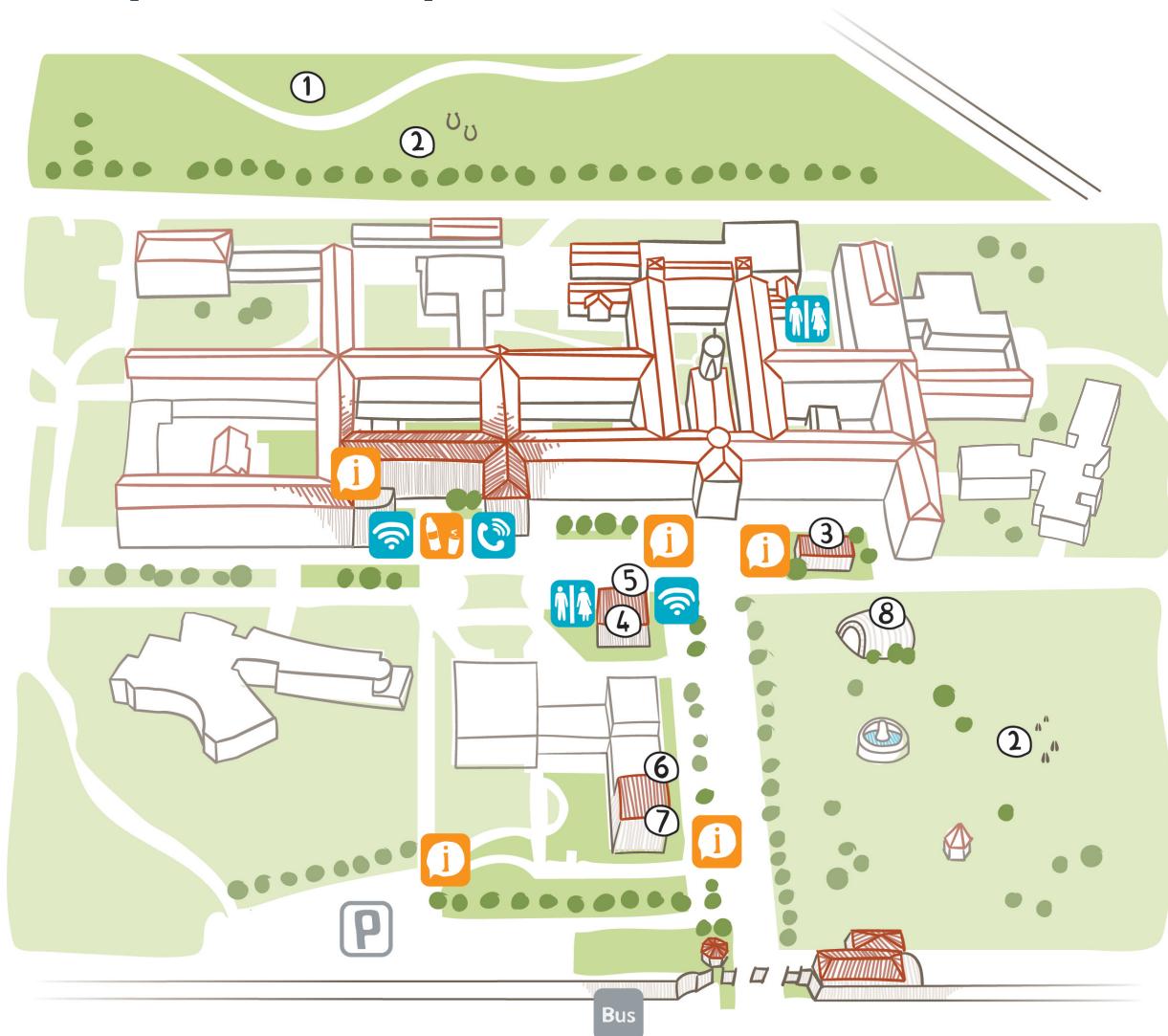
Vous pouvez contacter également vos représentants des usagers qui font partie de la CDU. Ils porteront votre parole dans la commission afin de s'assurer du respect et de la promotion de vos droits.

A consulter en page 37  La composition détaillée de la Commission des usagers avec les coordonnées complètes des représentants d'usagers est affichée dans chaque unité de soins et au service des hospitalisations.



POUR ALLER PLUS LOIN

⊕ le plan de l'hôpital



Toilets



Plan du site



Wifi



Distributeur de boissons



Cabine téléphonique



Arrêt de bus



Parking

① Parcours santé

② Parc animalier

③ Maison des usagers

④ Cafétéria

⑤ Distributeur de préservatifs

⑥ Service des hospitalisations

⑦ Boîtes aux lettres

⑧ Bazar

⊕ Un peu d'histoire



L'hôpital Saint Jean de Dieu de Lyon a été créé en 1824 par les frères de l'ordre hospitalier Saint Jean de Dieu qui acquièrent le château de Champagneux dans le quartier du Moulin-à-Vent et y établissent une maison de santé.

Paul de Magallon est le fondateur et directeur de cet établissement qui sera dirigé par la communauté religieuse jusqu'en 1980. Autour de l'ancien château, les frères construisent de nombreux bâtiments qui accueillent encore aujourd'hui des services de soin.

Depuis 1980, l'hôpital est un établissement laïque, géré par une association devenue Fondation ARHM (Action Recherche Handicap et santé Mentale).

Aujourd'hui, l'hôpital Saint Jean de Dieu regroupe un ensemble de dispositifs répartis entre le site historique route de Vienne, qui assure toujours une fonction d'hospitalisation, et les structures de soins ambulatoires déployées sur l'ensemble du territoire géographique référencé à l'hôpital, permettant un soin de proximité.

La grenade qui est au cœur de l'emblème de l'ordre de Saint Jean de Dieu a été conservée pour le logo de l'hôpital. Dans la culture chrétienne, la grenade est un symbole de charité qui évoque aussi l'union des fidèles soudés par une même foi. Le logo actuel de l'hôpital ne renvoie plus à la dimension religieuse mais il symbolise l'idée d'un ensemble de structures rassemblées en une seule institution.

Une plaquette plus détaillée sur l'histoire de l'hôpital est disponible à la Maison des usagers.



João CIDADE, futur Saint Jean de Dieu, est né en 1495 au Portugal. A Grenade, en 1537, bouleversé par les sermons d'un prédicateur chrétien, il décide de consacrer sa vie à Dieu. Il brûle tous ses livres, se détache de tous ses biens, s'habille comme un misérable et passe ses journées dans la prière et la mortification. Pris pour fou il est interné à l'hôpital Royal de la ville. Là, confronté aux mauvais traitements infligés aux malades mentaux, João CIDADE prend la résolution de fonder son propre hôpital afin de s'occuper des malades à sa manière. Il crée alors une première maison d'accueil en 1539 et consacre sa vie aux pauvres et aux malades. À sa mort en 1550, ses compagnons poursuivent son œuvre et fondent un ordre religieux. Jean de Dieu sera canonisé en 1690. Il est fêté le 8 mars en tant que saint patron des malades, des hôpitaux et des infirmiers.

⊕ l'organisation de l'hôpital

Chaque année, environ **13 000 personnes ont recours aux soins prodigués par l'établissement** que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en extra-hospitalier.

252 lits d'hospitalisation complète

219 places en hospitalisation de jour

62 structures de soins ambulatoires regroupées sur **35** sites

80 % des patients sont suivis en ambulatoire

Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu compte plus de **1 200 salariés pour accomplir l'ensemble de ses missions de soins** : accueillir, soigner enfants et adultes de tout le secteur géographique dont il a la responsabilité (7^e arr. de Lyon, sud de la métropole de Lyon et du département du Rhône).

Le site de la route de Vienne abrite le siège de la Fondation ARHM, la direction du centre hospitalier, plus d'une vingtaine d'unités de soins ainsi que de nombreux services supports.

Au-delà de l'organisation en secteurs, le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu s'appuie sur **différents dispositifs intersectoriels** :

- Un pôle de psychiatrie de la personne agée,
- Un pôle de réhabilitation pour les pathologies à longue évolution (PISR),
- Un pôle accueil admission, comprenant une unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD), une équipe de liaison et de soins en addictologie (ELSA), l'équipe Interface SDF, le Centre Pizay et l'unité de psychiatrie d'urgence et de liaison (UPUL),
- Un dispositif des troubles du neurodéveloppement Neurodev',
- Une unité d'hospitalisation du Dispositif pour adolescents du Rhône,
- L'Institut régional d'interventions systémiques (IRIS),
- Le centre régional d'évaluation et de traitement de la douleur en psychiatrie,
- Des équipes mobiles qui interviennent au plus près des patients.

⊕ les différents représentants du culte

Coordonnées des représentants religieux que vous pouvez contacter selon vos souhaits.



■ Pour le culte chrétien

Chrétiens catholiques

Pastorale de la Santé du Diocèse de Lyon
6, avenue Adolphe Max - 69005 Lyon
Tél. 04 37 90 13 69

Chrétiens protestants

EPUDF Centre-Alpes-Rhône
3 rue du Garet BP 1202 - 69201 Lyon
Tél. : 07 65 59 86 22

Chrétiens orthodoxes

Paroisse orthodoxe francophone de Lyon - Église Sainte-Camille
76 bis rue des Docks - 69009 Lyon
Tél. : 06 50 60 53 74



■ Pour le culte israélite

Consistoire Juif régional

317 rue Duguesclin - 69007 Lyon
Tél. : 06 61 56 96 93 - grandrabbinat-lyon@wanadoo.fr



■ Pour le culte musulman

Conseil régional du Culte musulman Région Rhône-Alpes
Tél. : 09 80 64 08 64

⊕ les mesures de soins sans consentement

**Lois du 5 juillet 2011 et du 27 septembre 2013 -
Articles L.3211-1 et suivants du Code de la santé publique.**

La prise en charge en soins psychiatriques sans consentement s'adresse aux personnes dont les troubles mentaux rendent impossible leur consentement alors qu'ils nécessitent une prise en charge immédiate et une surveillance médicale constante.

les modalités de soins sans consentement

Il existe différents types de soins sans consentement :

- Les soins sur décision de la Direction de l'établissement d'accueil :
 - Les soins psychiatriques à la demande d'un tiers (SPDT) en urgence ou non,
 - Les soins psychiatriques en cas de péril imminent pour la santé de la personne (SPPI).
- Les soins sur décision du représentant de l'Etat (SPDRE), lorsque les troubles compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte, de façon grave, à l'ordre public.

La prise en charge se fait, soit en hospitalisation complète, soit sous toute autre forme (hospitalisation à temps partiel, soins à domicile, soins ambulatoires, activités thérapeutiques).

Pour tous les cas, hors hospitalisation à temps complet, un programme de soin doit être établi par un psychiatre de l'établissement. Ce programme doit définir les types de soins, leur périodicité et les lieux de leur réalisation.

les modalités d'admission

L'admission en soins psychiatriques sans consentement débute nécessairement par une période d'observation en hospitalisation complète de 72 heures minimum.

L'admission est prononcée par la Direction de l'établissement en cas de soins psychiatriques à la demande d'un tiers (SPDT) et de soins psychiatriques en cas de péril imminent (SPPI) sur la base d'une demande de tiers manuscrite et de deux certificats médicaux concordants et circonstanciés attestant des troubles mentaux en cas de SPDT non urgente.

Dans l'hypothèse d'une SPDT urgente ou de SPPI, l'admission se fait sur la base d'un seul certificat médical.

Il appartient au Préfet de prononcer l'admission, par un arrêté, en cas de soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat (SPDRE) sur la base d'un certificat médical.

En cas de danger immédiat pour la sûreté des personnes attesté par un avis médical, le maire prend, par arrêté, toutes les mesures provisoires nécessaires dont une admission en hospitalisation. Il en réfère, dans les 24 heures, au Préfet qui valide ou pas l'admission, sans délai.

Maintien des soins

Toute prolongation des soins doit être justifiée par un premier certificat établi dans les 24 heures qui suivent l'admission et un deuxième dans les 72 heures. A l'issue des 72 heures après l'admission, soit il y a une levée de la mesure de soins (si l'un des deux certificats le mentionne), soit les soins se poursuivent.

Si les soins continuent en hospitalisation complète, le Juge des libertés et de la détention (JLD) est saisi par le Directeur sur la base d'un avis motivé rédigé par le psychiatre en charge du patient

attestant de la nécessité de maintenir les soins à temps complet.

Le rôle du juge est de contrôler la légalité de la mesure de soins sans consentement au cours d'une audience à laquelle le patient assiste si son état de santé le permet et/ou se fait représenter par un avocat de son choix ou commis d'office.

Le Juge ordonne, s'il y a lieu, la levée de la mesure ou autorise le maintien des soins à temps plein. Tous les mois, un certificat de situation est établi par un psychiatre assurant la prise en charge du patient et tous les 6 mois, le JLD est, à nouveau amené à se prononcer sur la poursuite de la mesure de soins sur la base des certificats de situation et d'un avis médical motivé.

levée de la mesure de soins

La levée de la mesure peut intervenir à tout moment dans la prise en charge. C'est le psychiatre en charge du patient qui la demande. Soit, c'est la Direction qui prononce la levée conformément à la demande pour les SPDT et SPPI, soit c'est le Préfet qui prend la décision de levée pour les SPDRE. La levée de la mesure n'implique pas forcément la sortie. Les soins peuvent se poursuivre librement de manière consentie.

Information et voies de recours

Tout patient en soins psychiatriques sans consentement doit être informé de sa situation et de toutes les décisions le concernant.

Cette information doit être dispensée le plus rapidement possible et de manière adaptée à l'état de santé du patient.

Tout patient en soins psychiatriques sans consentement ou toute personne agissant dans son intérêt peut contester la mesure de soins, notamment auprès du juge des libertés et de la détention.

⊕ Quelques adresses utiles pour contester une mesure de soins sans consentement



Vous et vos proches pouvez contester une hospitalisation sans consentement sur simple lettre auprès de :

Juge des libertés et de la détention

Tribunal judiciaire
67, rue Servient - 69433 Lyon Cedex 03



Autres adresses utiles :

Contrôleur général des lieux de privation de liberté

16/18, quai de la Loire - CS 70048
75921 Paris Cedex 19

La Commission départementale des soins psychiatriques

Agence régionale de santé
241, rue Garibaldi - CS 93383 69418 Lyon Cedex 03

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

8, rue Vivienne - CS 30223
75083 Paris Cedex 02
Tél. : 01 53 38 47 80

Préfet du Rhône

Préfecture du Rhône
106 rue Pierre Corneille - 69419 Lyon Cedex 03

Agence régionale de santé (ARS)

241, rue Garibaldi - CS 93383
69418 Lyon Cedex 03

Commission d'accès aux documents administratifs (CADA)

35, rue Saint-Dominique
75700 Paris 07 SP

⊕ Charte de la personne hospitalisée

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les engagements de l'établissement

■ Veiller au respect des droits des usagers

Le centre hospitalier veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.

■ Faciliter l'accès et l'accueil des personnes

Des accès sont prévus pour les personnes à mobilité réduite.

Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu fait appel si besoin à des prestations d'interprètes pour les patients non francophones ou ceux utilisant le langage des signes.

■ Traiter la douleur

Des actions de prévention et de surveillance sont engagées pour traiter la douleur tant physique que psychique par le Comité de lutte contre la douleur (CLUD). Le centre régional d'évaluation et de traitement de la douleur reçoit les patients hospitalisés et non hospitalisés sur indication médicale.

Tél. : 04 37 90 11 20

■ Lutter contre le risque infectieux

Conformément à la législation, le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu est organisé pour lutter contre les infections à l'hôpital. Des actions de prévention et de surveillance sont menées par le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) en collaboration avec l'ensemble du personnel.

■ Améliorer la prise en charge nutritionnelle

Le Comité de liaison pour l'alimentation et la nutrition (CLAN) de l'hôpital a pour mission d'améliorer votre prise en charge nutritionnelle et d'impulser des actions destinées à résoudre vos éventuelles difficultés en lien avec l'alimentation (hygiène de vie, sédentarité, poids, etc.).

■ Lutter contre les addictions

Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu est membre du réseau des établissements de santé pour la prévention des addictions (RESPADD) et développe une politique de prévention et de lutte contre les addictions.

■ S'engager dans une démarche qualité et de sécurité des soins

Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu fait de la qualité et de la sécurité des soins une priorité de sa politique d'établissement. La certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé assure que notre établissement développe une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins délivrés aux patients. Les résultats sont disponibles sur les sites internet de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr et du CH Saint Jean de Dieu : www.sjd.arhm.fr.

■ S'engager dans des actions de recherche

Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu s'implique fortement dans des actions de recherche : thérapeutiques médicamenteuses, psychothérapies individuelles et familiales, éthique...

■ S'engager dans prévention de la maltraitance et la promotion de la Bientraitance

⊕ La personne de confiance

■ Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Le rôle de la personne de confiance s'apparente à celui d'un « représentant » ou « mandataire », interlocuteur préférentiel de l'équipe soignante si vous êtes hors d'état de vous exprimer.

De plus, depuis la Loi du 5 juillet 2011, la personne de confiance peut assurer votre accompagnement si vous bénéficiez d'une sortie accompagnée de moins de 12 heures.

La loi introduit une hiérarchie implicite entre personne de confiance, famille et proches en tant qu'interlocuteurs de l'équipe soignante.

La personne de confiance n'a jamais un accès direct au dossier médical. En règle générale, elle est informée de ce qui est nécessaire à votre soutien, sans plus.

Le rôle de la personne de confiance varie selon votre état

- La personne de confiance vous accompagne et vous assiste. Le secret médical est partiellement levé pour que la personne de confiance puisse assister à certains entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions. La présence de la personne de confiance à chaque entretien ne peut en revanche et en aucun cas être exigée par celle-ci.

- Si vous êtes hors d'état de vous exprimer, la personne de confiance est obligatoirement consultée avant toute intervention significative, sauf urgence ou impossibilité.

A aucun moment néanmoins, la personne de confiance ne se substitue à vous, même si vous n'êtes pas en état de vous exprimer. Elle s'exprime en votre nom, selon vos instructions, sans pour autant jamais consentir à votre place. En cas de désaccord, c'est toujours au médecin qu'appartient le choix en dernier ressort.

■ Qui peut être la personne de confiance ?

Même si le texte ne le précise pas explicitement, la personne de confiance justifie d'un lien avec vous, antérieur à sa désignation.

Il s'agit d'une personne suffisamment proche de vous et à qui vous faites confiance : un membre de votre famille, votre médecin traitant,...

Votre information par l'équipe soignante doit favoriser votre choix éclairé.

La personne de confiance doit être informée de sa désignation, et le cas échéant, indiquer son accord.

■ Quand désigner la personne de confiance ?

L'établissement de santé, particulièrement l'équipe de soins a l'obligation de vous informer sur la possibilité de désigner une personne de confiance. La désignation dure le temps de votre hospitalisation, elle concerne aussi les hospitalisations à temps partiel.

Les professionnels de santé ont une obligation d'information sur le dispositif mais vous restez libre de procéder ou non à la désignation d'une personne de confiance.

Vous pouvez à tout moment choisir de désigner une personne de confiance et vous pouvez à tout moment la révoquer.

La désignation de la personne de confiance peut se faire aussi dans le cas de soins ambulatoires.

■ Comment désigner la personne de confiance ?

La désignation de la personne de confiance se fait par écrit. Le choix doit être exprimé clairement (désignation effective ou refus de désignation). Si vous désignez quelqu'un, son identité et son adresse personnelle doivent être précisées, ainsi que la mention du fait que la personne désignée a été informée. Votre personne de confiance doit accepter la mission en contresignant le formulaire de sa désignation.

■ La loi du 4 mars 2002 a créé le rôle de personne de confiance

Vous êtes hospitalisé(e) dans un service de l'hôpital Saint Jean de Dieu. Vous avez le droit de désigner une personne de confiance qui pourra vous soutenir et être consultée par le médecin si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté.

Cette personne de confiance sera l'interlocutrice privilégiée des personnels de santé.

Toute personne juridiquement capable peut désigner librement une personne de confiance.

- Si vous êtes protégé(e) par une mesure de tutelle aux biens, ou par une sauvegarde de justice, vous avez le droit de désigner une personne de confiance.

- Si vous êtes protégé(e) par une tutelle à la personne le tuteur prendra le rôle de la personne de confiance

En cas de litige, le juge des tutelles déterminera si votre choix de la personne de confiance est valable ou non.

⊕ Les associations en convention avec l'établissement



les Groupes d'entraide mutuelle (GEM)

Gémotion

12 rue de Brest - 69002 Lyon
Tél. : 04 72 77 56 31

Agora

2 bis francisque Poly
69190 Tassin la Demi-Lune
Tél. : 06 74 60 57 51

Icebergs

Bien vivre avec le trouble bipolaire
47 rue Delandine
69002 Lyon
Tél. : 04 72 40 94 36 - www.icebergs.fr

Ose

16-18 rue Honoré de Balzac
69200 Vénissieux
Tél. : 04 78 78 08 27

Les Amis du Pas

7 rue du Plat
69002 Lyon
Tél. : 04 72 40 24 67

Arlequin

195 avenue Lacassagne
69003 Lyon
Tél. : 04 78 69 82 15

Com'Gem

Maison des associations
2 rue de la Cordière
69800 Saint Priest
Tél. : 06 68 84 91 21

La Main sur le cœur

5 allée Marianne
Cité avenir
69700 Givors
Tél. : 04 78 16 91 60

Envol et Cie

22B rue Alfred de Musset
69100 Villeurbanne
Tél. : 04 72 81 96 46

L'Escampette

114 boulevard Gambetta
69400 Villefranche Sur Saône
Tél. : 07 69 98 69 94

Lac'Ola

43 Bis Rue Francisque Jomard
69600 Oullins
Tél. : 09 81 75 25 55

L'Arbre à Palabres

2 Rue Emile Fournier
69210 L'Arbresle
Tél. : 09 72 89 93 20

les associations de familles

Unafam - Union nationale des amis et familles de malades psychiques

66 rue Voltaire
69003 Lyon
Tél. : 04 72 73 41 22
69@unafam.org

les associations d'usagers

Réseau des Entendeurs de Voix

Lyon69@revfrance.org

les associations d'abstinence face à l'alcool

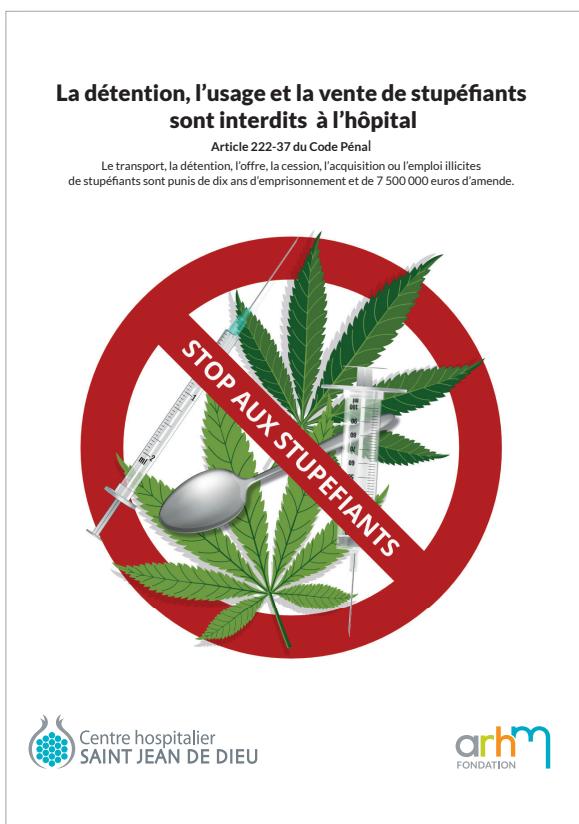
Alcooliques Anonymes

44 rue Pierre Delore
69008 Lyon
Tél. : 04 37 28 54 17

Vie Libre

46 bis rue Maryse Bastié
69008 Lyon

⊕ Respect



La protection de vos données personnelles

Depuis le 25 mai 2018, le Règlement général européen sur la protection des données personnelles (RGPD) est applicable. En France, la loi « Informatique et libertés », datant de 1978, a été mise à jour pour permettre l'application effective du RGPD et a fait l'objet du décret n° 2019-536 paru le 29 mai 2019.

De nombreuses formalités auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) ont disparu. En contrepartie, la responsabilité des organismes gestionnaires de données personnelles est renforcée. Il leur revient d'assurer une protection optimale de ces données qui leur sont confiées et d'être en capacité de démontrer leur conformité au RGPD.

Ce règlement européen harmonise les règles dans les différents pays de l'UE et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation des données les concernant.

Pour assurer votre prise en charge, le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu est amené à collecter des informations qui vous sont propres, on parle de données personnelles. Il s'agit essentiellement d'informations administratives et médicales. Dans ce cadre, l'établissement vous délivre les informations suivantes conformément au respect du RGPD :

■ Finalités du traitement de vos données personnelles

Le traitement de vos données personnelles participe à la délivrance de soins de qualité, permet d'assurer la continuité de votre prise en charge, la traçabilité des soins qui vous sont prodigués, la génération de statistiques et le recouvrement des frais. Conformément à la réglementation, après vous avoir informé spécifiquement et sans opposition de votre part, ces données peuvent aussi être utilisées à des fins de recherche. Aucune donnée n'est utilisée à des fins commerciales.

■ Base légale du traitement de vos données personnelles

La base juridique permettant le traitement de vos données personnelles relève du respect d'une obligation légale (Article 6.1.c du RGPD). En effet, comme tout hôpital, le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu doit constituer un dossier médical

lors de votre prise en charge (Articles R1112-2 et R4127-45 du Code de la Santé Publique).

■ Responsable du traitement de vos données personnelles

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la Fondation ARHM représentée par sa Directrice générale. Le siège de la Fondation est situé à l'adresse 290, route de Vienne - BP 8252 - 69355 Lyon Cedex 08.

■ Quelles données personnelles traitons-nous ?

Nous collectons et traitons uniquement les données qui nous sont nécessaires pour vous prendre en charge et assurer nos missions, il s'agit pour l'essentiel :

- De données administratives civiles pour vous identifier et vous contacter (identité, adresse, numéro de téléphone, etc)
- De données administratives de la personne de confiance et des personnes à prévenir que vous avez éventuellement désignées (identité, adresse, numéro de téléphone, etc)
- De données médico-administratives (assureurs sociaux et autres payeurs) pour recouvrer les frais de soins
- D'éléments de votre vie personnelle ou professionnelle
- D'informations d'ordre économique et financier
- De données de santé nécessaires aux soins qui sont principalement vos antécédents médicaux, résultats d'examens cliniques, biologiques ou autres, clichés et compte rendus de radiologies, informations concernant un risque de maladie, une maladie, un handicap, prescriptions médicales, données relatives aux soins qui vous sont apportés, etc.

Vos données personnelles sont traitées par les professionnels autorisés de l'établissement qui sont soumis, de par leur fonction, au secret professionnel ou à un engagement de confidentialité.

■ Destinataires de vos données personnelles

Les données recueillies sont destinées à l'équipe de soins vous prenant en charge. Elles peuvent aussi être confiées à d'autres professionnels de santé ne faisant pas partie de l'équipe de soins qui vous prend en charge dans la mesure où vous en aurez été averti(e) et vous ne vous y serez pas opposé(e). Elles peuvent notamment

être envoyées dans votre Dossier médical partagé selon les modalités du décret n° 2016-914 du 4 juillet 2016.

Si vos données devaient être utilisées pour une activité de recherche, le centre hospitalier Saint Jean de Dieu vous délivrerait une information spécifique. Vous pourriez alors vous opposer à l'utilisation de vos données.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal. Elles peuvent également être transmises à des organismes extérieurs sous-traitants pour le strict accomplissement de missions confiées par le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu à ces organismes qui sont par ailleurs soumis aux mêmes obligations réglementaires de sécurité et de confidentialité imposées par le RGPD.

Certaines de vos données peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (autres établissements de santé, professionnels libéraux, transporteurs sanitaires...).

Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu est également amené à transmettre des informations à l'Assurance Maladie, à l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) et le cas échant, aux organismes de mutuelle afin de facturer les prestations de soins.

Dans un objectif de santé publique, des données peuvent être transmises à des organismes autorisés (Agence régionale de santé, Institut national de veille sanitaire, registre des maladies, etc.)

■ Durée de conservation de vos données personnelles

Le dossier médical est conservé, conformément au code de la santé publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage dans l'établissement, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès.

■ Confidentialité et sécurité de vos données personnelles

La confidentialité et la sécurité des données des patients sont des préoccupations constantes du centre hospitalier Saint Jean de Dieu. Des mesures de sécurité sont ainsi mises en œuvre conformément à la Politique de sécurité des sys-

tèmes d'information (PSSI) et la Politique de protection des données personnelles (PPDP) de la Fondation ARHM.

■ Droits sur vos données personnelles

Conformément au RGPD, vous disposez de différents droits sur vos données personnelles soumis à certaines conditions, à savoir :

- **Un droit d'accès** : vous pouvez demander un accès à votre dossier.
- **Un droit de rectification** : vous pouvez demander la rectification de données qui sont inexactes ou incomplètes.
- **Un droit à l'effacement** : vous pouvez demander l'effacement de vos données dans les limites du droit applicable.
- **Un droit à la limitation du traitement** : vous pouvez demander une limitation du traitement de vos données dans les limites du droit applicable.
- **Un droit d'opposition** : vous pouvez opposer au traitement de vos données dans les limites du droit applicable.

■ Comment exercer vos droits sur vos données personnelles ?

Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande à DPO - Fondation ARHM

- BP 8252 - 69355 Lyon Cedex 08 ou par mail à dpo.rssi@arhm.fr.

En cas de réclamation, et afin que nous puissions réagir au plus vite, il serait souhaitable que vous nous informiez. Vous pouvez cependant faire une réclamation à la CNIL, ce qui est aussi un de vos droits conformément à la réglementation en vigueur.

Partez à la conquête d'un nouvel espace pour votre santé.

Pour enregistrer vos informations santé et faciliter votre suivi médical, rendez-vous dès maintenant sur monespacesante.fr

ICI

Votre établissement envoie
le compte-rendu de votre
hospitalisation dans votre
EspaceSante.



**mon
ESPACE
SANTÉ**

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

MON DOSSIER MÉDICAL. MA MESSAGERIE SANTÉ.

Contactez-nous par téléphone

3422

Service gratuit
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Rendez-vous
sur monespacesante.fr
ou téléchargez l'application.





*Elle facilite vos démarches, notamment en cas de plainte et réclamation.
La CDU permet aussi de faire le lien entre l'établissement et les usagers.
Elle joue un rôle essentiel dans la mise en oeuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches.*

Vous êtes confrontés à des difficultés dans le cadre de votre prise en charge vous pouvez :

- contacter la personne en charge des relations avec les usagers du service des hospitalisations :
 04 37 90 10 54
 cdu.sjd@arhm.fr
- envoyer un courrier à la direction : Service des hospitalisations - Centre hospitalier Saint Jean de Dieu - 290 route de Vienne - BP 8252 - 69355 Lyon Cedex 08
- vous adresser directement à un représentant des usagers par mail (adresses ci-dessous),

Vous pouvez également demander à rencontrer un médiateur membre de la CDU, en vous adressant au Service des hospitalisations.

Vos interlocuteurs représentants des usagers

Yvan CAILLOT, représentant des usagers titulaire - Fnapsy - ru.ycaillot@arhm.fr

Chantal FOUREL - représentant des usagers titulaire - Unafam - ru.cfourel@arhm.fr

Anne BERRUYER, représentant des usagers suppléant - Unafam - ru.aberruyer@arhm.fr

Rose AKKAL, représentant des usagers suppléant - UDAF - ru.rakkal@arhm.fr

Les médiateurs

Nathalie AIB, cadre de santé - Médiateur soignant titulaire

Amélie PASSELEGUE, cadre de santé - Médiateur soignant suppléant

Les représentants institutionnels

Dr Florence DIBIE-RACOUPEAU, représentante du conseil d'administration

Dr Léa BOURSEAU, médecin représentant de la CME

Eric MIGUEL-LAGRAVA, directeur des soins et représentant de la commission du service des soins infirmiers et de rééducation

Karine KONÉ, responsable du service des hospitalisations

Laetitia LELOUP, responsable du service qualité et gestion des risques - Membre consultatif

Rappel des modalités relatives à l'examen des plaintes et réclamations

(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique)

■ 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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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.»

Coloriez votre Mandala tête de lion



⊕ Questionnaire satisfaction

Votre avis nous intéresse ?!

Votre avis est précieux

Vous êtes hospitalisé.e au Centre hospitalier Saint Jean de Dieu.

Votre avis sur les conditions d'accueil et de séjour nous est utile et précieux pour améliorer la qualité de nos services.

Merci donc de bien vouloir renseigner le questionnaire de satisfaction (en cochant les cases).

Les informations recueillies restent anonymes et confidentielles.

Une fois rempli, le questionnaire est à remettre au service des hospitalisations ou à l'équipe infirmière de l'unité de soins. Il peut également être envoyé par courrier à la direction de l'hôpital.





Questionnaire satisfaction

Est-ce votre premier séjour ? Oui Non

Quel est votre mode d'hospitalisation ? Soins libres Soins sans consentement

Date : Dans quelle unité de soins êtes-vous hospitalisé ?
Vous a-t-on remis le livret d'accueil ? Oui Non

THÈMES	Non concerné	(:-)	(:-)	(:-)	Non concerné
Accueil, prise en charge					
Qualité de l'accueil reçu à mon arrivée dans les unités de soins					
Qualité de l'accueil reçu à mon arrivée dans les services administratifs					
Disponibilité des équipes soignantes durant le séjour					
Prise en compte de votre maladie concernant les soins psychiques					
Prise en compte de votre maladie concernant les autres soins					
Prise en compte de la douleur					
Respect de votre intimité					
Respect de la confidentialité des informations vous concernant					
Activités proposées pendant l'hospitalisation					
Droits et information					
Qualité de l'information donnée sur votre état de santé					
Qualité de l'information donnée sur les thérapeutiques et la médication					
Qualité de l'information donnée sur les démarches liées aux soins sans consentement					
Aide et accompagnement					
Sur votre prise en charge sociale (logement, sécurité sociale, etc.)					
Sur les formalités administratives (facturation, arrêt de travail, etc.)					
Environnement et vie quotidienne					
Confort et propreté de votre chambre					
Confort et propreté des espaces de vie communs (salon, salle à manger, douche)					
Gestion des effets personnels (objets de valeur, linge, etc.)					
Sentiment de sécurité (chambre, unité de soins, parc...)					
<i>Votre impression / appréciation globale sur votre séjour</i>					

Commentaires à compléter librement au verso si besoin

(feuilles détachables)

THÈMES	VOS COMMENTAIRES
Accueil, prise en charge
Droits et information
Aide et accompagnement
Environnement et vie quotidienne
Votre impression / appréciation globale sur votre séjour



290 Route de Vienne - BP 8252
69355 Lyon Cedex 08
04 37 90 10 10

www.sjd.arhm.fr

