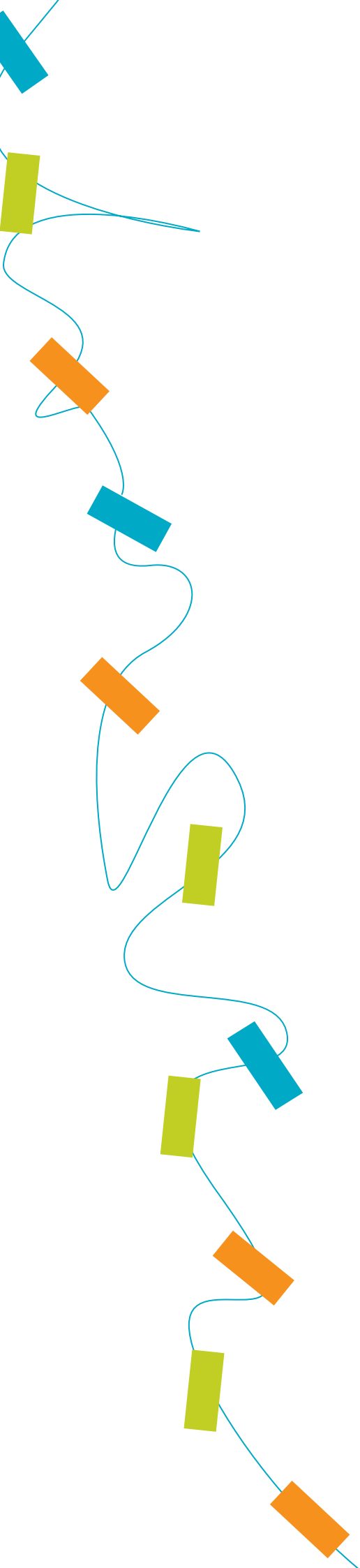




# LIVRET D'ACCUEIL





## Le mot de la directrice

“

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.

La Directrice  
Agnès MARIE-EGYPTIENNE

”

# Sommaire

Le mot de la directrice	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 17

Avec votre consentement	17
Sans votre consentement	17

## VOTRE SORTIE 18

Vos permissions de sortie	18
Votre sortie de l'hospitalisation	18
Au moment de votre sortie	19
Votre satisfaction et vos remarques	19

## VOS DROITS 20

Une information accessible et loyale	20
Le respect de votre vie privée et le secret des informations	20
L'expression de vos droits civiques	20
La protection de vos données personnelles	20
L'expression de vos plaintes et réclamations	21
La commission des usagers	21
Le recueil de vos directives anticipées de fin de vie	21

## POUR ALLER PLUS LOIN 22

Le plan de l'hôpital	22
Un peu d'histoire	23
L'organisation de l'hôpital	24
Les différents représentants du culte	25
Les procédures de soins sans consentement	26
La charte de la personne hospitalisée	28
Les engagements de l'établissement	29
La personne de confiance	30
Les associations en convention avec l'établissement	31
Respect	32
Questionnaire de satisfaction	36



# 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<sup>e</sup> arrondissement de Lyon.

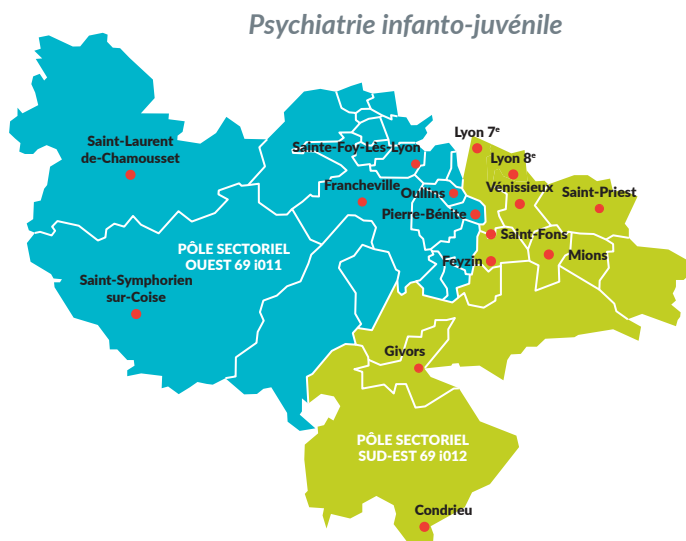
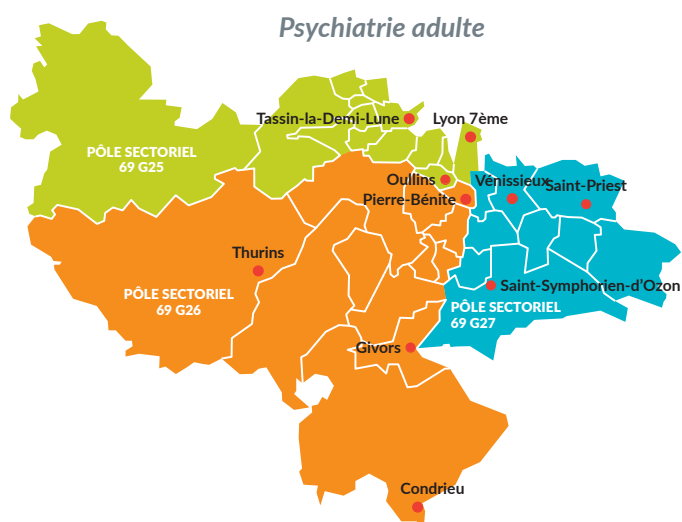
Pour mener à bien sa mission de soins, le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu est organisé en secteurs et pôles sous la responsabilité d'un médecin-chef avec :

- 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 22

*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.*



## 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 **8h30 à 12h00**  
**Tél. 04 37 90 10 61**



## Vos frais de séjour

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 procédera 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, chèquiers, 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, veuillez 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, avec votre accord, 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 30

## 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. 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,
- ▀ Se retirer 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 25

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.



# 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. Les codes d'accès pour se connecter sont à demander au service des hospitalisations. L'accès internet se fait à partir de postes informatiques en libre-service situés à la Cafeteria et à la Maison des usagers. L'accès wifi est possible dans les espaces pourvus de borne : dans la cafétéria et ses abords et vers les 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.

Un **espace coiffure** est à disposition.



Ouvert **un mercredi après-midi sur deux (semaine impaire)**  
**sans rendez-vous.** Entrée K5.

**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.*

## **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.

## **Photos – Images**

Les photographies, les vidéos et les enregistrements vocaux sont strictement interdits en dehors de l'accord de la direction sous peine de poursuites pénales.

## **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.

## **Médicaments et denrées alimentaires**

Pour des raisons d'hygiène et de responsabilité, aliments et médicaments ne peuvent être introduits qu'avec l'accord de l'équipe soignante.

## **Tabac**

L'usage du tabac est interdit dans tous les locaux de l'hôpital.

## **Alcools - Drogues - Objets dangereux**

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. L'introduction d'armes et d'objets dangereux est également interdite. Le cas échéant, ceux-ci seront confisqués et transmis aux services de police.

## **Agressions – Dégradations**


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. 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.

## **Trafics**

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

## **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.

 de détail sur les règles de vie à l'hôpital, en rubrique « **Pour aller plus loin** » en page 32



# 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 26

# 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 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

Elles vous permettent de poursuivre les soins après 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 (CATTP) proposent des activités et thérapies de groupe.
- ▀ Les hôpitaux de jour assurent des soins individualisés et intensifs à la journée et favorisent la réinsertion.

## Au moment de votre sortie

Lors de votre **sortie**, 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 au Pôle Emploi 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.

A questionnaire form for patient satisfaction. It includes sections for 'Bonne', 'Moyenne', and 'Mauvaise' satisfaction levels, and a table for recording comments and dates. The form is titled 'Questionnaire de satisfaction patient' and includes a header with 'Date:' and 'Dans quelle unité de soins êtes-vous hospitalisé?'.

Le questionnaire de satisfaction est en page 36

# 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](mailto:dpo.rssi@arhm.fr)



La charte de la personne hospitalisée est en page 28

**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 le service des hospitalisations et des relations avec les usagers,
- Vous adresser par courrier à la direction de l'hôpital.

**Le recueil de vos directives anticipées de fin de vie**. Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu est organisé pour recueillir vos directives anticipées. Si vous disposez d'une telle directive à votre arrivée, pensez à en faire part à l'équipe soignante.

## 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.



La composition détaillée de la Commission des usagers et les coordonnées complètes des représentants d'usagers sont affichées dans chaque unité de soins et au service des hospitalisations.



# POUR ALLER PLUS LOIN

## + Le plan de l'hôpital



Toilettes



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 référé 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 **15 000 personnes** ont recours aux soins prodigués par l'établissement que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en extra-hospitalier.

**322** lits d'hospitalisation complète

**189** places en hospitalisation de jour

**62** structures de soins ambulatoires regroupées sur **43** sites qui prennent en charge **80 %** des patients suivis en ambulatoire

Le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu compte **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<sup>e</sup> 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 gérontopsychiatrie,
- 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 d'action thérapeutique contre l'isolement et le suicide (ATIS) et l'unité de psychiatrie d'urgence et de liaison (UPUL),
- Un dispositif des troubles envahissants du développement (TED),
- 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](mailto:grandrabbinat-lyon@wanadoo.fr)



### ■ Pour le culte musulman

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

# Les procédures de soins sans consentement

Soins psychiatriques 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'État (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'État (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

#### **La Commission départementale des soins psychiatriques**

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

#### **Préfet du Rhône**

Préfecture du Rhône  
106 rue Pierre Corneille - 69419 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

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

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

#### **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 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](http://www.has-sante.fr) et du CH Saint Jean de Dieu : [www.sjd.arhm.fr](http://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...



## 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.

### ▀ 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](http://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  
04 72 40 24 67

#### **Arlequin**

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

### 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](mailto:69@unafam.org)

### Les associations d'usagers

#### **Réseau des Entendeurs de Voix**

[Lyon69@revfrance.org](mailto: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



**Professionnels, patients, familles, visiteurs...  
Ensemble, veillons au respect  
de la vie privée de chacun**

   **Tout enregistrement audio, toute vidéo ou toute photo  
sont strictement interdits dans l'enceinte de l'hôpital,  
sauf autorisation expresse de la direction.**



**Les professionnels du CH Saint Jean de Dieu  
prennent soin de vous,  
prenez soin d'eux...**

**Énervements, incivilités et agressions  
ne sont pas acceptables à l'hôpital**

- Article 222-12 du Code Pénal  
Les violences ayant entraîné une incapacité de travail inférieure ou égale à 8 jours ou n'ayant entraîné aucune incapacité de travail, sont punies de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende lorsqu'elles sont commises sur un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions.



**L'hôpital est un espace de soins,  
ne l'intoxiquons pas !**

**La détention, l'usage et la vente de stupéfiants sont  
interdits à l'hôpital**  
Article 222-37 du Code Pénal  
Le transport, la détention, l'offre, la cession, l'acquisition ou l'emploi illicites  
de stupéfiants sont punis de dix ans d'emprisonnement et de 7 500 000 euros  
d'amende.



+ Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Coloriez votre Mandala tête de lion



## Questionnaire satisfaction



### **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.

Est-ce votre premier séjour ?  Oui  Non  
 Quel est votre mode d'hospitalisation ?  Soins libres  
 Soins psychiatriques demande d'un tiers  
 Soins psychiatriques demande représentant de l'Etat  
 Soins psychiatriques péril imminent

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

THÈMES					Non concerné
<b>Accueil, prise en charge</b>					
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					
<b>Droits et information</b>					
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					
<b>Aide et accompagnement</b>					
Sur votre prise en charge sociale (logement, sécurité sociale, etc.)					
Sur les formalités administratives (facturation, arrêt de travail, etc.)					
<b>Environnement et vie quotidienne</b>					
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.)					
<b>Votre impression / appréciation globale sur votre séjour</b>					

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	..... ..... ..... ..... .....





Centre hospitalier  
SAINT JEAN DE DIEU



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

[www.sjd.arhm.fr](http://www.sjd.arhm.fr)



FONDATION  
Santé mentale et handicap  
*Qualité de vie et autonomie*