



## LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT HOSPITALISATION COMPLÈTE

Préparer votre séjour en toute sérénité

A decorative graphic element consisting of a semi-circle filled with white and grey diagonal stripes.

## LE MOT DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

Vous avez été admis à l'Institut de l'Enfant, de l'Adolescent et du Jeune Adulte (IEAJA) Lyon pour un séjour en hospitalisation complète et nous vous remercions pour la confiance témoignée.

Ce livret d'accueil, élaboré à votre intention a été conçu pour vous donner toutes les informations, les renseignements ou les conseils qui vous sont utiles tout au long de votre parcours de soin.

Nous avons à cœur de vous proposer des soins de qualité, de vous accueillir avec bienveillance et dans le respect de votre dignité.

L'ensemble de l'équipe est à votre disposition pour répondre à toutes éventuelles interrogations que vous pourrez avoir durant votre séjour.

Nous vous souhaitons un bon séjour dans notre établissement.

**La Direction**

A decorative graphic element consisting of a semi-circle filled with yellow and green diagonal stripes.A dark green rectangular bar.

**CRÉATIVITÉ**

A yellow rectangular bar.

**BIENVEILLANCE**

A light green rectangular bar.

**SOLIDARITÉ**

L'IEAJA LYON .....	4
1-VOTRE ARRIVEE .....	5
2- VOTRE ADMISSION.....	6
3-VOTRE PARCOURS DE SOINS.....	7
4- LE SEJOUR EN HOSPITALISATION COMPLETE.....	10
5- RAPPEL DE VOS DEVOIRS.....	12
6- VOTRE SORTIE.....	14
7- NOS ENGAGEMENTS .....	15
8-VOS DROITS.....	16

## L'IEAJA Lyon

**Situé à proximité de Lyon, l'Institut de l'Enfant, de l'Adolescent et du Jeune Adulte (IEAJA) a ouvert ses portes en juillet 2022 et propose à chacun, patients et professionnels, un cadre de soins qualitatif, moderne et adapté aux besoins de l'ensemble des prises en charge proposées.**

Implanté dans des locaux modernes et lumineux, l'IEAJA Lyon est un acteur reconnu sur le bassin Lyonnais pour la qualité de la prise en charge de jeunes patients de 12-25 ans et propose :

- Des soins spécialisés relevant de la psychiatrie de l'enfant, de l'adolescent, du jeune adulte
- Un dispositif de soins-études en partenariat avec l'éducation nationale

L'IEAJA est inscrit dans le réseau YKOE, ce qui lui permet de bénéficier des apports et de l'expérience des autres cliniques indépendantes du réseau et d'un organisme de formation spécialisé en psychiatrie et santé mentale.

### **L'identité professionnelle du groupe YKOE repose sur :**

- ✓ **Une offre globale de formation, prévention et prise en charge**
- ✓ **Le développement de prises en charge spécialisées et novatrices en santé mentale**
- ✓ **L'adaptation aux besoins de santé des territoires**
- ✓ **La poursuite des partenariats public/privé pour renforcer, en complémentarité, l'offre de santé mentale dans les territoires.**

L'IEAJA Lyon est un établissement agréé, conventionné par la Sécurité Sociale. Il applique le tiers payant avec les caisses de sécurité sociale et la plupart des organismes complémentaires ou mutuelles, après obtention d'une prise en charge.

La clinique est membre de la Fédération de l'Hospitalisation Privée, interlocuteur privilégié des pouvoirs publics pour tout ce qui concerne les établissements de santé privés.

S'appuyant sur une équipe dynamique, la Direction entend répondre à vos attentes en matière de qualité et de sécurité des soins.



# 1-Votre arrivée

## 1-1 Préparer votre venue

L'objectif de nos prises en charge est de vous aider à soulager votre souffrance, à diminuer les symptômes liés à votre état de santé, et à renouer avec votre projet scolaire ou professionnel.

Lors de votre hospitalisation, vous allez bénéficier d'un projet de soins qui va mettre en œuvre les approches cliniques et les équipements nécessaires à votre rétablissement.

La durée de séjour en hospitalisation complète est de 6 semaines.

Le soutien de votre entourage est nécessaire dans votre projet de soins. L'équipe veille à préserver les liens avec votre vie familiale et sociale. Pour cela, l'alliance avec vos parents, ou tout autre représentant de l'autorité parentale est recherchée pour vous accompagner dans l'amélioration de votre état de santé.

**Important :** Nous vous recommandons de laisser vos biens de valeur, bijou, montre... à votre domicile.

Afin de sécuriser les armoires de votre chambre mises à votre disposition, nous vous recommandons de vous munir d'un cadenas personnel.

## 1-2 Accéder à l'IEAJA Lyon

**En voiture :** A7 Sortie 6 "Vénissieux-Feyzin", D301 puis sortie D307 "Feyzin la Begude-Venissieux" puis 1er rondpoint 3ème sortie, au 2ème rondpoint 2ème sortie puis au feu à droite et entrée à gauche.

**En transports en commun :** Tramway T4 terminus, arrêt "Hôpital Feyzin-Vénissieux". Lignes de bus C12, 60 et 93.

## 1-3 Nous contacter



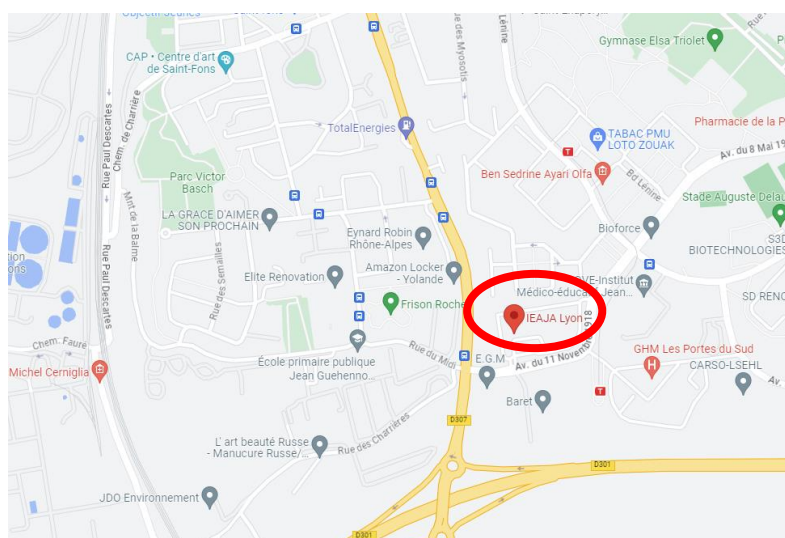
**Adresse :** 1 Av. du 11 Novembre 1918,  
69200 Vénissieux

**Tél :** 04.72.20.18.00

**Site internet :** <https://ieaja-lyon.fr/>

**Mail :** [accueil@ieaja-lyon.fr](mailto:accueil@ieaja-lyon.fr)

**Horaires de l'accueil :** 8h30/18h30  
du lundi au vendredi.



## 2- Votre admission

Votre admission repose sur votre **libre choix**<sup>1</sup>, sur indication de votre médecin traitant ou de votre psychiatre et après accord d'un médecin psychiatre de la Clinique.

### 2-1 La préadmission

Lors de la consultation de préadmission, vous avez rencontré le médecin qui sera votre référent médical pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Un dossier d'admission vous a été adressé. Il est important de remplir complètement les différents formulaires et de préparer les pièces demandées.

### 2-2 L'admission : un accueil personnalisé

**Lors de votre admission, il vous a été communiqué le règlement intérieur qui vous donne les informations complémentaires et concrètes sur les modalités de déroulement de votre prise en charge.**

Le jour de votre admission, vous êtes accueilli(e), et vos proches le cas échéant, par le personnel du secrétariat médical qui vous accompagne dans les premières démarches.

Pour votre entrée dans le parcours de soins, nous vous remercions de fournir les documents suivants :

- Papiers d'identité : carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité
- Carte vitale actualisée
- Attestation de sécurité sociale
- Carte et coordonnées de votre mutuelle
- *Pour les mineurs* : L'autorisation de soins signée par les deux titulaires de l'autorité parentale
- *Pour les majeurs protégés* : L'ordonnance de mise sous tutelle ou sous curatelle
- Renseignements médicaux : vos ordonnances en cours, éventuellement vos derniers résultats d'examens sanguins et enfin, le formulaire médical rempli par votre médecin traitant
- Courrier de sortie et ordonnance de sortie (si sortie d'hospitalisation)

**Pour les majeurs protégés**, l'ordonnance de mise sous tutelle ou sous curatelle doit nous être également transmise lors de l'accueil.

**Pour les patients en situation de handicap / à mobilité réduite**, des places de stationnement sont réservées devant l'établissement qui lui-même dispose d'équipements visant à favoriser l'accès aux soins pour tous.

---

<sup>1</sup> Article 1110-8 du code de la santé publique : Le droit du malade au libre choix de son praticien et de son établissement de santé et de son mode de prise en charge, sous forme ambulatoire ou à domicile, en particulier lorsqu'il relève de soins palliatifs au sens de l'article L.1110-10, est un principe fondamental de la législation sanitaire.

## 2-3 Les frais d'hospitalisation

La structure est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie. Aussi, et en fonction de vos droits, votre séjour à l'hôpital sera couvert financièrement par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et votre mutuelle.

Nous pratiquons le tiers-payant. Votre facture est ainsi directement adressée à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie obligatoire dont vous relevez, à votre mutuelle / assurance santé complémentaire, ou à la Complémentaire Santé Solidarité (CSS). Si vous êtes assuré(e) social(e) mais ne disposez pas de mutuelle/assurance santé complémentaire (ou si celle-ci ne couvre pas tous vos frais), le reliquat des frais d'hospitalisation sera à régler par vos soins.

Nous vous conseillons de contacter ces deux organismes pour de plus amples informations.

**Information Assurance Maladie :** Vous cherchez des informations plus complètes sur les démarches administratives, l'ouverture des droits et la prise en charge des frais lors d'une hospitalisation, consultez le site Internet de l'Assurance Maladie : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

## 3-Votre parcours de soins

La durée de la prise en charge en hospitalisation complète dépend de votre projet de soins personnalisé.

**Dès votre arrivée et jusqu'à votre rétablissement, vous êtes acteur de votre projet de soins. Pour les patients mineurs, si vous devenez majeur(e) en cours de séjour, vous serez transféré(e) dans l'unité accueillant des patients majeurs le jour de votre anniversaire.**

Avec votre accord, l'équipe de l'IEAJA Lyon peut être amenée à être en lien avec votre médecin traitant et d'autres professionnels de santé.

### 3- 1 Votre projet de soins

La durée d'hospitalisation complète est de 6 semaines.

Un médecin psychiatre et un soignant de l'équipe pluriprofessionnelle sont vos référents.

Votre médecin psychiatre référent vous propose un projet de soins personnalisé (PSP) qui est mis en œuvre avec l'équipe pluriprofessionnelle de l'établissement.

Votre projet de soins personnalisé comporte :

- Un suivi médical
- Un suivi individuel avec des professionnels pour aborder les sujets qui vous préoccupent
- Un parcours de soins avec des ateliers thérapeutiques partagés avec d'autres jeunes ; ces groupes de soins vous aideront à mieux gérer vos difficultés, vos émotions et à améliorer vos relations avec les autres
- Un accompagnement scolaire et social personnalisé, notamment par des liens directs avec l'établissement scolaire de référence

Le programme de soins s'accompagne de temps de bilans clinique et scolaire et de coordination. Plusieurs professionnels de santé vont intervenir tout au long de votre séjour, ils se réuniront régulièrement au sujet de l'évolution de votre état de santé. Ces temps permettent à votre médecin psychiatre référent de réajuster les orientations thérapeutiques si cela s'avère nécessaire.

Avec votre accord, l'équipe de l'IEAJA Lyon peut être amenée à être en lien avec votre médecin traitant et d'autres professionnels de santé.

Dans le cas où des examens et/ou consultations spécialisées complémentaires s'avèrent nécessaires, l'information vous sera transmise par votre médecin psychiatre référent, en lien avec les professionnels de santé du territoire et dans le respect de votre liberté de choix.

### 3-2 Le projet soin-études

La prise en charge soins-études a pour objectif la réinsertion psycho-sociale. Lors de votre séjour, vous bénéficierez d'un accompagnement concernant votre scolarité ou votre vie professionnelle, après un état des lieux de la situation et des besoins. Vous participerez à des séances de cours, des inclusions scolaires et des ateliers conceptions.

### 3-3 Les outils thérapeutiques utilisés

L'IEAJA Lyon a recours à un ensemble de psychothérapies, de médiations thérapeutiques et d'ateliers spécifiques :

- ✓ Psychothérapies groupales (groupe d'habilité sociale, photolangage, groupe de régulation émotionnelle) et individuelles,
- ✓ Thérapies cognitives et comportementales, réalité virtuelle
- ✓ Thérapies psychocorporelles (activité physique adaptée, psychomotricité, apaisement, relaxation, tables de thermo-massage...),
- ✓ Ateliers d'éducation à la santé, sortie thérapeutique
- ✓ Art-thérapie, dramathérapie



### 3-3 La composition de l'équipe

Une équipe pluridisciplinaire est présente pour vous aider à construire et atteindre vos objectifs de soins.

#### L'équipe concourant directement à votre prise en charge est composée de :

- ✓ Médecins psychiatres et médecin généraliste dont la liste est jointe et disponible à l'accueil, Cf fiche pratique numéro 1 « Nos médecins psychiatres et généraliste »
- ✓ Psychologues cliniciens et TCC
- ✓ Neuropsychologue
- ✓ Infirmiers
- ✓ Aides-soignants
- ✓ Educateurs spécialisés
- ✓ Enseignant en Activité Physique Adaptée
- ✓ Psychomotricien
- ✓ Art-thérapeute
- ✓ Diététicien
- ✓ Ergothérapeute
- ✓ Assistant social
- ✓ Secrétaire médicale
- ✓ Directrice des soins
- ✓ Infirmier coordonnateur
- ✓ Coordinatrice pédagogique



A cette équipe se joint une équipe d'enseignants mis à disposition par l'éducation nationale. Des intervenants extérieurs peuvent également rejoindre ponctuellement l'équipe de soins. L'ensemble des professionnels est formé et soumis au secret professionnel.

**Chaque professionnel est formé aux spécificités de la prise en charge en psychiatrie de l'enfant, de l'adolescent, du jeune adulte.**

*Chacun a une mission de soins, d'écoute et d'accompagnement à votre égard.*



Les professionnels de santé, identifiables par leur badge, mentionnant leur prénom et fonction.

Dans le cas où des examens et/ou consultations spécialisées complémentaires s'avèrent nécessaires, l'information vous sera transmise par votre médecin référent, en lien avec les professionnels de santé du territoire et dans le respect de votre liberté de choix.

### 3-4 Les médicaments

**Si vous prenez des médicaments** à votre domicile, prescrits par un ou plusieurs médecins ou de votre propre initiative, merci de le signaler au médecin lors de votre admission ou dès le premier jour de votre prise en charge. Il est important de venir avec toutes vos ordonnances en cours.

N'oubliez pas de signaler également les médicaments que vous pourriez prendre sur les conseils de votre pharmacien.

**Rappel :** vos traitements habituels peuvent être modifiés par votre médecin référent. Il est préférable de laisser vos traitements chez vous. Le médecin référent prescrira vos traitements au long du séjour.

Il est important de rester dans votre unité de soins pour prendre les traitements du matin, de midi et du soir.

**Attention : en aucun cas votre traitement ne peut être transmis à un autre patient.**

### 3-5 La restauration

La restauration fait l'objet d'un soin particulier. Elle est sous-traitée à un prestataire extérieur, réputé pour la qualité de son service et le sérieux de sa prestation globale.

Les repas sont réalisés avec des produits sélectionnés avec soins et selon des recettes éprouvées.

Le service diététique du prestataire est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis.

*Nos préparations culinaires étant moyennement salées ou "normodosées" afin de respecter les préconisations de l'OMS, nous mettons à votre disposition des condiments (sel, poivre, moutarde, mayonnaise, ketchup...) au moment de votre repas. Si un régime vous a été prescrit par un médecin spécialiste pour raison médicale effective et que vous déjeunez sur place au self de l'établissement, nous vous demandons d'en tenir informé le médecin et l'équipe des infirmier(e)s qui le transmettront au prestataire de restauration.*

## 4- Le séjour en hospitalisation complète

**La prise en charge se déroule sur 6 semaines avec une alternance entre des demi-journées de soins et des demi-journées de scolarité.**

**Voici l'ensemble des points d'organisation qui permettent d'assurer le bon déroulement de votre séjour et de favoriser la vie en groupe.**

### 4-1 Les objets de valeur

Bien que nous soyons attentifs, des vols peuvent malheureusement se produire. Pour prévenir tout risque, il est recommandé de ne pas amener de grosses sommes d'argent, des objets de valeur ou des bijoux. Vos affaires sont sous votre responsabilité.

Nous vous invitons à sécuriser vos effets personnels en les déposant dans l'armoire de votre chambre dont vous seul disposez de la clé.

Veuillez noter que l'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objets de valeur qui ne sont pas protégés pendant votre hospitalisation.

### 4-2 Les visites

Votre entourage peut vous rendre visite deux fois en semaine du lundi au vendredi et une au cours du Week end.

Les visites doivent faire l'objet d'une information préalable à votre unité de soin et sont limitées à deux adultes par visite.

Les visites sont autorisées sur les plages horaires suivantes :

Du lundi au vendredi entre 16h30 et 18h15 sans restriction de durée

Le week-end entre 14h30 et 18h15 avec une durée maximale de 2h30.

Des activités et animations peuvent avoir lieu le week-end : visiteurs et familles sont invités à y participer s'ils le souhaitent, sur inscription.

### 4-3 Les absences et les retards

La régularité dans les soins rend votre prise en charge plus efficace. Aussi, les retards et absences aux ateliers et rendez-vous individuels mettent en difficulté la prise en charge, les professionnels qui vous suivent ainsi que les patients qui participent au groupe thérapeutique.

Afin de vous aider dans votre organisation, il vous sera remis un planning de votre parcours de soins. L'emploi du temps de scolarité est affiché dans votre unité de soins.

### 4-4 L'inventaire

À votre arrivée, un inventaire de vos affaires est réalisé, avec votre accord. La présence d'objets présentant un danger (objets piquants, coupants et tranchants) ainsi que les produits toxiques n'est pas autorisée dans l'établissement. Vos traitements médicamenteux personnels sont déposés à la salle de soins de votre unité de soins ou remis à votre entourage. Ils vous sont rendus en fin de séjour, si le médecin a prescrit la poursuite du traitement.

### 4-5 Identitovigilance et port du bracelet d'identification

Pour assurer la sécurité des soins notamment au moment de la prise des traitements, il vous sera mis un bracelet d'identification lors de votre admission. Ce dernier sera enlevé lors des permissions et remis à votre retour.

#### 4-6 Le linge

Si vous ne pouvez pas assurer l'entretien de votre linge lors des permissions ou avec l'aide de votre entourage, vous pouvez avoir accès à la buanderie de l'établissement. Pour cela, il vous faut acheter, auprès des secrétaires d'accueil, un ticket "dosette lessive" à 1,20€ puis vous rapprocher de l'aide-soignant de votre unité de soins qui vous accompagnera.

#### 4-6 Les permissions de sortie

Elles sont soumises à l'avis médical. Elles dépendent de votre état de santé. Elles sont à demander à votre médecin référent à l'avance.

#### 4-7 La chambre

Il s'agit d'un espace personnel que vous aurez à tenir propre et rangé. Il est interdit de se rassembler dans les chambres des autres patients afin de préserver l'intimité de tous. De nombreux espaces sont dédiés pour partager des moments.

#### 4-8 Les repas

Ils sont pris à la salle de restaurant aux horaires suivants :

**Petit déjeuner** : de 8h à 9h

**Déjeuner** : de 12h à 13h30

**Goûter** : de 16h à 16h30

**Dîner** : de 19h à 20h

Les traitements sont administrés avant chaque repas dans votre unité de soins par un infirmier. Par ailleurs, nous attirons votre attention sur le respect des horaires de repas ainsi que sur le débarrassage de votre plateau.

#### 4-9 La soirée et le coucher

A partir de 20h, chaque patient regagne son unité de soin.

Il est important de privilégier le repos et la qualité du sommeil. Aussi, il est conseillé le soir de veiller au calme des unités de soins et de préserver un temps de sommeil favorable au repos et à la récupération. Le temps de l'hospitalisation est un temps où les rythmes de vie sont rééquilibrés. Le respect de la durée du sommeil est très important pour la santé mentale et les apprentissages. Selon votre âge, l'heure de coucher est à 22h ou 23h.

### Le comportement et les relations

L'équipe de l'IEAJA Lyon est particulièrement attachée à ce que les échanges se passent dans la bienveillance, le respect et l'accord des uns et des autres. Certains patients étant vulnérables, l'équipe est là pour assurer une protection de tous.

#### 4-10 La sécurité incendie

L'ensemble des locaux de l'établissement est muni de détecteurs de fumée. En cas d'incendie, il convient d'avertir le personnel.



Notre établissement respecte les règlements en matière de sécurité incendie en vigueur. Le personnel est formé chaque année sur la façon de réagir en cas d'incendie. L'interdiction de fumer dans l'établissement est strictement appliquée, conformément à la réglementation décrétée par le 15 novembre 2006 et la circulaire du 8 décembre 2006. Les instructions d'évacuation sont affichées à chaque étage. En cas d'urgence, il est important de rester calme et de suivre les instructions du personnel, qui a été formé à la gestion de ces situations.

**En cas d'incendie**, veuillez immédiatement informer le personnel et suivre les instructions qui vous sont fournies.

**En cas d'ordre d'évacuation**, respectez les consignes, n'utilisez pas les ascenseurs et ne retournez jamais dans le bâtiment sans autorisation.

**En cas de fumée**, baissez-vous.

D'une façon générale, signalez tout problème d'installations ou d'équipements électriques au personnel. Pour des raisons de sécurité, il est interdit de brancher des appareils électroniques personnels.

#### 4-11 Le culte

L'IEAJA Lyon est un lieu ouvert au public et de ce fait applique le principe de laïcité en lien avec la loi.

La liste des lieux de cultes situés à proximité de l'établissement est disponible à l'affichage dans l'établissement, dans les espaces dédiés.

## 5- Rappel de vos devoirs

Afin que la vie en collectivité soit propice aux soins et au rétablissement de tous, nous vous demandons de respecter les points suivants :

- Ne pas proférer d'injures, de menaces, ou de grossièretés.
- Ne pas avoir recours à l'agressivité et à la violence physique.
- Respecter le mobilier, les locaux, les équipements. La dégradation volontaire engage la responsabilité du patient et du représentant légal.
- Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement. Un espace extérieur est prévu pour ce faire. (Décret n° 2017-633 du 25 avril 2017 et Décret 2006- 1386 du 15/11/06)
- La salle de soins et les offices sont strictement réservés aux personnels.

Les patients ainsi que les visiteurs sont tenus de respecter les règles, les consignes de sécurité, les règles et les recommandations concernant l'hygiène, l'interdiction de fumer et de vapoter dans tous les lieux publics. Le non-respect de ces consignes fera l'objet d'un échange avec le médecin, la direction des soins, et selon le cas, la direction de l'établissement.

Dans le cas de conduites dangereuses pour le patient et/ou les autres personnes, ou répétées, le médecin peut mettre fin à l'hospitalisation.

### **5-2 Le respect du règlement intérieur de l'établissement**

Le règlement intérieur de l'établissement vous a été fourni lors de votre admission.

Afin de garantir un séjour agréable, il est important de respecter les règles de vie en collectivité.

La sortie d'un patient peut être décidée par le directeur, sur avis médical, en cas de désordres persistants causés par le patient ou en cas de manquement grave aux règles de vie en collectivité ou au règlement intérieur, à moins que son état de santé ne l'interdise. Avant toute décision de sortie, une proposition de poursuite des soins sera faite au patient.

(Cf. les articles L.1112-3, R.1112-40 à R.1112-55 du code de la santé publique, « lorsqu'un malade, dûment averti, cause des désordres persistants, le directeur prend, avec l'accord du médecin coordonnateur, toutes les mesures appropriées pouvant aller éventuellement jusqu'au prononcé de la sortie de l'intéressé »).

#### **RESPECT D'AUTRUI**

Votre séjour exige le respect d'autrui, celui de votre entourage, des autres patients, du personnel et de votre cadre de vie. En cas de violence physique ou verbale commise sciemment, votre prise en charge pourrait être a minima suspendue et toute autre mesure prise.

L'établissement pourrait se retourner contre tout patient ayant causé des dégradations matérielles.

### **5-3 Le respect du droit à la confidentialité**

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de prendre des photos ou d'enregistrer des vidéos au sein de l'établissement et/ou de les diffuser sur les réseaux sociaux ou autres.

### **5-4 Les détentions illicites ou dangereuses**

Nous vous rappelons qu'**il est strictement interdit** de détenir des armes blanches ou à feu, des substances illégales, de l'alcool ou tout autre produit illicite.

En cas de non-respect de ces consignes, la direction de l'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des biens et des personnes.

Le patient qui serait en possession de ces objets ou substances sera immédiatement exclu de l'établissement.

### **5-5 Les nuisances sonores**

La tranquillité est un élément clé pour le confort et le rétablissement des patients. Il est donc demandé de respecter le silence à l'intérieur de l'établissement. Pour cela, nous vous demandons de faire preuve de discrétion en utilisant votre téléphone et d'éviter les conversations bruyantes.

### 5-6 Locaux et circulations

L'établissement offre des espaces propres et nettoyés quotidiennement qui doivent être traités avec respect par les patients et leurs visiteurs. Il est important de noter que les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans l'enceinte de l'établissement.

### 5-7 La tenue vestimentaire et l'hygiène corporelle

Nous vous demandons de porter des tenues correctes et propres lors de votre hospitalisation. Il vous appartient d'adapter votre tenue en fonction de votre planning d'activités : vêtements confortables, chaussures de sport/marche. Lors des ateliers d'éducation physique adaptée, tenue et baskets de sport propres sont exigées.

En salle de massothérapie, des draps d'examen doivent être systématiquement utilisés pour respecter les règles de d'hygiène et maintenir le matériel propre.

En cuisine thérapeutique, les consignes d'hygiène doivent être respectées : port d'un tablier jetable fourni, pas de port de bijou (bagues/bracelets), cheveux mi-longs à longs attachés.

Nous vous invitons à consulter notre fiche pratique numéro 4 « Comité de lutte contre les Infections Associées aux Soins ».



## 6- Votre sortie

**La décision de sortie est avant tout une décision médicale.** Votre médecin psychiatre référent convient avec vous de la date et des modalités de votre sortie.

Lors de l'entretien de sortie avec le médecin, il vous remettra votre lettre de liaison et éventuellement votre ordonnance de sortie.

Néanmoins, si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demandons de signer un document qui atteste de votre volonté de refus de soins.

Après votre sortie, et afin d'améliorer la prise en charge des patients, une enquête de satisfaction concernant votre séjour vous sera remise.

**Votre avis nous intéresse :** Afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement que nous proposons, nous prenons en compte l'ensemble de vos remarques. Celles-ci peuvent être déposées tout au long de votre séjour dans la boîte transparente située vers la banque d'accueil.

Selon votre situation administrative au moment de votre sortie, une facture de fin de séjour peut être amenée à vous être adressée par voie postale ou mail afin de solder votre dossier.



## 7- Nos engagements

### 7-1 La qualité et sécurité des soins

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit la qualité des soins comme la capacité de « garantir à chaque patient la combinaison d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins ».

La sécurité des soins au patient est un enjeu majeur du système de santé. Cette notion renvoie aux axes d'amélioration des pratiques et de la dimension organisationnelle du système afin de réduire les risques évitables associés aux soins et aux pratiques dans les établissements de santé.

Dès son ouverture, l'IEAJA Lyon s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Afin de mener à bien cet objectif, l'établissement a défini un programme pluriannuel Qualité et Sécurité des Soins intégré au projet d'établissement.

Les axes prioritaires sont :

- La promotion de la déclaration des évènements indésirables
- La révision annuelle de la cartographie des risques
- La promotion d'engagement du patient
- Le renforcement du travail en équipe comme moteur d'amélioration des pratiques

L'IEAJA Lyon a mis en place une politique de qualité et de sécurité des soins. Cette politique s'illustre par le suivi d'indicateurs qualité, l'évaluation des pratiques professionnelles, et la mesure de la satisfaction ...

*Toutes ces actions sont menées pour mesurer l'efficacité de notre politique et assurer une progression constante de la qualité et de la sécurité de notre prise en charge.*

### 7-2 La prise en charge de la douleur

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD) est l'instance dans laquelle la politique de prise en charge de la douleur est définie. Le CLUD permet de coordonner l'évaluation de la douleur, en déterminant les échelles utilisées et s'assure de la bonne formation du personnel médical et paramédical. Cf. Fiche pratique numéro 2 : « Votre douleur, parlons-en : Contrat d'engagement ».

L'objectif est de former tous les professionnels pour évaluer, suivre l'évolution de la douleur afin de la soulager dans la mesure du possible. Les personnels intègrent, dans leurs pratiques professionnelles, une attention particulière à la maîtrise de la douleur pouvant être induite par les soins. Par le biais de la prévention ou de traitements (médicamenteux ou non), le personnel soignant veille à vous soulager, utilisant les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur. L'équipe est également disponible pour répondre à vos éventuelles questions.

#### **AVOIR MOINS MAL... C'EST POSSIBLE !**

Nous vous invitons à vous référer à la fiche pratique numéro 2 « Votre douleur, parlons-en : Contrat d'engagement » annexée au présent livret d'accueil.

**N'HESITEZ PAS À SOLLICITER LES SOIGNANTS EN CAS DE DOULEUR**

### 7-3 La prise en charge des conduites addictives

Votre médecin référent est à votre écoute et peut vous orienter vers des structures spécialisées. N'hésitez pas à lui en parler.

### 7-4 La démarche RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise)

Le développement durable s'impose comme une responsabilité individuelle et collective au sein de la société actuelle. Les établissements de santé se doivent, dans le cadre de la protection de l'environnement et la préservation de la santé de tous, de montrer et démontrer leur implication dans ce domaine.

L'IEAJA Lyon s'est engagé, à son niveau, à proposer des actions concrètes sur les thématiques retenues par la HAS :

- Engagement dans le développement durable
- Qualité de vie au travail
- Achat éco-responsable et approvisionnement
- Gestion de l'eau
- Gestion de l'Energie
- Hygiène des locaux
- Gestion des déchets



## 8-Vos droits



### 8-1 La commission des Usagers

**Afin de garantir vos droits, l'IEAJA Lyon a mis en place une Commission Des Usagers (CDU).**

La CDU se réunit a minima 4 fois par an. Sa composition est portée à votre connaissance par voie d'affichage.

Nous vous invitons à vous référer à la fiche pratique numéro 3 « La Commission des Usagers » annexée au présent livret d'accueil.

#### RÔLE DE LA COMMISSION DES USAGERS :

- ✓ Veiller aux respects des droits des patients,
- ✓ Examiner les plaintes ou réclamations,
- ✓ Recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées.





# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

**Principes généraux\***

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



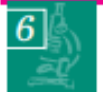
L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



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



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



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



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



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



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



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



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

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

	<b>CHARTRE EUROPÉENNE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ</b>	A01-DDP-ANN-005-a
		Date d'application : Janvier 2023 Degré de confidentialité : <input checked="" type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Public



- 1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire.  
On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.  
On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur
- 5

Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
- 6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Cette Charte a été adoptée par la 1ere conférence européenne des associations "Enfants à l'hôpital", à Leiden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

## 8-4 Les évènements indésirables

### Traitement interne

Il est donné à chaque patient ainsi qu'à ses proches, la possibilité de tracer tout évènement ayant eu impact sur sa prise en charge. Une fiche de signalement d'évènement indésirable est disponible à l'accueil en libre accès à destination du réclamant.

Toute fiche complétée sera transmise à la Direction de l'établissement, qui l'analysera et fera un retour au déclarant.

### Traitement ARS

L'ARS met à disposition des usagers un portail national de signalement des évènements indésirables : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

## 8-5 Les plaintes et réclamations

### Articles R1112-91 à R. 1112-94 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.

### Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.

Il est souhaitable dans un premier temps d'exprimer oralement votre mécontentement à un professionnel qui vous prend en charge. Si l'entretien avec le professionnel ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez prendre rendez-vous avec le Directeur de la structure.

Vous pouvez, également, vous exprimer par écrit à l'attention du représentant légal de l'établissement. Toutes réclamations écrites sont transmises à la direction et vous recevez une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

**Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur médical ou non médical** selon le sujet de votre réclamation. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous prévient qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

Si vous êtes d'accord lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les 8 jours après que le médiateur a été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de la plainte, toutes les mesures sont prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

A l'issue de la rencontre, le médiateur adresse un compte rendu au président de la Commission des Usagers (CDU) qui le transmet accompagné de la plainte ou de la réclamation aux membres de la Commission Des Usagers ainsi qu'au plaignant. Au vu de compte rendu et si nécessaire, la Commission Des Usagers formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

**VOUS POUVEZ VOUS EXPRIMER,  
NOUS SOMMES LA POUR VOUS ECOUTER !**

### 8-6 La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance. Cette désignation est valable pour le séjour en cours. Vous pouvez changer à tout moment de personne de confiance. Le formulaire de désignation vous a été remis lors de votre admission.

La personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) peut vous :

- Accompagner dans vos démarches dans l'hôpital et vous assister aux entretiens médicaux,
- Témoigner de votre volonté auprès de l'équipe médicale dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état de vous exprimer.

La personne de confiance ne peut pas obtenir communication de votre dossier médical.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure protection juridique avec représentation relative à la personne, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Son rôle est différent de la personne à prévenir. La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif.

### 8-7 Les directives anticipées

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Articles L. 1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2, R. 4127-37 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

### 8-8 Informatique et libertés

Au cours de votre séjour, certains renseignements vous concernant (recueillis au cours de votre hospitalisation) font l'objet d'un traitement informatique, administratif, médical, sauf opposition de votre part.

En application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 (Protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel) et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) adopté le 25 mai 2018, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments.

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement à la direction de l'établissement. En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés

L'adresse électronique du DPO groupe est [dpo@ykoe.fr](mailto:dpo@ykoe.fr)



### 8-9 L'INS : identité nationale de Santé

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par l'IEAJA Lyon. La base légale de ce traitement est l'obligation légale (cf. articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique).

Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

Il peut vous être demandé de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut être conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées.

Les données vous concernant sont conservées pendant une durée de 20 ans. Les destinataires de ces données sont : les professionnels participant à votre prise en charge.

Aucun transfert de données hors de l'union européenne n'est envisagé.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, en contactant le Directeur d'établissement ou en écrivant à [dpo@ykoe.fr](mailto:dpo@ykoe.fr)

Vous ne disposez en revanche pas du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (cf. article R.1111-8-5 du code de la santé publique).

Si vous estimez, après avoir contacté l'établissement, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### 8-10 L'information du patient sur son état de santé

Le médecin responsable de votre prise en charge vous informe, lors d'un entretien individuel, des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives de soin. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Vous pouvez à tout moment refuser les soins qui vous sont proposés.

En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent. Les informations que le médecin vous fournit vous permette de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic est respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Si vous souhaitez que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation, vous pouvez l'indiquer aux professionnels lors de votre admission en communiquant ses coordonnées.

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou dans un autre établissement, le médecin responsable de votre traitement vous en donne les raisons et la personne à prévenir est informée.

**Lors de votre sortie**, vous êtes informé(e) des éléments utiles à la continuité de vos soins.

Sauf opposition de votre part, ces informations sont transmises au médecin qui a prescrit votre hospitalisation et à votre médecin traitant (ex.: courrier de liaison médical).

### 8-11 L'accès au dossier médical



#### Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R. 1111-9 du Code de la santé publique

Un dossier médical est créé pour chaque patient et comporte des données médicales liées à votre santé. Vous pouvez obtenir accès à ces informations en faisant une demande auprès de la direction de l'établissement. Ces informations peuvent être communiquées directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous avez choisi. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, accompagné ou non d'un médecin selon votre choix.

Les informations demandées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées dans les huit jours suivants. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois ;

La consultation du dossier sur place est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier, les frais liés à la reproduction et à l'envoi seront à votre charge.

Le dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou consultation externe, conformément à la réglementation en vigueur. Le délai est de 10 ans pour les personnes décédées (à compter de la date de décès).

Le ministère de la Santé et des Affaires Sociales a publié une fiche d'information « Les règles d'accessibilité aux informations personnelles » qui peut être obtenue sur simple demande à l'accueil.

Pour obtenir votre dossier médical, vous devez fournir une pièce d'identité officielle, telle qu'une carte d'identité, ou un passeport, afin de prouver votre identité. Cela garantit la confidentialité et la sécurité de vos informations médicales

L'archivage des dossiers médicaux est fait au sein d'un établissement du groupe, dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des données hébergées. À la suite du délai légal de conservation, votre dossier est détruit avec l'autorisation du directeur des archives départementales par une société agréée dans le respect de la confidentialité et de l'environnement.

### 8-12 Votre espace santé



Le service numérique "Mon Espace Santé" est mis à disposition des usagers depuis janvier 2022. « Mon espace santé » est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé.

Son objectif est de faciliter les démarches des patients et de renforcer les échanges avec les professionnels de santé pour une prise en charge optimale. C'est sur ce service que vous retrouverez votre dossier médical partagé (si existant).

"Mon Espace Santé" permet de stocker et de partager toutes les informations médicales, telles que les ordonnances, les traitements, les résultats d'examens, les images médicales, les antécédents médicaux, les allergies, les comptes-rendus d'hospitalisation et les vaccinations. Les patients peuvent également échanger avec leurs professionnels de santé à travers une messagerie sécurisée. Seuls les professionnels que le patient autorise peuvent consulter son dossier médical, qui est protégé par le secret médical.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>

**Si vous avez ouvert vos droits à « Mon Espace Santé », merci de nous en informer.**

## Vous souhaitez en savoir plus sur vos Droits

Des fiches d'information à caractère juridique émanant du ministère de la Santé et des Affaires Sociales sont à votre disposition à l'accueil sur les thèmes suivants :

- ✓ Les règles d'accessibilité aux informations personnelles : votre droit d'accès au dossier médical, les modalités et durée de conservation,
- ✓ La personne de confiance,
- ✓ L'instruction des plaintes, ou réclamations - La Commission Des Usagers (CDU),
- ✓ Les directives anticipées

Dans le cas où vous souhaiteriez vous documenter sur la santé mentale, nous vous invitons à consulter le site Psycom : <https://www.psycom.org/>



# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT HOSPITALISATION DE JOUR

Préparer votre séjour en toute sérénité



## LE MOT DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

Vous avez été admis à l'Institut de l'Enfant, de l'Adolescent et du Jeune Adulte (IEAJA) Lyon et nous vous remercions pour la confiance témoignée.

Ce livret d'accueil, élaboré à votre intention a été conçu pour vous donner toutes les informations, les renseignements ou les conseils qui vous seront utiles tout au long de votre parcours de soin.

Nous avons à cœur de vous proposer des soins de qualité, de vous accueillir avec bienveillance et dans le respect de votre dignité.

L'ensemble de l'équipe est à votre disposition pour répondre à toutes éventuelles interrogations que vous pourrez avoir durant votre séjour.

Nous vous souhaitons un bon séjour dans notre établissement.

La Direction

**CRÉATIVITÉ**

**BIENVEILLANCE**

**SOLIDARITÉ**

## Sommaire

<b>L'IEAJA Lyon</b>	<b>4</b>
<b>1- Votre arrivée</b>	<b>5</b>
<b>2- Votre admission</b>	<b>6</b>
<b>3- Votre parcours de soins</b>	<b>7</b>
<b>4- Le séjour en hospitalisation de jour</b>	<b>9</b>
<b>5 – Rappel de vos devoirs</b>	<b>11</b>
<b>6- Votre sortie</b>	<b>12</b>
<b>7- Nos engagements</b>	<b>13</b>
<b>8- Vos droits</b>	<b>14</b>



## L'IEAJA Lyon

**Situé à proximité de Lyon, l'Institut de l'Enfant, de l'Adolescent et du Jeune Adulte (IEAJA) a ouvert ses portes en juillet 2022 et propose à chacun, patients et professionnels, un cadre de soins qualitatif, moderne et adapté aux besoins de l'ensemble des prises en charge proposées.**

Implanté dans des locaux modernes et lumineux, l'IEAJA Lyon est un acteur reconnu sur le bassin Lyonnais pour la qualité de la prise en charge de jeunes patients de 12-25 ans et propose :

- Des soins spécialisés relevant de la psychiatrie de l'enfant, de l'adolescent, du jeune adulte
- Un dispositif de soins-études en partenariat avec l'éducation nationale

L'IEAJA est inscrit dans le réseau YKOE, ce qui lui permet de bénéficier des apports et de l'expérience des autres cliniques indépendantes du réseau et d'un organisme de formation spécialisé en psychiatrie et santé mentale.

### **L'identité professionnelle du groupe Ykoé repose sur :**

- ✓ **Une offre globale de formation, prévention et prise en charge.**
- ✓ **Le développement de prises en charge spécialisées et novatrices en santé mentale.**
- ✓ **L'adaptation aux besoins de santé des territoires.**
- ✓ **La poursuite des partenariats public/privé pour renforcer, en complémentarité, l'offre de santé mentale dans les territoires.**

L'IEAJA est un établissement agréé, conventionné par la Sécurité Sociale. Il applique le tiers payant avec les caisses de sécurité sociale et la plupart des organismes complémentaires ou mutuelles, après obtention d'une prise en charge.

L'Hôpital De Jour est membre de la Fédération de l'Hospitalisation Privée, interlocuteur privilégié des pouvoirs publics pour tout ce qui concerne les établissements de santé privés.

S'appuyant sur une équipe dynamique, la Direction entend répondre à vos attentes en matière de qualité et de sécurité des soins.



# 1- Votre arrivée

## 1-1 Préparer votre venue

L'objectif de nos prises en charge est de vous aider à soulager votre souffrance, à diminuer les symptômes liés à votre état de santé, et à renouer avec votre projet scolaire ou professionnel. Lors de votre hospitalisation en hôpital de jour, vous allez bénéficier d'un projet de soins qui va mettre en œuvre les approches cliniques et les équipements nécessaires à votre rétablissement.

La durée de séjour en hospitalisation de jour est de 3 mois à raison de 2 à 3 demi-journées par semaine.

Le soutien de votre entourage est nécessaire dans votre projet de soins. L'équipe veille à préserver les liens avec votre vie familiale et sociale.

Le cas échéant, l'alliance avec vos parents, ou tout autre représentant de l'autorité parentale est recherchée pour vous accompagner dans l'amélioration de votre état de santé.

Il vous appartient d'adapter votre tenue en fonction de votre planning d'activités : vêtements confortables, chaussures de sport/ marche, gourde d'eau.

**Important :** Nous vous recommandons de laisser vos biens de valeur, bijoux, montre... à votre domicile.

Afin de sécuriser les vestiaires mis à votre disposition, **nous vous recommandons de vous munir d'un cadenas personnel.**

## 1-2 Accéder à l'hôpital de jour IEAJA Lyon

**En voiture :** A7 Sortie 6 "Vénissieux-Feyzin", D301 puis sortie D307 "Feyzin la Begude-Venissieux" puis 1er rondpoint 3ème sortie, au 2ème rondpoint 2ème sortie puis au feu à droite et entrée à gauche.

**En transports en commun :** Tramway T4 terminus, arrêt "Hôpital Feyzin-Vénissieux". Lignes de bus C12, 60 et 93.

## 1-3 Nous contacter



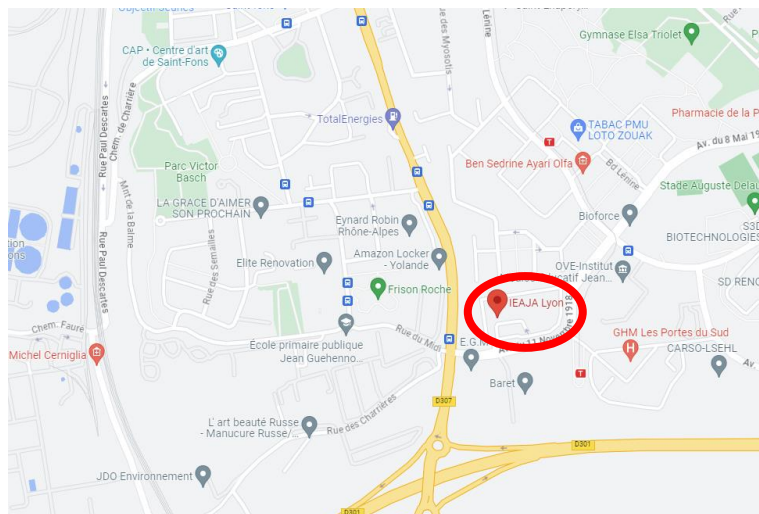
**Adresse :** 1 Av. du 11 Novembre 1918,  
69200 Vénissieux

**Tél :** 04.72.20.18.00

**Site internet :** <https://ieaja-lyon.fr/>

**Mail :** [accueil@ieaja-lyon.fr](mailto:accueil@ieaja-lyon.fr)

**Horaires de l'accueil :** 8h45/17h  
du lundi au vendredi.



## 2- Votre admission

Votre admission repose sur votre **libre choix**<sup>1</sup>, sur indication de votre médecin traitant ou de votre psychiatre et après accord d'un médecin psychiatre de la Clinique.

### 2-1 La préadmission

Lors de la consultation de préadmission, vous avez rencontré un médecin psychiatre qui a validé, avec votre accord, l'indication d'une hospitalisation.

### 2-2 L'admission : un accueil personnalisé

Lors de votre admission, il vous a été communiqué le règlement intérieur qui vous donne les informations complémentaires et concrètes sur les modalités de déroulement de votre prise en charge.

Le jour de votre admission, vous êtes accueilli(e) par le personnel du secrétariat médical qui vous accompagne dans les premières démarches. Vous rencontrez ensuite l'équipe infirmière dans le cadre d'un entretien d'admission. Un médecin référent vous est attribué pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Pour votre entrée dans le parcours de soins, nous vous demandons de nous fournir les documents suivants :

- Papiers d'identité : carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité
- Carte vitale actualisée
- Attestation de sécurité sociale
- Carte et coordonnées de votre mutuelle
- *Pour les majeurs protégés* : L'ordonnance de mise sous tutelle ou sous curatelle
- *Pour les mineurs* : L'autorisation de soins signée par les deux titulaires de l'autorité parentale
- Renseignements médicaux : vos ordonnances de traitement médicamenteux en cours, éventuellement vos derniers résultats d'examens sanguins et enfin, le formulaire médical rempli par votre médecin traitant
- Courrier de sortie et ordonnance de sortie (si sortie d'hospitalisation)

**Pour les majeurs protégés**, l'ordonnance de mise sous tutelle ou sous curatelle doit nous être également transmise lors de l'accueil.

**Pour les patients en situation de handicap / à mobilité réduite**, des places de stationnement sont réservées devant l'établissement qui lui-même dispose d'équipements visant à favoriser l'accès aux soins pour tous.

### 2-3 Les frais d'hospitalisation

---

<sup>1</sup> Article 1110-8 du code de la santé publique : Le droit du malade au libre choix de son praticien et de son établissement de santé et de son mode de prise en charge, sous forme ambulatoire ou à domicile, en particulier lorsqu'il relève de soins palliatifs au sens de l'article L.1110-10, est un principe fondamental de la législation sanitaire.

La structure est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie. Aussi, et en fonction de vos droits, votre séjour à l'hôpital de jour sera couvert financièrement par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et votre mutuelle.

Nous pratiquons le tiers-payant. Votre facture est ainsi directement adressée à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie obligatoire dont vous relevez, à votre mutuelle / assurance santé complémentaire, ou à la Complémentaire santé solidarité (CSS). Si vous êtes assuré(e) social(e) mais ne disposez pas de mutuelle/assurance santé complémentaire (ou si celle-ci ne couvre pas tous vos frais), le reliquat des frais d'hospitalisation sera à régler par vos soins.

Nous vous conseillons de contacter ces deux organismes pour de plus amples informations.

**Information Assurance Maladie** Vous cherchez des informations plus complètes sur les démarches administratives, l'ouverture des droits et la prise en charge des frais lors d'une hospitalisation, consultez le site Internet de l'Assurance Maladie : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

### 3- Votre parcours de soins

**Dès votre arrivée et jusqu'à votre rétablissement, vous êtes acteur de votre projet de soins. Pour les patients mineurs, si vous devenez majeur(e) en cours de séjour, vous serez transféré(e) dans l'unité accueillant des patients majeurs le jour de votre anniversaire.**

#### 3- 1 Votre projet de soins

Votre prise en charge en hôpital de jour se déroule selon un planning précis. Les horaires proposés sont adaptés à chaque situation, à savoir 9h15/12h15 pour les patients mineurs et 14h/17h pour les patients majeurs

Un médecin psychiatre et un soignant de l'équipe pluriprofessionnelle sont vos référents. Votre médecin psychiatre référent vous propose un projet de soins personnalisé (PSP) qui est mis en œuvre avec l'équipe pluriprofessionnelle de l'établissement.

En cas de problème qui surviendrait en dehors de votre temps de présence à l'HDJ, l'annexe 5 au présent livret d'accueil vous fournit les informations essentielles. Nous vous informons que vous avez la possibilité de joindre l'établissement pour un avis médical durant les horaires d'ouverture du centre en appelant le numéro du standard de l'établissement.

Votre projet de soins personnalisé comporte :

- Un suivi médical
- Un suivi individuel avec des professionnels pour aborder les sujets qui vous préoccupent
- Un parcours de soins avec des ateliers thérapeutiques partagés avec d'autres patients ; ces groupes de soins vous aideront à mieux gérer vos difficultés, vos émotions et à améliorer les relations avec les autres
- Un accompagnement social et scolaire personnalisé peut être mis en œuvre selon l'évaluation des besoins.

Le programme de soins s'accompagne de temps de bilans et de coordination. Plusieurs professionnels de santé vont intervenir tout au long de votre séjour, ils se réuniront régulièrement au sujet de l'évolution de votre état de santé. Ces temps permettent à votre médecin psychiatre référent de réajuster les orientations thérapeutiques si cela s'avère nécessaire.

Avec votre accord, l'équipe de l'hôpital de jour peut être amenée à entretenir des liens avec votre médecin traitant et d'autres professionnels de santé.

Dans le cas où des examens et/ou consultations spécialisées complémentaires s'avèrent nécessaires, l'information vous sera transmise par votre médecin référent, en lien avec les professionnels de santé du territoire et dans le respect de votre liberté de choix.

### 3-2 Les outils thérapeutiques utilisés

L'IEAJA Lyon a recours à un ensemble de psychothérapies, de médiations thérapeutiques et d'ateliers spécifiques :

- ✓ Psychothérapies groupales : photolangage, régulation émotionnelle, jardinage
- ✓ Thérapies cognitives et comportementales, réalité virtuelle
- ✓ Thérapies psychocorporelles (activité physique adaptée, tables de thermo-massage...),
- ✓ Ateliers d'éducation à la santé, sorties thérapeutiques
- ✓ Art-thérapie et dramathérapie
- ✓ Cuisine thérapeutique



En cas de problème qui survendrait en dehors de votre temps de présence à l'HDJ, l'annexe 5 au présent livret d'accueil vous fournira les informations essentielles.

### 3-3 La composition de l'équipe

Une équipe pluridisciplinaire est présente pour vous aider à construire et atteindre vos objectifs de soins.

**L'équipe concourant directement à la prise en charge des patients est composée de :**

- ✓ Médecins psychiatres et médecin généraliste dont la liste est jointe et disponible à l'accueil, Cf fiche pratique numéro 1 « Nos médecins psychiatres et notre médecin généraliste »
- ✓ Psychologues cliniciens et psychologue TCC
- ✓ Neuropsychologue
- ✓ Infirmiers
- ✓ Aides-soignants
- ✓ Diététicien
- ✓ Educateur spécialisé
- ✓ Enseignant en Activité Physique Adaptée
- ✓ Psychomotricien
- ✓ Assistant social
- ✓ Secrétaire médicale
- ✓ Directrice des soins
- ✓ Infirmier coordonnateur
- ✓ Coordinatrice pédagogique



Des intervenants extérieurs peuvent également rejoindre ponctuellement l'équipe de soins. L'ensemble des professionnels est formé et soumis au secret professionnel.

**Chaque professionnel est formé aux spécificités de la prise en charge en psychiatrie de l'enfant, de l'adolescent, du jeune adulte en hôpital de jour.**

*Chacun a une mission de soins, d'écoute et d'accompagnement à votre égard.*

Les professionnels de santé, identifiables par leur badge mentionnant leur prénom et fonction, ne sont pas soumis au port d'une tenue professionnelle. **Le groupe Ykoe**, par cette posture, souhaite ainsi favoriser des liens de confiance et de proximité soignant/ soigné. Vous bénéficiez ainsi de la bienveillance, le professionnalisme de l'équipe garante du respect de votre autonomie.

Dans le cas où des examens et/ou consultations spécialisées complémentaires s'avèrent nécessaires, l'information vous est transmise par votre médecin psychiatre référent, en lien avec les professionnels de santé du territoire et, bien entendu, dans le respect de la liberté de choix du patient.

### 3-4 Les médicaments

Vos traitements médicamenteux sont sous la responsabilité du médecin prescripteur.

**Si vous prenez des médicaments** à votre domicile, prescrits par un ou plusieurs médecins ou de votre propre initiative, merci de le signaler au médecin référent de votre prise en charge à l'IEAJA Lyon. Celui-ci vous indiquera la conduite à tenir dans la prise de vos traitements médicamenteux, après avoir procédé à l'évaluation de votre autonomie sur ce sujet.

Si vous avez des traitements en « si besoin » (par exemple en cas de douleur ou en cas d'anxiété...), nous vous demandons d'en informer le personnel soignant avant de les prendre en toute autonomie. Le personnel pourrait, le cas échéant, vous proposer une alternative à ce traitement.

En cas de sortie extérieure, il conviendra avec l'infirmier(ère) de prendre votre médicament prescrit en si besoin.

**Vos traitements médicamenteux sont sous votre responsabilité et ne doivent en aucun cas être donnés à un autre patient. Aussi, vous devez veiller à ce que ces traitements médicamenteux ne soient pas accessibles par d'autres. Nous vous rappelons que des casiers sécurisés par un cadenas sont mis à votre disposition dans les vestiaires.**

## 4- Le séjour en hospitalisation de jour

### 4-1 Les objets de valeur

Bien que nous soyons attentifs, des vols peuvent malheureusement se produire. Pour prévenir tout risque, il est recommandé de ne pas amener de grosses sommes d'argent, des objets de valeur ou des bijoux. Vos affaires sont sous votre responsabilité.

Vous avez la possibilité de les déposer dans les casiers mis à disposition à l'hôpital de jour.

Veuillez noter que l'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objets de valeur qui ne sont pas protégés pendant votre visite.

### 4-2 Le téléphone et les objets connectés (consoles, tablettes, ....)

Pendant votre séance en hôpital de jour, vous êtes invités à laisser votre téléphone portable dans le vestiaire. Il est interdit de s'en servir pendant les soins.



#### 4-3 Les visites

Votre programme de soins à l'HDJ ne permet pas de recevoir des visites. Les accompagnants éventuels sont tenus de respecter les règles et consignes de sécurité de l'établissement (cf. 5 – Rappel de vos devoirs).

#### 4-4 Votre tenue personnelle

Nous vous invitons à porter des vêtements propres et une tenue décente.

#### 4-5 Les absences et les retards

La régularité dans les soins rend votre prise en charge plus efficace. Aussi, les retards et absences aux ateliers et rendez-vous individuels mettent en difficulté la prise en charge, les professionnels qui vous suivent ainsi que les patients qui participent au groupe thérapeutique.

#### Le comportement et les relations

L'équipe de l'IEAJA Lyon est particulièrement attachée à ce que les échanges se déroulent dans la bienveillance, le respect et l'accord des uns et des autres. Certains patients étant vulnérables, l'équipe est présente pour assurer la protection de tous.

#### 4-6 Le culte

L'hôpital de jour est un lieu ouvert au public et de ce fait applique le principe de laïcité en lien avec la loi.

La liste des lieux de cultes situés à proximité de l'établissement est disponible à l'accueil sur simple demande.

#### 4-7 La sécurité incendie

L'ensemble des locaux de l'établissement est muni de détecteurs de fumée. En cas d'incendie, il convient d'avertir le personnel.

Notre établissement respecte les règlements en matière de sécurité incendie en vigueur. Le personnel est formé chaque année sur la façon de réagir en cas d'incendie. L'interdiction de fumer dans l'établissement est strictement appliquée, conformément à la réglementation décrétée par le 15 novembre 2006 et la circulaire du 8 décembre 2006.

Les instructions d'évacuation sont affichées à chaque étage. En cas d'urgence, il est important de rester calme et de suivre les instructions du personnel, qui a été formé à la gestion de ces situations.

**En cas d'incendie**, veuillez immédiatement informer le personnel et suivre les instructions qui vous sont fournies.

**En cas d'ordre d'évacuation**, respectez les consignes, n'utilisez pas les ascenseurs et ne retournez jamais dans le bâtiment sans autorisation.

**En cas de fumée**, baissez-vous.

D'une façon générale, signalez tout problème d'installations ou d'équipements électriques au personnel. Pour des raisons de sécurité, il est interdit de brancher des appareils électroniques personnels.

Pour votre information, des exercices de mise en situation (évacuation, panne électrique, cyber attaque, ...) peuvent être organisés au sein de l'établissement dans le courant de l'année, durant les jours et heures d'ouverture.

## 5 – Rappel de vos devoirs

### 5-1 Interdiction de fumer

**Depuis le 1er février 2007**, les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer. Cette interdiction concerne tous les lieux fermés et couverts des établissements.

Aussi, il est strictement interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur du bâtiment et à proximité des entrées. Un espace fumeur est identifié au sein de l'établissement.

### 5-2 Le respect du règlement intérieur de l'hôpital de jour

*Le règlement intérieur de l'établissement vous a été fourni lors de votre admission.*

Afin de garantir un séjour agréable, il est important de respecter les règles de vie en collectivité.

La sortie d'un patient peut être décidée par le directeur, sur avis médical, en cas de désordres persistants causés par le patient ou en cas de manquement grave aux règles de vie en collectivité ou au règlement intérieur, à moins que son état de santé ne l'interdise. Avant toute décision de sortie, une proposition de poursuite des soins sera faite au patient.

(Cf. les articles L.1112-3, R.1112-40 à R.1112-55 du code de la santé publique, « lorsqu'un malade, dûment averti, cause des désordres persistants, le directeur prend, avec l'accord du médecin coordonnateur, toutes les mesures appropriées pouvant aller éventuellement jusqu'au prononcé de la sortie de l'intéressé »).

#### RESPECT D'AUTRUI

Votre séjour exige le respect d'autrui, celui de votre entourage, des autres patients, du personnel et de votre cadre de vie. En cas de violence physique ou verbale commise sciemment, votre prise en charge pourrait être a minima suspendue et toute autre mesure prise.

L'établissement pourrait se retourner contre tout patient ayant causé des dégradations matérielles.

### 5-3 Le respect du droit à la confidentialité

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de prendre des photos ou d'enregistrer des vidéos au sein de l'établissement et/ou de les diffuser sur les réseaux sociaux ou autres.

### 5-4 Les détentions illicites ou dangereuses

Nous vous rappelons qu'il est **strictement interdit** de détenir des armes blanches ou à feu, des substances illégales, de l'alcool ou tout autre produit illicite.

En cas de non-respect de ces consignes, la Direction de l'établissement peut être amenée à prendre les mesures nécessaires dont l'exclusion définitive afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.

#### 5-5 Les nuisances sonores

La tranquillité est un élément clé pour le confort et le rétablissement des patients. Il est donc demandé de respecter le silence à l'intérieur de l'établissement. Pour cela, nous vous demandons de faire preuve de discrétion en utilisant votre téléphone et d'éviter les conversations bruyantes.

#### 5-6 Locaux et circulations

L'établissement offre des espaces propres et nettoyés quotidiennement qui doivent être traités avec respect par les patients et leurs visiteurs. Il est important de noter que les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans l'enceinte de l'établissement.

La salle de soins et l'office sont strictement réservés aux personnels.

#### 5-7 La tenue vestimentaire et l'hygiène corporelle

Nous vous demandons de porter des tenues correctes et propres lors de vos venues à l'hôpital de jour. Lors des ateliers d'éducation physique adaptée, tenue et baskets de sport sont exigés. Des vestiaires sont à votre disposition pour vous changer.

En salle de relaxation, des draps d'examen doivent être systématiquement utilisés pour respecter les règles de d'hygiène et maintenir le matériel propre.

En cuisine thérapeutique, les consignes d'hygiène doivent être respectées : port d'un tablier jetable fourni, pas de port de bijou (bagues/bracelets), cheveux mi-longs à longs attachés.

Nous vous invitons à consulter notre fiche pratique numéro 4 « Comité de lutte contre les Infections Associées aux Soins ».

## 6- Votre sortie

**La décision de sortie est avant tout une décision médicale.** Votre médecin psychiatre référent convient avec vous de la date et des modalités de votre sortie.

Lors de l'entretien de sortie avec le médecin, il vous remettra votre lettre de liaison et éventuellement votre ordonnance de sortie.

Néanmoins, si vous souhaitez quitter l'hôpital de jour contre avis médical, nous vous demandons de signer un document qui atteste de votre volonté de refus de soins.

Après votre sortie, et afin d'améliorer la prise en charge des patients, une enquête de satisfaction concernant votre séjour vous sera remise.

**Votre avis nous intéresse :** Afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement que nous proposons, nous prenons en compte l'ensemble de vos remarques. Celles-ci peuvent être déposées tout au long de votre séjour dans la boîte transparente située vers la banque d'accueil.

Selon votre situation administrative au moment de votre sortie, une facture de fin de séjour peut être amenée à vous être adressée par voie postale ou mail afin de solder votre dossier.

## 7- Nos engagements



### 7-1 La qualité et sécurité des soins

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit la qualité des soins comme la capacité de « garantir à chaque patient la combinaison d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins ».

La sécurité des soins au patient est un enjeu majeur du système de santé. Cette notion renvoie aux axes d'amélioration des pratiques et de la dimension organisationnelle du système afin de réduire les risques évitables associés aux soins et aux pratiques dans les établissements de santé.

Dès son ouverture l'IEAJA Lyon s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Afin de mener à bien cet objectif, l'établissement a défini un programme pluriannuel Qualité et Sécurité des Soins intégré au projet d'établissement.

Les axes prioritaires sont :

- La promotion de la déclaration des évènements indésirables
- La révision annuelle de la cartographie des risques
- La promotion d'engagement du patient
- Le renforcement du travail en équipe comme moteur d'amélioration des pratiques
- Le renforcement de la sécurité informatique

L'IEAJA Lyon a mis en place une politique de qualité et de sécurité des soins. Cette politique s'illustre par le suivi d'indicateurs qualité, l'évaluation des pratiques professionnelles, la mesure de la satisfaction ... Cette dernière est disponible à l'affichage.

*Toutes ces actions sont menées pour mesurer l'efficacité de notre politique et assurer une progression constante de la qualité et de la sécurité de notre prise en charge.*

### 7-2 La prise en charge de la douleur

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD) est l'instance dans laquelle la politique de prise en charge de la douleur est définie. Le CLUD permet de coordonner l'évaluation de la douleur, en déterminant les échelles utilisées et s'assure de la bonne formation du personnel médical et paramédical.

L'objectif de l'établissement est de former tous les professionnels étant à même de prendre en charge votre douleur pour évaluer, suivre l'évolution de la douleur afin de soulager. Les personnels intègrent, dans leurs pratiques professionnelles, une attention particulière à la maîtrise de la douleur pouvant être induite par les soins. Par le biais de la prévention ou de traitements (médicamenteux ou non), le personnel soignant veille à vous soulager, utilisant les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur. L'équipe est également disponible pour répondre à vos éventuelles questions.

#### **AVOIR MOINS MAL... C'EST POSSIBLE !**

Nous vous invitons à vous référer à la fiche pratique numéro 2 « Contrat d'engagement douleur » disponible en annexe du présent livret.

**N'HESITEZ PAS A SOLLICITER LES SOIGNANTS EN CAS DE DOULEUR**

### 7-3 La prise en charge des conduites addictives

Votre médecin référent est à votre écoute et peut vous orienter vers des structures spécialisées dans la prise en charge des addictions. N'hésitez pas à lui en parler.

### 7-4 La démarche RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise)

Le développement durable s'impose comme une responsabilité individuelle et collective au sein de la société actuelle. Les établissements de santé se doivent, dans le cadre de la protection de l'environnement et la préservation de la santé de tous, de montrer et démontrer leur implication dans ce domaine.

L'IEAJA Lyon s'est engagé, à son niveau, à proposer des actions concrètes sur les thématiques retenues par la HAS :

- Engagement dans le développement durable
- Qualité de vie au travail
- Achat éco-responsable et approvisionnement
- Gestion de l'eau
- Gestion de l'Energie
- Hygiène des locaux
- Gestion des déchets



## 8- Vos droits

### 8-1 La Commission Des Usagers

**Afin de garantir vos droits, l'IEAJA Lyon a mis en place une Commission Des Usagers.**

La CDU se réunit a minima 4 fois par an. Sa composition est portée à votre connaissance par voie d'affichage.

Nous vous invitons à vous référer à la fiche pratique numéro 3 « La Commission des Usagers » située en annexe du présent livret.

#### RÔLE DE LA COMMISSION DES USAGERS :

- ✓ Veiller aux respects des droits des patients,
- ✓ Examiner les plaintes ou réclamations,
- ✓ Recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées.





# Usagers, vos droits


## Charte de la personne hospitalisée


**Principes généraux** circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée


- 

**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.

Charte de la personne hospitalisée - Direction générale de la santé - Direction nationale de la santé - Juin 2016

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

	<b>CHARTRE EUROPÉENNE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ</b>	<b>A01-DDP-ANN-005-a</b> Date d'application : Janvier 2023 Degré de confidentialité : <input checked="" type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Public
---	---	--



- 1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire.  
On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.  
On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur
- 5

Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
- 6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Cette Charte a été adoptée par la 1ere conférence européenne des associations "Enfants à l'hôpital", à Leiden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

## 8-4 Les évènements indésirables

### Traitement interne

Il est donné à chaque patient ainsi qu'à ses proches, la possibilité de tracer tout évènement ayant eu impact sur sa prise en charge. Une fiche de signalement d'évènement indésirable est disponible à l'accueil en libre accès à destination du réclamant.

Toute fiche complétée sera transmise à la Direction de l'établissement, qui l'analysera et fera un retour au déclarant.

### Traitement ARS

L'ARS met à disposition des usagers un portail national de signalement des évènements indésirables : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

## 8-5 Les plaintes et réclamations

### Articles R1112-91 à R. 1112-94 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.

### **Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.**

Il est souhaitable dans un premier temps d'exprimer oralement votre mécontentement à un professionnel qui vous prend en charge. Si l'entretien avec le professionnel ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez prendre rendez-vous avec le Directeur de la structure.

Vous pouvez, également, vous exprimer par écrit à l'attention du représentant légal de l'établissement. Toutes réclamations écrites sont transmises à la direction et vous recevez une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

**Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur médical ou non médical** selon le sujet de votre réclamation. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous prévient qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

Si vous êtes d'accord lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les 8 jours après que le médiateur a été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de la plainte, toutes les mesures sont prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

A l'issue de la rencontre, le médiateur adresse un compte rendu au président de la Commission des Usagers (CDU) qui le transmet accompagné de la plainte ou de la réclamation aux membres de la Commission Des Usagers ainsi qu'au plaignant. Au vu de compte rendu et si nécessaire, la Commission Des Usagers formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier

**VOUS POUVEZ VOUS EXPRIMER,  
NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ECOUTER !**

### **8-6 La personne de confiance**

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance. Cette désignation est valable pour le séjour en cours. Vous pouvez changer à tout moment de personne de confiance. Le formulaire de désignation vous a été remis lors de votre admission.

La personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) peut vous :

- Accompagner dans vos démarches dans l'hôpital et vous assister aux entretiens médicaux,
- Témoigner de votre volonté auprès de l'équipe médicale dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état de vous exprimer.

La personne de confiance ne peut pas obtenir communication de votre dossier médical.

Son rôle est différent de la personne à prévenir. La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure protection juridique avec représentation relative à la personne, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

## 8-7 Les directives anticipées

### LES DIRECTIVES ANTICIPEES

(Articles L. 1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2, R. 4127-37 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

## 8-8 Informatique et libertés

Au cours de votre séjour, certains renseignements vous concernant (recueillis au cours de votre hospitalisation) font l'objet d'un traitement informatique, administratif, médical, sauf opposition de votre part.

En application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 (Protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel) et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) adopté le 25 mai 2018, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments.

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement à la Direction de l'établissement. En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) d'une réclamation.

L'adresse mail du DPO groupe est [dpo@ykoe.fr](mailto:dpo@ykoe.fr)



## 8-9 L'INS : identité nationale de Santé

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre Identifiant National de Santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par l'IEAJA Lyon. La base légale de ce traitement est l'obligation légale (cf. articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique).

Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

Il peut vous être demandé de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut être conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées.

Les données vous concernant sont conservées pendant une durée de 20 ans. Les destinataires de ces données sont : les professionnels participant à votre prise en charge.

Aucun transfert de données hors de l'union européenne n'est envisagé.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, en contactant le Directeur d'établissement ou en écrivant à [dpo@ykoe.fr](mailto:dpo@ykoe.fr)

Vous ne disposez en revanche pas du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (cf. article R.1111-8-5 du code de la santé publique).

Si vous estimez, après avoir contacté l'établissement, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

#### 8-10 L'information du patient sur son état de santé

Le médecin responsable de votre prise en charge vous informe, lors d'un entretien individuel, des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives de soin. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé ; ce consentement pouvant être retiré à tout moment.

Vous pouvez à tout moment refuser les soins qui vous sont proposés.

En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent. Les informations que le médecin vous fournit vous permettent de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Si vous souhaitez que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation, vous pouvez l'indiquer aux professionnels lors de votre admission en communiquant ses coordonnées.

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou dans un autre établissement, le médecin responsable de votre traitement vous en donne les raisons et la personne à prévenir que vous aurez au préalable désigné est informée.

**Lors de votre sortie**, vous êtes informé(e) des éléments utiles à la continuité de vos soins.

Sauf opposition de votre part, ces informations sont transmises au médecin qui a prescrit votre hospitalisation et à votre médecin traitant (ex: courrier de liaison médical).

#### 8-11 L'accès au dossier médical

##### Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R. 1111-9 du Code de la santé publique



Un dossier médical unique est créé pour chaque patient et comporte des données médicales liées à votre santé. Vous pouvez obtenir accès à ces informations en faisant une demande auprès de la direction de l'établissement. Ces informations peuvent être communiquées directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous avez choisi. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, accompagné ou non d'un médecin selon votre choix.

Les informations demandées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées dans les huit jours suivants. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois ;

La consultation du dossier sur place est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier, les frais liés à la reproduction et à l'envoi seront à votre charge.

Le dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou consultation externe, conformément à la réglementation en vigueur.

Le ministère de la Santé et des Affaires Sociales a publié une fiche d'information « Les règles d'accessibilité aux informations personnelles » qui peut être obtenue sur simple demande à l'accueil.

Pour obtenir votre dossier médical, vous devez fournir une pièce d'identité officielle, telle qu'une carte d'identité, ou un passeport, afin de prouver votre identité. Cela garantit la confidentialité et la sécurité de vos informations médicales.

Votre dossier médical doit être conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour. La durée de conservation s'élève à 10 ans pour les personnes décédées (à compter de la date de décès).

L'archivage des dossiers médicaux est fait au sein d'un établissement du groupe, dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des données hébergées. À la suite du délai légal de conservation, votre dossier est détruit avec l'autorisation du directeur des archives départementales par une société agréée dans le respect de la confidentialité et de l'environnement.



## 8-12 Votre espace santé

Le service numérique « Mon Espace Santé » est mis à disposition des usagers depuis janvier 2022. « Mon espace santé » est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé.

Son objectif est de faciliter les démarches des patients et de renforcer les échanges avec les professionnels de santé pour une prise en charge optimale. C'est sur cette plateforme que vous pouvez accéder à votre dossier médical partagé.

« Mon Espace Santé » permet de stocker et de partager toutes les informations médicales, telles que les ordonnances, les traitements, les résultats d'examens, les images médicales, les antécédents médicaux, les allergies, les comptes-rendus d'hospitalisation et les vaccinations. Les patients peuvent également échanger avec leurs professionnels de santé à travers une messagerie sécurisée. Seuls les professionnels que le patient autorise peuvent consulter son dossier médical partagé, qui est protégé par le secret médical.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>

**Si vous avez ouvert vos droits à « Mon Espace Santé » ou que vous souhaitez les ouvrir, merci de nous en informer.**

## Vous souhaitez en savoir plus sur vos droits

Des fiches d'information à caractère juridique émanant du ministère de la Santé et des Affaires Sociales sont à votre disposition à l'accueil sur les thèmes suivants :


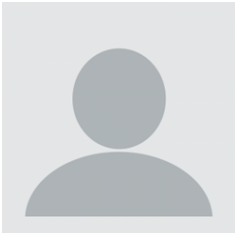
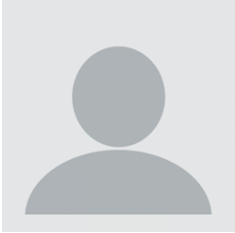
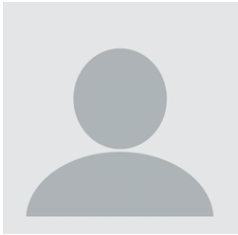
- ✓ Les règles d'accessibilité aux informations personnelles : votre droit d'accès au dossier médical, les modalités et durée de conservation,
- ✓ La personne de confiance,
- ✓ L'instruction des plaintes, ou réclamations - La Commission Des Usagers (CDU),
- ✓ Les directives anticipées

Dans le cas où vous souhaiteriez vous documenter sur la santé mentale, nous vous invitons à consulter le site Psycom : <https://www.psycom.org/> .

## FICHE PRATIQUE NUMÉRO 1 : NOS MÉDECINS

L'IEAJA LYON collabore avec des médecins qui vous accompagneront tout au long de votre hospitalisation, à la fois en tant que médecin référent de votre projet de soin personnalisé (PSP), mais aussi en tant que référent d'unité de soins.

Un médecin-psychiatre coordonnateur en association avec l'équipe de soins, veille à la cohérence du projet médico-soignant et à son évolution.

 <p><b>Dr. Romaric LAVILLE</b> Psychiatre/Pédopsychiatre coordonnateur de l'équipe médicale</p>	 <p><b>Dr Fanny BEAREZ</b> Psychiatre</p>
 <p><b>Dr. Baptiste RAVEY</b> Psychiatre/Pédopsychiatre</p>	 <p><b>Dr Anouck GEHIN</b> Psychiatre</p>
 <p><b>Dr Julie BARTLET</b> Médecin généraliste</p>	



Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

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

Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur, qui doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée » (Article L1110-5 de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits et malade et à la qualité du système de santé).

Au sein de l'IEAJA Lyon, nous veillons à mettre en œuvre le programme national de lutte contre la douleur. Ceci passe notamment par l'amélioration des différentes modalités thérapeutiques.

Afin de répondre au mieux à cet engagement, un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est mis en place au sein de la clinique. Il s'agit d'une instance de réflexion et de proposition dont le but est d'améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés.

Tout au long de votre séjour, vous serez accompagné(e) et écouté(e) par des professionnels soignants formés quant à la prise en charge de votre douleur.

L'évaluation et la prise en charge de votre douleur font l'objet d'une traçabilité assidue dans votre dossier patient. Il s'agit également d'un indicateur de mesure de la qualité et de la sécurité de nos prises en charge.

## Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

# Prévenir et soulager

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

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

## Évaluer

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

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

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

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

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



Votre  
douleur,  
parlons-en



[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)



## FICHE PRATIQUE NUMERO 3 : LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Conférence Médicale d'Etablissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Un Décret en Conseil d'Etat prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels.

Les membres de la Commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Pierre-Mathieu ARCAS, Directeur	Président de la CDU
Mme TOURETTE	Représentant des usagers
Docteur RAVEY	Médiateur médical titulaire
Docteur BARTLET	Médiateur médical suppléant
Clémence AZONDEKON, Responsable Administrative et Comptable	Médiateur non médical titulaire
David GUILLARD, Éducateur Spécialisé	Médiateur non médical suppléant

Pour contacter le représentant des usagers : Mme TOURETTE ([solidarité.anorexie-69@laposte.net](mailto:solidarité.anorexie-69@laposte.net))

Vous trouverez plus d'informations sur le site internet : [www.France-Assos-Sante.org](http://www.France-Assos-Sante.org)





## **FICHE PRATIQUE NUMERO 4 : Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS)**

Il réunit les professionnels et les responsables de l'établissement chargés d'élaborer et d'appliquer une politique structurée pour réduire le nombre des infections associées aux soins, c'est-à-dire les infections contractées à l'occasion de la prise en charge.

Ces infections peuvent avoir diverses sources de contamination : le matériel, l'eau, la nourriture, les actes de diagnostic et de soins, mais aussi le patient lui-même.

L'infection se transmet d'abord et surtout par les mains : il est recommandé de se laver impérativement les mains régulièrement notamment avant les repas. Il est recommandé d'utiliser les SHA mises à votre disposition à l'entrée de l'établissement, avant et après chaque atelier tout au long de votre parcours.

Nous organisons régulièrement des audits sur le lavage de mains, ainsi que des formations sur les précautions standards et complémentaires

Les moyens d'action sont articulés sur trois volets qui représentent les missions du Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins : la prévention des facteurs de risques, la formation des personnels, la surveillance.

L'établissement a également signé une convention avec les Hospices Civils de Lyon pour bénéficier des services d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) composée d'un pharmacien hygiéniste.

### **Composition :**

<b>Dr. Julie BARTLET</b>	Médecin président du CLIAS
<b>Carole T</b>	Directrice des soins
<b>Claire P</b>	IDE Référente
<b>Un ou deux représentants de l'équipe de soins</b>	Perrine S, IDE Fouzia M, ASD
<b>Pierre-Mathieu ARCAS</b>	Directeur d'établissement
<b>Un représentant de l'équipe sectorielle de prévention du risque infectieux ayant une convention avec l'établissement</b>	Dr. Charlotte Debraine, EOH des Hospices Civils de Lyon



## FICHE PRATIQUE NUMÉRO 5 : CONSIGNES POUVANT ETRE UTILES EN DEHORS DES TEMPS DE PRISE EN CHARGE ET INFORMATIONS DE CONTACT DE L'ÉTABLISSEMENT

Vous êtes hospitalisé en hôpital de jour, ce document vous permet d'avoir les informations essentielles en cas de problème qui surviendrait en dehors de votre temps de présence à l'HDJ.

L'hôpital de jour est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.

En cas de difficultés sur ces périodes d'ouverture, vous pouvez contacter les professionnels de l'équipe de l'hôpital de jour au 04.72.20.18.00.

En dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez contacter le service de soins de l'hospitalisation complète au 04.72.20.18.00. Votre interlocuteur vous indiquera la conduite à tenir.

En dehors de vos horaires de présence, en cas d'urgence :

- Appeler votre **médecin traitant ou votre psychiatre traitant**
- **En cas d'urgence, appeler le 15** pour être mis en relation avec un médecin

*Nous vous invitons à vous rapprocher de l'établissement d'urgence de votre secteur.*

- Appeler le **3114** en cas d'idées suicidaires