

Psychiatrie

Soins

Aides

Respect

Éducation thérapeutique

Séjours personnalisés

Orientations

Établissement
de **santé mentale** de

Lyon

mgen^{*}

SOMMAIRE

1.	MOT DE LA DIRECTRICE	3
2.	L'ETABLISSEMENT	4
3.	FORMALITES ADMINISTRATIVES D'ADMISSION ET DE SORTIE	6
4.	L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE SPECIALISEE	7
5.	VOTRE SEJOUR	9
6.	COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	12
7.	LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)	13
8.	LA DEMARCHE QUALITE	14
9.	LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (OU ASSOCIEES AUX SOINS)	15
10.	LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	15
11.	LE RECUEIL DE VOTRE SATISFACTION ET DE VOTRE EXPRESSION	16

Soins

Éducatio

mgen*

1. MOT DE LA DIRECTRICE

Madame,
Monsieur,

La Direction, l'équipe médicale et paramédicale, et l'ensemble du personnel de l'établissement vous souhaitent la bienvenue.

Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos attentes afin de rendre votre séjour le plus bénéfique possible.

Durant votre hospitalisation, nous mettrons tout en œuvre, avec votre implication, pour vous apporter les soins dont vous aurez besoin.

Ce livret d'accueil vous est remis pour faciliter votre prise en charge et vous guider au sein de la structure.

Nous vous en souhaitons bonne réception.

Chloé DENIAU
Directrice

Soins

Éducatio

mgen*

2. L'ETABLISSEMENT

2.1. Historique et positionnement sur le territoire

Localisé dans le 3^e arrondissement de Lyon, il se situe à proximité du CHS LE VINATIER et de l'Hôpital EDOUARD HERRIOT, ainsi que des CMP (Centre Médico-Psychologique) des 3^e et 8^e arrondissements, de VILLEURBANNE et de BRON et de la structure Santé Mentale et Communauté.

L'établissement est desservi par plusieurs lignes d'autobus, une station de métro, une station de tramway et une station vélo'v.

Inclus dans un ensemble immobilier qui accueille également un Centre médical et dentaire au 44 rue Feuillat, le bâtiment réservé à l'Etablissement de Santé Mentale occupe une surface d'environ 1000 m² et intègre un espace restauration.

2.2. Offre de soins

L'Etablissement de Santé Mentale de Lyon propose des soins psychiatriques pour les adolescents, jeunes adultes à partir de 16 ans et adultes.

Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), il se situe à l'interface de l'hôpital temps plein et des soins ambulatoires de secteur ou en libéral.

Il comprend :

2.2.1. L'HOPITAL DE JOUR (H.J)

L'admission se fait après consultation d'un médecin psychiatre de l'hôpital de jour.

Les soins sont organisés sous forme de journées et/ou demi-journées et s'articulent autour de plusieurs pôles :

- Travail individuel (entretiens infirmiers et médicaux)
- Travail institutionnel
- Travail groupal médiatisé

Il travaille en collaboration étroite avec l'Espace Santé Jeunes.

2.2.2. L'ESPACE SANTE JEUNES (E.S.J)

Il accueille des jeunes de 16 à 25 ans exprimant un mal être désirant bénéficier d'un soutien ponctuel ou d'une prise en charge globale. Il s'agit de soins ambulatoires par une équipe pluridisciplinaire (psychiatres, infirmière, psychologue, assistante sociale).

2.2.3. UN ACCUEIL THERAPEUTIQUE A TEMPS PARTIEL (C.A.T.T.P)

Pour des soins groupaux (groupe à médiation corporelle, relaxation, ...).

Soins

Éducatio

mgen

2.2.4. LES CONSULTATIONS

Réalisées par les médecins psychiatres du centre :

- Avis spécialisé/orientation
- Suivi de consultation

2.3. Les horaires d'ouverture

Horaires de l'Hôpital de Jour :

Lundi au vendredi de 9h30 à 17h

Le jeudi est réservé exclusivement à la prise en charge de jeunes patients entre 16 et 25 ans.

Horaires du secrétariat :

- Du lundi au jeudi : 8h30 à 18h00
- Vendredi : 8h30 à 17h00

2.4. Les partenariats

L'établissement Mgen de Lyon s'intègre dans l'offre de soins lyonnaise de santé mentale, notamment au moyen de conventions avec différents établissements de soins et médico-sociaux.

Soins

Éducatio

mgen*

3. FORMALITES ADMINISTRATIVES D'ADMISSION ET DE SORTIE

Notre établissement est ouvert à tous les assurés sociaux avec des droits en cours de validité.

L'admission dans l'établissement se fait sur indication médicale.

3.1. Prise en charge des frais de séjour

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie à l'exception :

- du montant du ticket modérateur sauf si :
 - Vous êtes en situation d'invalidité,
 - Vous êtes couvert à 100 % pour une affection de longue durée (ALD) par la Sécurité Sociale, en lien avec les soins dispensés dans l'établissement
 - Vous êtes membre de la MGEN
 - Vous êtes membre d'une autre complémentaire santé ayant délivré un accord de prise en charge.

Nous vous invitons à vérifier, voire actualiser, l'ensemble de vos droits auprès de vos organismes de sécurité sociale et de complémentaire santé.

Le secrétariat des admissions peut vous remettre, après votre entrée et sur demande, des bulletins d'hospitalisation. Ces documents mentionnent vos dates de séjour dans l'établissement.

3.2. La sortie

La sortie est prononcée par le Directeur de l'établissement sur proposition médicale du Médecin Chef de Service.

Avec votre accord, nous adresserons un compte rendu d'hospitalisation à votre médecin traitant et/ou au médecin adresseur. Vous serez également destinataire de ce courrier de liaison.

L'établissement vous serait reconnaissant de bien vouloir compléter, à votre sortie, le questionnaire de satisfaction joint à ce livret.

Soins

Éducatio

mgen

4. L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE SPECIALISEE

4.1. L'équipe soignante

✓ **Médecin Chef**

Docteur GODET

✓ **Psychiatres**

Docteur BARDIN

Docteur CHIMIER

Et un Interne en psychiatrie

✓ **Infirmiers**

Cécile ROUBIN

Marion SALOMON

Elisabeth TONTI

Philippe VADON

✓ **Ergothérapeute**

Mélanie DIACAKIS

✓ **Intervenante artistique**

Bénédicte BAILLY

✓ **Psychologue**

Marie-Lise ROTHBLEZ

✓ **Psychomotricienne**

Sabine FRITIS

✓ **Assistante sociale**

Teuta BOSSU

✓ **Secrétaires médicales et d'accueil**

Chantal CARRIAS

Anne IDIER

Corinne PAINT

Catherine PIETROPAOLI

L'établissement accueille régulièrement des stagiaires de différentes catégories professionnelles.

L'identification des professionnels est facilitée par le port d'un badge.

Soins

Éducatio

4.2. L'équipe administrative

- ✓ **Directrice**
Chloé DENIAU
- ✓ **Directrice adjointe**
Laurence BLOUQUET
- ✓ **Secrétaire de direction**
Prescillia DIOP
- ✓ **Comptable**
Nicole SAPORITO
- ✓ **Référente qualité, chargée des Relations avec les Usagers**
Geneviève GRANGE

Soins

Éducatio

5. VOTRE SEJOUR

5.1. L'accueil dans le service de soins

Il est assuré par des professionnels de l'établissement qui vous donneront les informations nécessaires (présentation de l'établissement, organisation du service, etc...). Afin d'optimiser votre prise en charge, vous devez veiller à leur communiquer toute information utile (coordonnées de vos médecins, ordonnances en cours, etc... cf. mémento en annexe « être acteur dans votre traitement »).

5.2. Désignation d'une personne de confiance

A votre entrée, il vous sera proposé de désigner une personne de confiance qui peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions et qui serait consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette personne devra alors donner son accord en signant, comme vous, la « Fiche de désignation d'une personne de confiance » que vous aurez reçue en prévision de votre entrée.

5.3. Règles de vie à l'hôpital de jour

- Les soins à l'hôpital de jour se passent aux 3^{ème} et 4^{ème} étages de 9h30 à 17h00. Il n'est pas autorisé de séjourner dans le hall d'accueil, en salle d'attente, ainsi que dans les espaces de circulation, notamment les escaliers.
- En dehors des heures d'ouverture de l'hôpital de jour, nous vous remercions de ne pas rester dans les locaux de l'établissement.
- Nous vous invitons à la bienveillance et au respect de chacun tant dans votre présentation (tenue, hygiène), vos comportements que dans vos propos, en tenant compte des difficultés que chacun peut rencontrer.
- Le personnel soignant comme les patients sont tenus au respect de la confidentialité. La prise de photographie est notamment interdite.
- Les échanges de coordonnées personnelles sont déconseillés entre patients.
- La garde des objets personnels n'est pas assurée par l'établissement mais vous disposez de casiers (cadenas à fournir par vos soins) pour sécuriser vos effets personnels. La vente et le troc d'objets y sont interdits.
- Il est strictement interdit de fumer (toute sorte de tabac ou cigarette électronique), en dehors de l'espace extérieur dédié, et d'introduire des boissons alcoolisées ainsi que tout autre toxique dans l'établissement.

Soins

Éducatio

mgen

- Les visites sont interdites dans les espaces de soins.
- L'utilisation du téléphone portable est interdite dans les espaces de soins.
- Les matériels et locaux collectifs doivent être respectés (utilisez notamment poubelles et cendriers mis à votre disposition).

5.4. La communication des informations vous concernant

Dans le cadre de votre prise en charge par une équipe pluridisciplinaire, des informations vous concernant sont échangées et partagées entre les différents professionnels de l'hôpital de jour. Conformément à l'Art. L1110-4, IV du Code de la Santé Publique, vous pouvez vous y opposer.

D'autre part, vous serez informé de l'éventuelle nécessité d'échanger des informations en dehors de l'équipe de soins (médecin extérieur, structure médico-sociale, ...) et votre consentement sera alors recueilli (conformément à l'Art. L1110-4, III du CSP).

Votre médecin traitant recevra des copies des courriers échangés avec d'autres médecins : merci de nous signaler votre éventuel désaccord.

Enfin, si vous ne vous êtes pas opposé à l'ouverture par l'Assurance Maladie de votre Espace Santé Numérique (Dossier Médical Partagé).



Celui-ci sera automatiquement alimenté par les ordonnances de sortie, courriers de liaison et courriers de transfert vous concernant.

En cas de refus de votre part ou de demande de précisions, adressez-vous à votre psychiatre référent de l'Hôpital de Jour.

5.5. L'accès au dossier médical

Conformément à la réglementation (cf. page 9 du livret joint), l'établissement a organisé une procédure d'accès aux informations vous concernant.

Si vous êtes mineur, la demande est à faire par votre/ vos parents (ou représentants légaux). Vous pouvez :

- vous y opposer en demandant que ce refus soit consigné par le médecin dans votre dossier médical.
- exiger que la communication des informations médicales se fasse par l'intermédiaire d'un médecin.

5.6. Les repas

Les repas sont servis au self, situé au sous-sol de l'établissement. Le coût des repas est inclus dans le prix de journée.

Soins

Éducatio

mgen

Vous pourrez consulter les menus dès votre arrivée dans l'établissement, au 4ème étage ainsi qu'à l'entrée du self. Si vous le souhaitez, et en fonction des régimes particuliers sur indication médicale, des modifications peuvent y être apportées. Signalez-le à l'équipe soignante qui vous accueille.

L'établissement a mis en place une Commission Nutrition qui a pour objectif de réunir et sensibiliser les professionnels impliqués dans l'alimentation. En vue de l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle et de la restauration, des patients sont invités à participer à cette instance. De plus, un cahier est à votre disposition à l'hôpital de jour et au self pour faire part de vos remarques et commentaires en lien avec la prestation de restauration.

5.7. Les Numéros Utiles

En cas d'urgence, **aucun message à destination de l'équipe soignante ne doit être envoyé à l'adresse mail de l'établissement.**

- Pendant les horaires d'ouverture, joindre l'équipe médicale au 04.72.11.30.11
- Lorsque le centre est fermé, faire appel aux services d'urgence ci-dessous :

- **UPRM (ex UMA) Urgences Psychiatriques Rhône Métropole de l'Hôpital du Vinatier** : structure qui accueille les patients de tous les secteurs de psychiatrie du nouveau Rhône et de la Métropole de Lyon

Tél. : Plateforme LIVE : 0 805 05 05 69 (appel gratuit) entre 8H et 20H, 7 jours sur 7.

La nuit à partir de 20H : 04.37.91.54.54.

Numéro national de prévention du suicide : 3114 (numéro gratuit 7 jours / 7 et 24H/24)
SAMU : 15

- **Service des Urgences** de L' HOPITAL EDOUARD HERRIOT (LYON 3ème)

Tél. : 04.72.11.69.53.

- **CENTRE HOSPITALIER LYON SUD (PIERRE BENITE)**

Tél. : 04.78.86.16.36

- **CENTRE HOSPITALIER SAINT JOSEPH – SAINT LUC (LYON 7ème)**

Tél. : Standard : 04.78.61.81.81 (24H/24) ou 04.78.61.80.00

Secrétariat (en journée) : 04.78.61.86.35

5.8. Les consignes générales de SECURITE

En cas d'incendie :

Le centre est équipé d'un matériel de secours et d'alarme.

Une notice explicative de la conduite à tenir en cas d'incendie et un plan d'évacuation sont affichés à tous les étages du service. Nous vous demandons de les consulter attentivement.

Le personnel a reçu une formation spécifique.

Il est chargé d'organiser votre évacuation des locaux et c'est auprès de lui que vous devez vous regrouper, notamment lors des exercices réguliers d'évacuation.

Soins

Éducatio

6. COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission des Usagers (CDU) de l'Établissement de Santé Mentale a pour mission de veiller au respect de vos droits, de contribuer à l'amélioration du dispositif d'accueil et de votre prise en charge.

Sa composition :

- **Représentant légal de l'établissement titulaire – Présidente de la CDU :**
Mme Chloé DENIAU, Directrice de l'établissement

- **Représentant légal de l'établissement suppléant :**
Mme Laurence BLOUQUET, Directrice adjointe de l'établissement

- **Représentants des usagers :**
Mme Christiane CORNELOUP, membre de l'UNAFAM*

- **Médiateur médecin titulaire :**
Docteur Axelle GODET, Psychiatre, Médecin Chef de Service

- **Médiateur médecin suppléant :**
Docteur Solène CHIMIER, Psychiatre

- **Médiateur non-médecin titulaire – Vice-Présidente de la CDU :**
Mme Teuta BOSSU, assistante sociale

- **Médiateur non-médecin suppléant :**
Mme Mélanie DIACAKIS, ergothérapeute

- **Représentants du Conseil d'Administration de la MGEN :**
Mr Pierre AUBAILE, Administrateur régional MGEN (titulaire)
Mr Jean Christophe BAUDIN, Administrateur régional MGEN (suppléant)

- **Personne chargée des relations avec les usagers :**
Mme Geneviève GRANGE, référent qualité

Les comptes-rendus de la CDU sont consultables en salle d'attente et à l'Hôpital de Jour.

Une boîte aux lettres est installée en salle d'attente du rez-de-chaussée, en face de l'accueil. Vous pouvez y déposer courriers ou simples remarques

- pour la CDU,
- pour la représentante des usagers
- pour Mme GRANGE, personne chargée des relations avec les usagers.

Vous pouvez également les rencontrer en transmettant votre demande par cette boîte ou par l'intermédiaire du secrétariat, ou en vous adressant directement à Mme GRANGE dont le bureau se situe au rez-de-chaussée.

*UNAFAM : Union Nationale de Familles ou Amis de Personnes Malades et handicapés psychiques
UNAFAM 69 : 66 rue Voltaire – 69003 LYON – Tél : 04.72.73.41.22 – www.unafam69.org

Soins

Éducatio

7. LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)

Les coordonnées de la CRCI Rhône Alpes sont :

235 cours Lafayette
69006 LYON

Tél : 04.72.84.04.50
Courriel : rh-alp@commissions-crci.fr

Vous pouvez également vous renseigner sur cette commission auprès de la direction de l'établissement.

Soins

Éducatio

mgen*

8. LA DEMARCHE QUALITE

L'Établissement de Santé Mentale est engagé dans une **démarche continue d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques**.

La **certification** concerne tous les établissements de santé français. Elle est obligatoire et consiste en une évaluation externe de l'établissement par la Haute Autorité de Santé (HAS). Suite à la dernière visite de l'établissement fin janvier 2024, l'établissement a été certifié avec mention « Haute qualité des soins » en mai 2024 pour une durée de 4 ans (résultats consultables sur le site www.has-sante.fr/QualiScope). La prochaine visite de certification HAS est prévue en 2028.



Plusieurs instances existent au sein de l'établissement pour traiter les questions relatives :

- à l'hygiène et aux infections associées aux soins
- aux médicaments
- à la nutrition

Elles collaborent étroitement avec la Commission Médicale d'Établissement, les services ou personnes ressources concernées.

Il existe également

- une commission Prise en charge de la Douleur
- un Groupe Bien-être
- une Commission Développement Durable qui a élaboré une charte consultable en salles d'attente et à l'hôpital de jour.

Le Comité de pilotage Certification et le COVIRIS assurent le suivi du plan global d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques.

Par ailleurs, l'Établissement de Santé Mentale participe également à la **démarche de Labellisation des Engagements de Service du Groupe MGEN** qui s'articule autour de 5 axes (cf. page 14 du livret commun) afin de vous apporter le meilleur service possible.

Soins

Éducatio

mgen

9. LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (OU ASSOCIEES AUX SOINS)

La lutte contre les infections associées aux soins concerne la prévention, la surveillance, la mise en place d'actions d'information et de formation des professionnels, l'évaluation de ces actions.

L'établissement met tout en œuvre pour sécuriser la prise en charge des patients, notamment lors de crise sanitaire, comme avec la COVID 19.

L'établissement a signé une convention de partenariat en matière d'hygiène et de pharmacovigilance avec le Centre Hospitalier Spécialisé Le Vinatier.

Un programme d'action en lien avec les bonnes pratiques d'hygiène et la prévention du risque infectieux est défini avec notamment le suivi d'indicateurs dont :

- VAG : taux de vaccination des professionnels contre la grippe saisonnière

Vous pouvez participer activement à cette prévention, en particulier dans le cadre de la crise sanitaire liée au COVID, en

- Informant sans délai votre médecin ou les infirmières de toute suspicion ou survenue d'une pathologie infectieuse
- Veillant à votre hygiène personnelle
- Réalisant plusieurs fois par jour un lavage des mains
- Procédant à une désinfection des mains grâce aux flacons de Solution Hydro Alcoolique mis à votre disposition

10. LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

L'Etablissement de Santé Mentale est membre d'un interCLUD* qui regroupe des établissements psychiatriques du Rhône. Des personnels soignants de l'établissement, référents douleur, participent ainsi régulièrement aux réunions et à la commission Prise en charge de la douleur de l'établissement.

L'objectif de l'interCLUD est d'améliorer la prise en charge de la douleur et de fédérer la formation, la recherche, et l'information sur l'ensemble du département du Rhône.

*CLUD : Comité de lutte contre la Douleur

Soins

Éducatio

11. LE RECUEIL DE VOTRE SATISFACTION ET DE VOTRE EXPRESSION

Afin d'améliorer la qualité de nos prises en charge, nous vous proposons plusieurs modalités de recueil de votre satisfaction ou d'expression :

- un questionnaire (cf. document en annexe) à renseigner lors de votre sortie
- des enquêtes de satisfaction ponctuelles en cours de séjour.
- la possibilité de signaler un Événement Indésirable survenant dans l'établissement au décours de votre prise en charge en renseignant, avec un soignant ou la référente qualité, une fiche de signalement (FSEI)*

Les résultats de ces recueils de satisfaction ou d'expression font l'objet :

- d'une analyse en Commission Des Usagers afin de programmer les actions d'amélioration nécessaires
- et d'une communication, notamment par voie d'affichage.

* Comme toutes les FSEI, celles de patients, font aussi l'objet d'un suivi au Comité Vigilances et Risques (COVIRIS) de l'établissement

Soins

Éducatio

mgen*