



CENTRE bipol-AIR
Ambulatoire Intégréatif
orienté Rétablissement



Livret d'accueil du patient
bipol-AIR
Centre Ambulatoire Intégréatif
orienté Rétablissement
Lyon



Le Centre bipol-AIR vous souhaite la bienvenue !

Vous êtes admis au Centre bipol-AIR, qui est un Hôpital De Jour (HDJ), destiné à la prise en charge Ambulatoire Intégrative orientée Rétablissement des personnes souffrant de Troubles bipolaires et de Troubles neurologiques fonctionnels. La direction et l'ensemble de l'équipe vous souhaitent la bienvenue et vous remercient pour votre confiance.

Le Centre bipol-AIR est un Hôpital De Jour (HDJ) spécialisé en psychiatrie de l'adulte. Sa mission principale est d'accompagner les patients adultes souffrant de Troubles bipolaires et de Troubles neurologiques fonctionnels. Notre engagement est celui de vous proposer des soins de qualité dans un climat de confiance, de bienveillance et de sécurité. Nous nous attachons à délivrer des soins dans le respect des recommandations officielles, tout en proposant un accompagnement thérapeutique innovant. Ces soins vous sont proposés selon vos souhaits, vos valeurs et dans le respect du secret médical.

Ce livret est destiné à vous présenter le Centre bipol-AIR et son fonctionnement, à vous expliquer l'organisation des soins et à vous informer sur vos droits et vos devoirs. Nous espérons que les informations qu'il contient répondront à vos questions et vous guideront dans votre prise en charge. Si des interrogations subsistent, n'hésitez pas à en faire part aux professionnels de l'établissement qui se tiennent à votre disposition pour y répondre.

L'ensemble de l'équipe du Centre bipol-AIR se joint à nous pour vous garantir une prise en charge pluridisciplinaire de qualité dans un lieu qui vous soit agréable et familier.

L'équipe de direction



ÉDITO

Bienvenue	2
-----------------	---

SOMMAIRE	3
-----------------------	---



PRÉSENTATION

Le Centre bipol-AIR	4
L'équipe.....	4
Projet médical.....	5



LE PARCOURS DE SOIN

Processus d'admission	6
Préadmission.....	6
Admission	6
Prise en charge au Centre bipol-AIR	7
La qualité.....	8
Programme de soins.....	9
Organisation des soins.....	9
Fin de prise en charge	9



VOS DROITS ET DEVOIRS

Charte du patient hospitalisé.....	10
Les droits des patients	11
Personne de confiance.....	12
Directives anticipées	13
Commission Des Usagers.....	14
Plaintes et réclamations	15
Dossier médical.....	16
Le dossier patient informatisé.....	16
Accès au dossier médical	16
Vos droits issus du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).....	17
Le Dossier Médical Partagé (DMP).....	17
Règlement intérieur.....	18-19



LE CENTRE bipol-AIR

Le Centre bipol-AIR est un établissement privé spécialisé en santé mentale destiné à la prise en charge des personnes adultes souffrant de Troubles bipolaires et de Troubles neurologiques fonctionnels.

Monsieur le Docteur Olivier DREVON, président directeur général et Monsieur Frédéric MAZENOD, directeur, assurent la direction de l'établissement.

Le centre fait partie du Groupe Santé Basque Développement, composé de 4 autres établissements psychiatriques : la Clinique Château Caradoc à Bayonne, la Clinique Béthanie à Talence, le Centre Ambulatoire AddiPsy et Clea à Lyon.

L'ouverture du Centre bipol-AIR depuis le 2 novembre 2020 a été autorisée par l'Agence Régionale de Santé.

C'est un Hôpital De Jour (HDJ) c'est-à-dire qu'il ne détient pas de « lit » d'hospitalisation à temps complet. Les soins proposés sont donc ambulatoires. Cette modalité d'HDJ vous permettra de conserver votre autonomie et de séjourner à votre domicile. Elle prend sa place dans le parcours du patient lorsque les soins ambulatoires de première ligne (consultations simples) sont considérés par le patient, son entourage ou les intervenants comme insuffisants.

Les suivis sont proposés dans les horaires d'ouverture du centre, c'est-à-dire de 9 h à 17 h et ce, du lundi au vendredi. Les périodes de fermeture vous seront communiquées dès le début de la prise en charge.

La prise en charge financière des soins (Assurance Maladie, mutuelle) est la même que dans tout établissement hospitalier. Nos médecins ne pratiquent pas de dépassement d'honoraire. Les frais liés à la part mutuelle le cas échéant sont couverts par toutes les mutuelles, mais dans certains cas, vous pourriez devoir avancer la part mutuelle et demander un remboursement ensuite. Afin de connaître vos droits en matière de remboursement, nous vous conseillons de contacter votre mutuelle.

L'équipe

L'équipe du Centre bipol-AIR est composée de :

- Président Directeur Général :
Dr Olivier DREVON
- Directeur :
Frédéric MAZENOD
- Responsable qualité
Attachée de direction :
Camille BOURDAT
- Médecin psychiatre coordonnateur :
Dr Axelle GHARIB
- Infirmier coordonnateur :
Kevin MARGHERITI
- Médecins psychiatres
- Infirmier coordinateur
- Psychologues cliniciens/ciennes
- Neuropsychologues
- Infirmiers/ères
- Sophrologues
- Kinésithérapeutes
- Psychomotricienne
- Secrétaire médicale
- Diététicienne
- Animateur en activité physique adaptée
- Artiste





PROJET MÉDICAL

Le Centre bipol-AIR est spécialisé dans la prise en charge médicale et l'accompagnement des personnes adultes souffrant de **Troubles bipolaires** et de **Troubles neurologiques fonctionnels**.

Les interventions au sein du Centre bipol-AIR s'inscrivent comme complément à une prise en charge déjà initiée, en collaboration avec le psychiatre référent, le médecin traitant ou le médecin spécialiste qui vous adresse. Elles peuvent avoir lieu en relais d'une hospitalisation à temps complet, dans la continuité des soins ou sans hospitalisation au préalable. L'équipe s'engage à assurer la cohérence des parcours de soins en faisant appel aux autres acteurs exerçant au sein du territoire de santé, dans le respect du libre choix des patients.

Les propositions thérapeutiques sont personnalisées et déterminées par les problématiques individuelles de chaque patient. Notamment, les interventions sont adaptées aux différents stades de la pathologie. Notre équipe pluridisciplinaire vous propose des accompagnements individuels et groupaux dans le cadre d'un programme de soins que nous construisons ensemble.

Partant du principe qu'une réflexion partagée avec le patient participe à une plus grande compréhension des soins et à un plus fort engagement de celui-ci dans ses soins, l'équipe s'engage à impliquer le patient, s'il le souhaite, dans les différentes décisions concernant sa prise en charge. Le médecin référent exposera notamment les bénéfices et risques de la prise en charge médicale proposée. Le programme de soin proposé veille au maintien de l'autonomie du patient en lien avec ses aptitudes et capacités qui seront préalablement évaluées. La prise en charge sera également destinée à augmenter l'insertion sociale et professionnelle du patient et la qualité de vie dans son ensemble.

Les absences

Pour les absences anticipées, nous vous remercions de prévenir le secrétariat par mail. En cas d'absence imprévue, merci de prévenir le service dès que possible par téléphone. En cas d'absences répétées et injustifiées, l'équipe médicale vous recevra en consultation afin de discuter de la poursuite ou non de votre prise en charge au sein du centre.

Le transport

La prescription médicale de transport est envisageable pour des indications restreintes et doit être discutée avec votre médecin traitant ou votre médecin psychiatre référent.

Les visites

Les visites ne sont pas autorisées dans le centre. Vos proches doivent prendre rendez-vous auprès du secrétariat pour rencontrer le médecin psychiatre ou tout autre professionnel de l'équipe.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous référer au règlement intérieur du centre.

Concernant la prise en charge du trouble bipolaire, les interventions peuvent viser la gestion de crise, la stabilisation de la maladie ou la consolidation du rétablissement.

Les objectifs du projet médical global sont les suivants :

- Rétablissement progressif en complémentarité avec le suivi extérieur
- Maintien d'un équilibre psychique
- Restauration et/ou maintien de l'hygiène de vie et des rythmes du quotidien
- Promotion de l'insertion sociale et professionnelle

Concernant la prise en charge du trouble neurologique fonctionnel, les interventions peuvent cibler la psychothérapie et/ou la kinésithérapie.

Les objectifs du projet médical global sont les suivants :

- Psychoéducation, identification et traitement des causes
- Reprise du mouvement, gestion des symptômes, augmentation des performances
- Amélioration de la qualité de vie



PROCESSUS D'ADMISSION

Préadmission

Après l'adressage d'une demande d'admission par votre psychiatre référent ou votre médecin traitant (ou le médecin spécialiste qui a retenu le diagnostic de trouble neurologique fonctionnel, le cas échéant), vous serez contacté par le secrétariat en vue de fixer un rendez-vous de préadmission. Vous pourrez également prendre l'initiative de contacter le secrétariat médical.

La première consultation est réalisée par un médecin psychiatre qui évalue avec vous la demande de prise en charge et la situation actuelle.

Une seconde consultation sera réalisée par un psychologue qui évaluera votre problématique individuelle, notamment à l'aide de questionnaires que vous devrez remplir. Ceci permettra ainsi de vous proposer des soins psychiques personnalisés. Dans le cas des troubles neurologiques fonctionnels, une consultation d'évaluation avec un kinésithérapeute pourra aussi avoir lieu.

Admission

Après validation de votre admission, vous serez de nouveau reçu par le médecin psychiatre qui vous restituera les résultats du bilan et déterminera avec vous les objectifs thérapeutiques. Il vous fera une proposition de prise en charge dont vous pourrez discuter ensemble.

Vous serez ensuite reçu par l'infirmier coordinateur qui construira avec vous le projet personnalisé de soins et vous remettra le planning des ateliers et consultations.

Selon votre problématique, vous pourrez être accueillis une à plusieurs demi-journées dans la semaine, sur une fréquence variable. Une restauration peut être prévue selon votre programme thérapeutique.

Les documents suivants vous seront demandés :

- Dernière ordonnance ;
- Pièce d'identité ;
- Carte vitale ou attestation de droits ;
- Carte de mutuelle ;
- Justificatif d'ALD ;
- Courriers médicaux et résultats d'examens qui pourront être utiles à la prise en charge.

Les documents suivants vous seront remis :

- Contrat de soins à signer ;
- Formulaire de consentement éclairé ;
- Règlement intérieur ;
- Formulaire de désignation de la personne de confiance ;
- Livret d'accueil ;
- Autorisation de film ou photographie à signer ;
- Consentement pour le recueil de données à signer.



PRISE EN CHARGE AU CENTRE bipol-AIR

Vous êtes sous le régime d'une hospitalisation libre

L'équipe du Centre bipol-AIR vous soutient et vous aide à gérer les difficultés du quotidien afin de retrouver un équilibre psychique et physique satisfaisant.

Nous vous accompagnons dans la stabilisation de la maladie, la gestion de votre traitement, le maintien d'une hygiène de vie et le maintien de votre insertion familiale, sociale et professionnelle.

Les missions principales :

- Construction cohérente d'un projet personnalisé de soins ;
- Accueil dans un cadre confidentiel et sécurisant ;
- Observation clinique pluridisciplinaire ;
- Accompagnement dans la compréhension globale de votre maladie avec une approche multidimensionnelle ;
- Prises en charge individuelles et groupales ;
- Propositions d'adaptations pharmacologiques.

Votre projet personnalisé de soins fait l'objet d'échanges réguliers entre les professionnels du centre au cours de réunions de synthèse. Il peut être ajusté et de nouvelles propositions de soins peuvent vous être proposées en fonction des conclusions de ces synthèses ou parallèlement au développement de nouvelles activités.

Les patients pris en charge au Centre bipol-AIR gardent leur suivi médical extérieur. Notamment, la gestion du traitement de fond, sauf cas particuliers, reste sous la responsabilité de votre psychiatre référent extérieur ou de votre médecin traitant. Nous nous engageons à assurer la cohérence du parcours de soins en faisant également appel aux partenaires extérieurs, dans le respect de votre libre choix.

L'établissement travaille en lien avec de nombreux partenaires : médecins généralistes, psychiatres libéraux, services hospitaliers, services d'accompagnement médico-sociaux, représentants des usagers, associations de bénévoles ou associations de patients, famille et entourage des patients, associations de réinsertion professionnelle, ...

Le traitement pharmacologique

La prise de votre traitement sera réalisée de façon autonome. Nous vous remercions de fournir à votre psychiatre référent toutes les ordonnances en cours.

La gestion de votre traitement pharmacologique reste sous votre responsabilité et celle de votre médecin traitant extérieur.





PRISE EN CHARGE AU CENTRE bipol-AIR

La qualité

La direction et l'ensemble du personnel sont engagés dans **une démarche participative d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.**

Cette démarche globale, fortement liée à la gestion des risques, se décline au niveau de tous les services de l'établissement associant l'ensemble des équipes administratives, soignantes, médicales et techniques.

La démarche qualité consiste à formuler des objectifs, faire un état des lieux des pratiques existantes, puis mettre en œuvre des actions d'amélioration de ces pratiques afin de se rapprocher des objectifs fixés. Elle consiste également à évaluer les actions menées, notamment par le suivi d'indicateurs, pour mettre en place de nouvelles actions d'amélioration si nécessaire.

Le processus est donc cyclique, il se poursuit indéfiniment vers le perfectionnement des pratiques.

En introduisant de façon participative une dynamique permanente d'appréciation de la qualité interne, cette démarche a pour buts de :

- Sécuriser la prise en charge des patients,
- Impliquer les personnels dans la prévention des risques, le respect des bonnes pratiques et l'évolution des réglementations.

En cas d'urgence : composez le « 15 » par téléphone

Vous pouvez également vous présenter dans l'un des **services d'urgences de Lyon** :

- Hôpital Édouard Herriot
5, place d'Arsonval - 69003 LYON
04 72 11 00 40
- Centre Hospitalier Le Vinatier
95, boulevard Pinel 69678 BRON
04 37 91 54 54
- Centre Hospitalier Saint-Joseph - Saint-Luc
20, quai Claude Bernard - 69007 LYON
04 78 61 80 00
- Centre Hospitalier Lyon-Sud
165, chemin du Grand Revoyet
69495 PIERRE-BÉNITE
04 78 86 20 63
- Hôpital de la Croix Rousse
103, Grande Rue de la Croix Rousse
69317 LYON Cedex 04
08 25 08 25 69 - 8 h - 18 h





PROGRAMME DE SOINS

Une réflexion est menée concernant la hiérarchisation et l'articulation des soins proposés au Centre bipol-AIR et ceux déjà engagés à l'extérieur. Cela permet de maintenir une cohérence dans votre parcours de soins global.

L'élaboration du programme personnalisé de soins est réalisée avec vous et les professionnels du Centre bipol-AIR que vous allez rencontrer. La prise en charge proposée répondra donc à des objectifs thérapeutiques définis en amont et sera ainsi limitée dans le temps.

Votre avis est essentiel dans le processus de décision et la mise en place du projet personnalisé de soins. Vous êtes régulièrement reçu par les professionnels référents afin de réévaluer vos besoins. Votre prise en charge est donc ajustée et évolutive.

Nous vous présenterons les propositions thérapeutiques et nous en discuterons ensemble, dans un souci d'alliance thérapeutique, d'engagement mutuel et de responsabilisation de chaque acteur.

ORGANISATION DES SOINS

Dès le début de la prise en charge, le psychiatre et l'infirmière coordinatrice qui vous ont reçu au moment du processus d'admission seront vos « référents » c'est-à-dire interlocuteurs privilégiés. Ils sont désignés dans le but de faciliter la communication et d'instaurer un lien de confiance, indispensable au bon déroulement des soins.

Des temps de synthèse en équipe et des « consultations de suivi de parcours » seront proposés au cours de la prise en charge. Les objectifs thérapeutiques sont réévalués tous les 6 mois.

FIN DE PRISE EN CHARGE

Votre projet thérapeutique déterminera la durée de votre prise en charge. Votre sortie définitive interviendra en fonction de son déroulement.

La fin de votre prise en charge sera préparée avec vous afin de garantir des conditions de sortie propices au maintien de la stabilisation de votre maladie. Il peut s'agir d'un maintien ou d'un renforcement des soins déjà en place avant l'admission.

Il vous est également possible de mettre fin à la prise en charge à tout moment. Nous vous demanderons pour cela de solliciter une consultation avec le médecin psychiatre afin d'échanger sur les raisons de votre décision et d'organiser le relais de soins vers l'extérieur.

La fin de votre prise en charge au centre bipol-AIR interviendra à la suite d'une évaluation réalisée par l'équipe et dans un maximum de 2 ans après votre préadmission.

Un relais de soins est discuté et planifié avec le patient avant la fin de la prise en charge. Il peut s'agir d'un maintien ou d'un renforcement des soins déjà initiés avant l'admission. Les partenaires les plus régulièrement sollicités pour un relais de soins sont les centres médico-psychologique (CMP) et les professionnels libéraux (psychiatres, psychologues, psychomotriciens...).

Vos remarques et vos suggestions sont importantes pour améliorer la qualité de nos propositions thérapeutiques. Pour cela, un questionnaire de satisfaction vous sera remis et nous vous remercions de le remplir et de le remettre à l'accueil du Centre bipol-AIR ou de nous le renvoyer par la poste à l'adresse suivante :

**Centre bipol-AIR - 9, rue Abraham Bloch
69007 Lyon.**



CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

(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).

PRINCIPES GÉNÉRAUX⁽¹⁾

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.

(1) Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

**Une information
sur vos droits**



LES DROITS DES PATIENTS

- **Informations sur votre état de santé et les soins proposés**

Le médecin responsable de votre prise en charge vous informe, au cours d'un entretien médical personnalisé, de votre état de santé, du traitement ainsi que des examens qui sont prescrits. Il vous expose les bénéfices et risques de la prise en charge médicale qui vous est proposée. Votre consentement éclairé est recueilli afin d'engager cette prise en charge.

- **Le respect de la dignité, de l'intimité et de la liberté**

Tout patient pris en charge est traité avec considération, respect et attention. Il a le droit au respect de son intimité, de sa dignité et de sa vie privée. Le Centre bipol-AIR veille au respect des principes de la Charte de la Personne Hospitalisée, notamment :

« La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être 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 le concernent. »

- **Le secret professionnel**

Tout le personnel du centre bipol-AIR est tenu au respect du secret professionnel ainsi qu'à une obligation de discrétion.

- **Confidentialité, anonymat et discrétion**

Le respect de la confidentialité des informations personnelles est un droit important du patient renforcé par la loi du 4 mars 2002, et concerne tous les professionnels de l'établissement.

Les professionnels sont sensibilisés au respect de la confidentialité. Seules les personnes autorisées ont accès aux informations relatives au patient.

Dans le cas où vous souhaiteriez que votre hospitalisation revête un caractère privé, vous avez la possibilité de demander la non-divulgence de votre présence dans le centre. Le cas échéant, l'établissement garantit aux personnes hospitalisées qu'aucune indication ne soit donnée sur leur présence dans l'établissement ou leur état de santé et garantit l'anonymat aux patients qui le demandent dans les cas prévus par la loi.

- **Information en cas de dommage associé aux soins**

L'annonce d'un dommage associé aux soins est un devoir éthique, mais aussi une obligation légale en application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, du Code de la santé publique et du Code de déontologie médicale.

L'information du patient en cas de survenue d'un dommage associé aux soins ne concerne pas seulement les erreurs médicales, mais également les complications liées à la pathologie du patient et les aléas thérapeutiques.

Si un dommage associé aux soins survenait, quelles que soient sa gravité et sa cause, une information détaillée et compréhensible serait apportée dans les meilleurs délais au patient et, s'il le souhaite, à son entourage.





PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et en tant que patient majeur, vous pouvez si vous le souhaitez désigner une « personne de confiance », c'est-à-dire toute personne majeure librement choisie en qui vous avez confiance au sein de votre entourage pour vous accompagner tout au long des soins et vous aider dans les décisions à prendre dans le cadre de votre séjour. Si, lors de votre admission, votre état de santé ne vous permet pas de formaliser cette désignation, celle-ci vous sera proposée à nouveau ultérieurement, dès lors que votre situation le permettra. Lors de l'admission, la désignation d'une personne à prévenir vous sera également demandé, son rôle est différent de celui de la personne de confiance. La personne à prévenir est contactée pour ce qui concerne l'organisation de votre séjour, le cas échéant, elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

La désignation d'une personne de confiance n'est pas une obligation et doit être une décision libre et réfléchie. Cette désignation se fait par écrit et doit être cosignée par la personne de confiance désignée, synonyme d'accord pour cette mission. Pour ce faire, le Centre bipol-AIR met à votre disposition un formulaire dédié. La désignation d'une personne de confiance peut être révoquée à tout moment et par tout moyen (de préférence par écrit) ; elle peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, voire ultérieurement si vous le souhaitez. Elle ne remet pas en question votre pouvoir de décision.

Cette désignation peut vous être particulièrement utile pour vous soutenir dans vos démarches et dans vos décisions concernant la santé ou bien pour assister aux consultations ou entretiens médicaux si vous le souhaitez. Elle peut également vous permettre de faire connaître aux personnels votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre si votre état de santé ne permet pas de le faire. La personne de confiance est votre porte-parole et donnera aux équipes des indications sur vos volontés. Ces précisions pourraient guider les équipes médicales dans les choix thérapeutiques.

A cet effet, si vous avez rédigé vos directives anticipées, il est recommandé que vous en confiiez un exemplaire à votre personne de confiance.

Dans le cadre de ses missions, la personne de confiance :

- Témoigne des souhaits, volontés et convictions que vous avez formulés mais n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant votre prise en charge ;
- Intervient dans votre intérêt et est garante du respect de vos souhaits et volontés ;
- Peut être aussi la personne à prévenir en cas de nécessité (transfert vers un autre établissement...), mais pas nécessairement. Vous pouvez décider que personne de confiance et personne à prévenir ne soient pas la même personne ;
- Pourra obtenir communication de votre dossier médical uniquement si vous avez mis en place une procuration en ce sens ;
- Pourra ne pas être tenue au courant de certaines informations que vous souhaitez conserver confidentielles, et ce quelles que soient les circonstances.

Pour que cette désignation d'une personne de confiance puisse vous servir, il est important que la personne que vous avez désignée comme personne de confiance soit informée de votre choix et connaisse son rôle. Il est également essentiel que vous échangiez avec cette dernière afin qu'elle comprenne bien vos choix et vos souhaits.





DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'Etat pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

À cet effet, si vous avez rédigé vos directives anticipées, il est recommandé que vous en confiez un exemplaire à votre personne de confiance. Par ailleurs, si vous souhaitez porter à la connaissance de votre médecin psychiatre référent la rédaction de vos directives anticipées, celles-ci seront ajoutées à votre dossier médical. Vous pouvez également ajouter ce document à votre Dossier Médical Partagé (DMP).





COMMISSION DES USAGERS

Afin de garantir vos droits, une Commission Des Usagers est en place au Centre bipol-AIR. Celle-ci est une instance de représentation des patients dans les établissements de santé.

Son rôle est de :

- Veiller au respect des droits des patients ;
- Accompagner les usagers dans leurs démarches ;
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes souffrantes et de leurs proches ;
- Examiner au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à la structure par les usagers et le cas échéant, les informer sur les voies de conciliation et de recours. Elle peut, si elle le juge utile, rencontrer l'auteur d'une réclamation.

La Commission Des Usagers est composée de professionnels de la structure mais aussi de représentants des usagers externes à la structure et se réunit 4 fois par an. Ses représentants des usagers assurent la représentation des usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique. Leur participation repose sur un engagement associatif bénévole. Ils sont membres d'une association agréée par la Haute Autorité de Santé.

Ils exercent leur mandat au nom de tous les patients de l'hôpital. Tout patient peut contacter un représentant des usagers pour s'informer et lui faire part d'une situation à résoudre (Cf. Charte du patient hospitalisé disponible en page 10).

Contacts de nos représentants d'usagers :

- **Isabelle MADUBOST**

Association Addictions alcool Vie libre :
madubost.isabelle@orange.fr / 06 61 07 73 96

- **Jean NICOLAS**

Association Entraid'addict :
nicolas.jean1960@gmail.com / 06 41 03 00 23



Si vous souhaitez devenir représentant des usagers, vous devez faire partie d'une association d'usagers agréée à ce titre. Pour plus d'informations, vous pouvez vous faire connaître auprès de la direction et contacter la délégation départementale de l'Agence Régionale de Santé : ars-dt69-delegue-territorial@ars.sante.fr



Les plaintes et réclamations

Modalités des examens des plaintes et réclamations :

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.

La soumission d'une réclamation ou d'une plainte peut être faite par le patient et/ou son entourage pendant et après le séjour. Différentes modalités d'expression sont utilisables : remarques écrites par voie postale, e-mails ou remise en main propre ou remarques orales.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à la direction de l'établissement. Celle-ci y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit elle informe l'intéressé qu'elle procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour recevoir des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médical est compétent pour recevoir des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.



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, la 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.

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 Des Usagers 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.

Les usagers d'un établissement de santé ont également la possibilité de déclarer un événement indésirable grave lié aux soins (EIGS) directement depuis le portail national de signalement, à l'adresse suivante : signalement-sante.gouv.fr



DOSSIER MÉDICAL

L'ensemble de vos soins et examens est consigné dans votre dossier médical. Il sera conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation.

Le dossier patient informatisé

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre parcours, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin et de l'équipe pluridisciplinaire. Ces données sont protégées par le secret médical. Vous bénéficiez d'un droit d'opposition qui ne peut s'exercer que pour le traitement des données qui ne répondent pas à une obligation légale.

Votre dossier est informatisé conformément aux arrêtés de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Vous possédez un droit d'accès et de rectification sur votre dossier. Vous pouvez également vous opposer au traitement informatique de données nominatives vous concernant (art. 26 de la loi du 6 janvier 1978, loi n° 2002-2003 du 4 mars 2002, décret N° 2002-637 du 29 avril 2002).



Accès au dossier médical

Les dispositions de la loi du 4 mars 2002 déterminent les personnes qui disposent d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier médical (directement ou par l'intermédiaire d'un médecin). Il peut s'agir de :

- Vous-même, en tant que patient. Vous devrez joindre à votre demande la photocopie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité ou votre passeport) ;
- Du tuteur légal pour une personne majeure sous tutelle. Vous devrez aussi accompagner votre demande d'une pièce justificative de votre droit à consultation ;
- Des ayants droit d'un patient décédé, avec une pièce justificative.

La demande de communication de votre dossier médical doit être adressée par écrit à la direction de l'établissement. La consultation sur place est gratuite. Si vous souhaitez obtenir des copies et/ou l'envoi à votre domicile de tout ou partie de votre dossier, l'établissement se réserve le droit de vous demander le remboursement des frais correspondants.

Le Centre bipolar-AIR dispose d'un délai de huit jours pour vous transmettre les renseignements souhaités à partir du jour de réception de votre demande. Ce délai est porté à deux mois si les informations médicales datent de plus de cinq ans.

**Le dossier
médical
est conservé
vingt ans**



Vos droits issus du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Dans le cadre de votre hospitalisation au sein du Centre bipol-AIR, des données relatives à votre personne seront collectées pour assurer la qualité de la prise en charge, le fonctionnement du service, etc.

Ce traitement informatisé de données personnelles est nécessaire à l'établissement du dossier patient, de diagnostics médicaux, et de coordination entre les différents professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge.

La RGPD qui est venue encadrer les pratiques de traitement et d'utilisation des données vient conforter vos droits, en complément de la Loi dite Informatique et Libertés, et des dispositions du Code de la Santé publique.

Ainsi vous bénéficiez désormais de 5 droits :

- **Droit d'accès** : Vous pouvez non seulement accéder à votre dossier médical, mais aussi savoir qui traite vos données, qui peut les consulter, les finalités du traitement, le droit d'obtenir une copie... (article 15 du RGPD).
- **Droit de rectification** : Vous avez le droit d'exiger que le responsable du traitement rectifie dans les plus brefs délais des informations qui s'avèreraient inexactes (article 16 de la RGPD).
- **Droit à l'effacement** : Vous avez le droit d'obtenir l'effacement de certaines données dans certaines conditions, notamment lorsque les données ne sont plus nécessaires, ou que vous vous êtes opposé au traitement... (article 17 du RGPD).
- **Droit à la limitation** : Vous pouvez exiger la limitation des traitements, notamment lorsque vous avez constaté l'exactitude des données, pendant le temps où le responsable du traitement procède à ses opérations de vérification (article 18 du RGPD).
- **Droit d'opposition** : Vous pouvez mettre fin au traitement des données (article 21 du RGPD).



Le Dossier Médical Partagé (DMP)

Suite à votre accueil dans l'établissement, il peut vous être proposé de constituer un Dossier Médical Partagé. Le DMP s'apparente à un carnet de santé numérique contenant diverses informations (comptes rendus hospitaliers et radiologiques, traitements déjà effectués, antécédents médicaux et chirurgicaux, allergies...) qui peuvent être partagées entre différents professionnels de santé, dans le but de coordonner les actions de soins. Il vous facilite également l'accès à vos données de santé.

La constitution du DMP est gratuite, et nécessite le recueil de votre consentement. Les mêmes garanties prévues aux articles L 1110-4 et L 1110-4-1, relatives au respect de la vie privée des patients, trouvent bien évidemment à s'appliquer ici.

De plus, en vertu du principe du respect de la vie privée, vous pouvez choisir de rendre inaccessibles certaines informations de votre dossier médical partagé. En ce cas, aucun professionnel de santé, mis à part votre médecin traitant, ne pourra consulter ces informations.

Enfin, vous pouvez le clôturer à tout moment sans avoir à avancer le moindre motif. Le dossier cessera donc d'être alimenté, et sera définitivement détruit dix ans après sa clôture.

Pour plus d'information, consulter les articles L1111-14 à L 1111-24 du Code de la Santé Publique.



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Ce règlement fascicule présente les modalités de soins et d'interventions proposés, ainsi que les principes importants pour la qualité et l'efficacité thérapeutiques recherchées.

Règles générales

- **Calme** : afin de respecter ce lieu de soins vous êtes invité à veiller au calme dans l'ensemble des locaux, y compris dans les parties communes et les espaces extérieurs.
- **Il vous est demandé de ne pas quitter la structure entre deux soins**
- **Téléphone et smartphone** : l'utilisation du téléphone est autorisée au sein du Centre bipol-AIR, en respectant le calme des lieux. Vous êtes priés de l'éteindre lors des activités thérapeutiques. La diffusion de musique est interdite.
- **Réseaux sociaux** : vous êtes dans une structure de santé. Dans le respect de la confidentialité la prise de photo(s) ou de vidéo(s) est interdite. Toute publication de textes, photos ou vidéos sur internet est interdite.
- **Comportement adapté et respectueux** : aucune forme de violence, ni physique ni verbale, n'est tolérée ;
- **Locaux et matériel** : merci de respecter les locaux et le matériel. Les dégradations et vols vous seraient facturés. La consommation de boisson et de nourriture extérieure au centre ambulatoire est interdite. À la fin d'une activité thérapeutique nous vous demandons de participer au rangement de la salle.
- **Trafics, trocs, échange d'argent et jeux d'argent** : ils sont formellement interdits.
- **Tenue vestimentaire et hygiène** : il vous est demandé de porter une tenue appropriée à la structure et adaptée aux temps thérapeutiques. Veuillez également à observer une hygiène corporelle correcte. En cas de non-respect de ces règles élémentaires d'hygiène, le personnel peut intervenir et vous demander de les respecter.

Comportement

- **Effets personnels**
De préférence ne venez pas au centre ambulatoire avec des objets de valeur ou des sommes d'argent trop importantes, pour éviter des risques de perte ou de vol dont le Centre bipol-AIR ne pourra être tenu responsable.
• Il est interdit d'introduire des animaux dans le centre.
- **Entre patients**
 - Vous êtes prié de veiller à votre attitude envers les uns et les autres. Celle-ci doit être respectueuse et bienveillante.
 - Les événements festifs sont interdits au centre, conformément à ce qui est attendu d'un lieu de soin.
- **Avec les professionnels**
 - **Respect** : il est exigé un respect mutuel entre les professionnels et les patients. Les relations doivent être adaptées et respectueuses. Le vouvoiement est obligatoire. Aucun propos, aucun acte agressif et/ou déplacé ne sera toléré.

Consommation de substances toxiques

- Il est interdit de fumer à l'intérieur des locaux. Fumer est possible à l'extérieur, mais en dehors des temps thérapeutiques.
- Vous vous engagez à venir au Centre bipol-AIR sans avoir consommé d'alcool ou de substances toxiques. En cas de difficultés, vous pouvez en parler avec les professionnels. De même, il est interdit d'introduire dans la structure ou d'inciter à la consommation d'alcool ou de toxiques. Au cours de votre prise en charge vous pouvez être sollicité pour la réalisation de tests (éthylomètre, test urinaire, ...) par un professionnel. Le refus de la réalisation de ces tests est considéré comme un non-respect du contrat de soins. En fonction des résultats et/ou de l'état clinique constaté, des décisions peuvent être prises : transfert vers une autre structure, suspension du programme thérapeutique individualisé, exclusion temporaire ou définitive.



Règles de fonctionnement des groupes

Les groupes d'activités thérapeutiques réunissent les conditions pour que chaque participant bénéficie individuellement de la dynamique du groupe.

- **Ponctualité et assiduité** : sont nécessaires ;
- **Confidentialité** : ce qui se dit et se vit dans le groupe doit rester uniquement dans le groupe dans un climat de confiance et de parole libre et respectueuse ;
- **Bienveillance** : une absence de jugement entre les participants est souhaitable ;
- **Expression libre** : d'une manière générale, la parole est encouragée. Chacun est responsable de ses propos. Deux patients intimement liés ne peuvent participer à un même groupe thérapeutique et ne peuvent être admis ensemble dans le Centre bipol-AIR.

Tous les membres du personnel sont habilités à faire respecter le règlement intérieur.

Je soussigné(e) _____

_____ déclare avoir lu attentivement et compris le règlement intérieur. Je m'engage à le respecter.

Date _____

Lieu _____

Signature du patient :

Signature d'un membre de l'entourage :

Signature du professionnel :





Centre bipol-AIR

9, rue Abraham Bloch - 69007 LYON

Tél. : 04 87 63 19 22

**Ouverture du lundi au vendredi
de 9 h 00 à 17 h 00**

accueil@bipol-air.fr

www.bipol-air.fr

Bus 64 : Arrêt Place Jean Jaurès

Métro B : Arrêt Place Jean Jaurès