



# Infirmierie Protestante de Lyon

Clinique Médico-Chirurgicale

Bienvenue

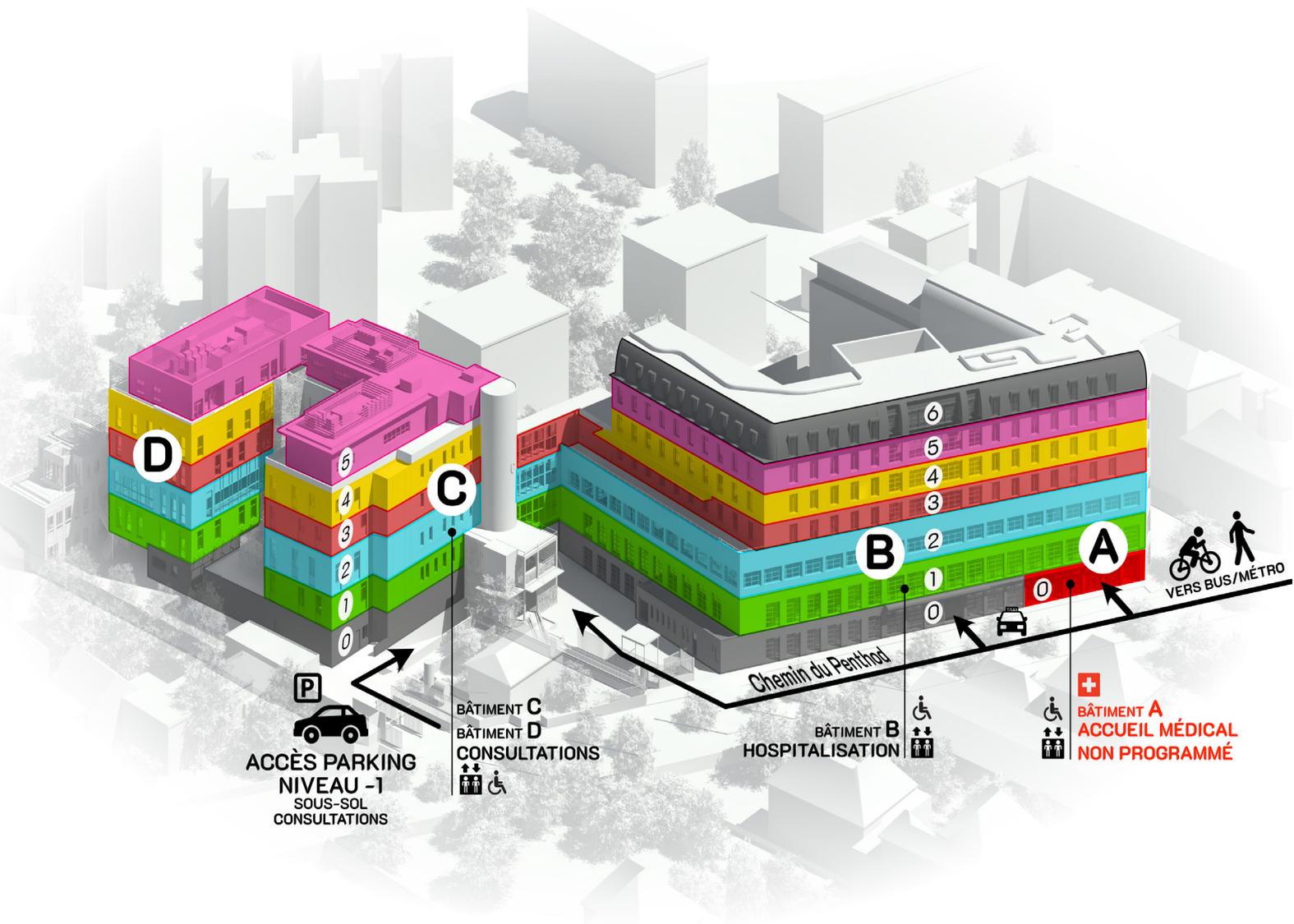
## Livret d'accueil

Toutes les réponses à vos questions sur  
votre admission, votre séjour, votre sortie





## Plan de l'établissement





## Cher Patient, cher Accompagnant,

L'Infirmierie Protestante de Lyon fait partie des établissements de référence de la région et incarne un nouveau modèle basé sur l'excellence, sur l'humain et sur l'innovation au service du patient.

Nos équipes médicales et soignantes assureront votre prise en charge dans des conditions optimales de qualité et de sécurité des soins. Elles sont à votre disposition pour répondre à tout renseignement que vous souhaiteriez obtenir concernant l'évolution de votre santé, les examens, les traitements et les soins qui vous seront prescrits.

Pour votre confort et votre rétablissement, notre prise en charge vise à vous procurer un retour rapide à l'autonomie. Quel que soit votre parcours ou celui de vos proches, notre volonté est de mettre à votre disposition les savoir-faire et les expertises nécessaires à la qualité de votre prise en charge.

Nous vous souhaitons un bon séjour à l'Infirmierie Protestante.



Nicolas CAQUOT  
Directeur Général

# Sommaire

<b>1</b>	<b>Présentation de l'établissement</b> .....	p 4
	Nos pôles de compétences .....	p 4
	L'établissement en quelques chiffres .....	p 5
	Un établissement inscrit dans l'histoire .....	p 5
<b>2</b>	<b>Votre parcours hospitalier</b> .....	p 6
	Préparer votre séjour .....	p 6
	Préadmission .....	p 6
	Consultation anesthésique.....	p 7
	<b>Votre séjour d'hospitalisation complète</b> .....	p 8
	Admission.....	p 8
	Votre séjour.....	p 9
	Le parcours des enfants.....	p 11
	Les services hôteliers.....	p 11
	La chimiothérapie.....	p 12
	L'Hôpital de jour (HDJ).....	p 13
	<b>Votre sortie</b> .....	p 13
<b>3</b>	<b>Valeurs et engagements</b> .....	p 14
	Nos valeurs .....	p 14
	Nos engagements .....	p 15
<b>4</b>	<b>Informations et droits du patient</b> .....	p 17

## 5 pôles de compétences

### Pôle cancérologie

Regroupant l'oncologie médicale et chirurgicale, l'hématologie, la chimiothérapie, la radiothérapie, le Centre de diagnostic de la Femme, les Soins de support.

### Pôle cardiologie

#### Institut du Cœur Sisteron

Regroupant la chirurgie cardiaque, la chirurgie vasculaire, la cardiologie médicale, la cardiologie interventionnelle, la rythmologie et l'angiologie.

### Pôle chirurgie

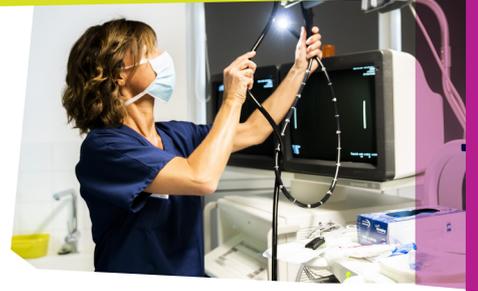
Regroupant les chirurgies digestive et générale, ORL, thoracique, urologique, gynécologique, ophtalmologique, stomatologique, la chirurgie de l'obésité, la chirurgie plastique et reconstructrice.

### Pôle locomoteur

Regroupant la chirurgie orthopédique, la médecine physique et de réadaptation, la médecine du sport, la rhumatologie, la neurologie, la neurochirurgie, la kinésithérapie.

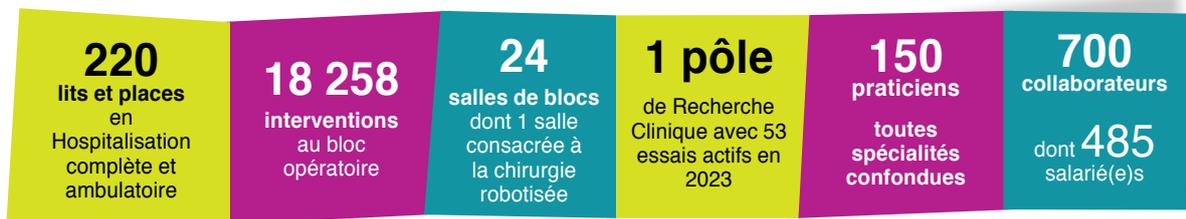
### Pôle médecine

Regroupant la médecine interne, la gastroentérologie, la médecine générale, la médecine non programmée, la pneumologie, l'endocrinologie, l'infectiologie, la dermatologie, la néphrologie, la psychiatrie.

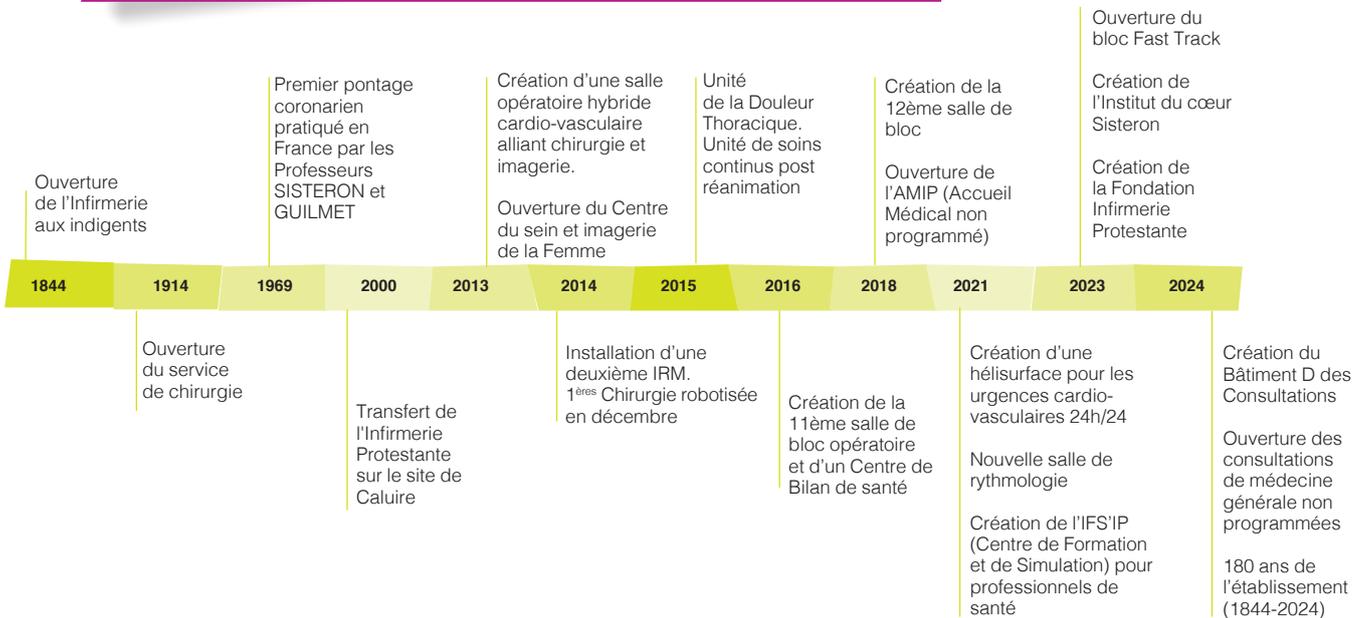


## L'établissement en quelques chiffres

L'Infirmierie Protestante, c'est :



## Un établissement inscrit dans l'histoire...



L'établissement a été certifié par l'HAS. Le rapport de certification ainsi que les résultats qualité et sécurité des soins sont disponibles sur le site de l'HAS [www.has.fr](http://www.has.fr)



### Préparer votre séjour

Préadmission.....p.6

Consultation anesthésique.....p.7

### Préadmission

Nous vous demandons de réaliser votre préadmission dès que possible et jusqu'à maximum 2 jours ouvrés avant votre hospitalisation.

Si votre intervention nécessite une anesthésie, votre préadmission doit être réalisée avant votre consultation d'anesthésie.

#### Vous avez plusieurs possibilités pour réaliser votre préadmission :

- En ligne dans votre **Espace Patient** : [www.infirmierie-protestante.com](http://www.infirmierie-protestante.com)

- Au bureau d'accueil de préadmission , au **1er étage du bâtiment C (Consultations)**

Il est ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 18h.

- par mail à : [admission@infirmierie-protestante.com](mailto:admission@infirmierie-protestante.com)

- par courrier à l'adresse suivante :

Infirmierie Protestante de Lyon  
Service Préadmissions  
1-3 chemin du Penthod  
69641 CALUIRE-ET-CUIRE Cedex

Tel : 04.72.00.72.00

Caution :

Un chèque de caution ou une caution sécurisée par internet sera demandé avant votre séjour.

#### Séances et cures

*Pour les séances et cures, ces documents vous seront demandés une fois par an.*

**MA PRÉADMISSION EN LIGNE**

ESPACE PATIENT  
INFIRMIERIE PROTESTANTE

- ✓ J'active mon espace patient après avoir reçu un lien d'inscription (par email ou SMS)
- ✓ Je réalise ma préadmission en ligne
- ✓ Je choisis mes préférences hôteliers
- ✓ Je définis mes contacts à prévenir
- ✓ Je partage mes documents administratifs

[www.infirmierie-protestante.com](http://www.infirmierie-protestante.com)

## Contenu de votre demande d'admission :

- Compléter de manière exhaustive la **demande d'admission manuscrite**, ou directement **en ligne dans votre Espace Patient**.

- Vous munir de votre Carte Vitale à jour de droits ou carte européenne d'assurance maladie
- Fournir 1 photocopie de votre pièce d'identité à jour recto/verso ou carte de séjour, et de votre carte de mutuelle

- Pour les mineurs : fournir 1 photocopie de la pièce d'identité du patient et 1 photocopie de la pièce d'identité des 2 parents/tuteur légal accompagnant et 1 photocopie du livret de famille
- Pour les majeurs sous tutelle : fournir une copie du jugement
- En cas d'accident du travail : copie de l'attestation remise par votre employeur
- En cas de maladie professionnelle : copie de la déclaration
- Si vous ne relevez pas d'un régime de sécurité sociale ou que votre intervention n'est pas couverte par la sécurité sociale, vous aurez à acquitter l'ensemble des frais occasionnés par l'intervention ; un devis vous sera établi. Un paiement d'avance vous sera demandé
- Si vous bénéficiez de la CMU : le préciser lors de votre préadmission et vous munir de votre Carte Vitale à jour ainsi que de l'attestation
- Demander à votre mutuelle de nous transmettre une prise en charge détaillée par fax au **04 72 00 70 54** ou par mail à [admission@infirmerie-protestante.com](mailto:admission@infirmerie-protestante.com)

Nous nous chargeons des demandes de prise en charge pour la plupart des mutuelles.

Toutefois, nous vous demandons de vous renseigner auprès de votre mutuelle qui vous demandera les informations suivantes :

**Numéro FINESS** : 69 079 3468

**Code DMT** : 181 pour la chirurgie - 174 pour la médecine

## Consultation anesthésique

Si votre intervention nécessite une anesthésie, vous devez **OBLIGATOIREMENT** consulter un médecin anesthésiste-réanimateur au minimum dans les 48 heures avant votre intervention.

Cependant, nous vous recommandons de la réaliser dans les 7 à 15 jours précédant l'intervention dans le cas où des examens complémentaires seraient nécessaires.

Si votre rendez-vous n'a pas été programmé lors de votre consultation avec le chirurgien, vous pouvez prendre rendez-vous au **04 72 00 71 20** ou en ligne, 24h/24 et 7j/7 sur le site internet : [www.doctolib.fr](http://www.doctolib.fr)

**Date et heure de la consultation :**

.....

### Documents à prévoir lors de cette consultation :

- Le questionnaire pré-anesthésique rempli
- Pièce d'identité à jour
- Carte Vitale à jour de droits
- Carte de groupe sanguin (2 déterminations)
- Ordonnances concernant vos traitements personnels en cours
- Résultats de vos derniers examens (sang, urines...)
- Examens radiologiques (radios, scanner, IRM, échographie...)
- Le carnet de santé et le livret de famille pour les enfants





## Votre séjour d'hospitalisation complète

Votre admission.....p.8  
 Votre traitement habituel .....p.9  
 Votre séjour.....p.9  
 Votre sortie .....p.13

### Votre admission

#### Accueil par le personnel administratif

Dès votre arrivée, présentez-vous au bureau des admissions situé au **1er étage du bâtiment B (Hospitalisations)** afin de valider votre admission.

#### Accueil par le personnel soignant

À votre arrivée dans le service, le personnel soignant vous donne l'ensemble des informations et consignes relatives à votre séjour.

Afin de sécuriser votre prise en charge, il vérifie votre identité et vous remet un bracelet d'identification. Merci de le conserver jusqu'à votre sortie de l'établissement.

#### Documents médicaux

##### Merci d'apporter les documents suivants :

- Votre carte de groupe sanguin originale (2 déterminations)
- Vos ordonnances concernant vos traitements personnels en cours

- Vos résultats des derniers examens biologiques
- Vos examens radiologiques (radios, scanner, IRM, échographie...)
- Le carnet de santé et le livret de famille pour les enfants



#### Confidentialité

Vous pouvez choisir d'être hospitalisé(e) de manière anonyme, signalez-le au bureau des admissions.



#### Linge et effets personnels

Pour votre confort, n'oubliez pas d'apporter votre linge et vos effets personnels :

- Nécessaire de toilette pour **toute la durée de votre séjour** (serviettes et gants de toilette, brosse à dents, dentifrice, savon...)
- Vêtements confortables, faciles à enlever et à enfiler (survêtement, pyjama, chemise de nuit, robe de chambre, peignoir...) en quantité suffisante
- Une paire de pantoufles
- Boîte ou étui pour retirer et ranger vos lunettes, lentilles de contact, appareils dentaires et/ou auditifs.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition ou détérioration.

## Votre traitement habituel et votre hospitalisation

### Avant votre hospitalisation :

Au cours de la consultation de pré-anesthésie, indiquez au médecin tous les médicaments que vous prenez.

Les délais d'approvisionnement de la pharmacie sont de 24 à 48h ; c'est pourquoi nous vous demandons d'apporter votre ordonnance la plus récente ainsi que vos médicaments (dans leurs emballages d'origine pour faciliter leur identification) dans le cas où ils ne seraient pas disponibles dans l'établissement.



### À votre arrivée dans l'unité de soins :

Remettez votre ordonnance et vos médicaments aux infirmières qui prendront en charge la globalité de votre traitement selon les prescriptions médicales.

### Pendant votre séjour :

- Certains des médicaments que vous prenez vont être maintenus.
- D'autres vont être remplacés par des médicaments équivalents même si leur aspect n'est pas celui que vous connaissez.
- Certains médicaments non nécessaires ou inadaptés à votre prise en charge durant votre séjour vont être supprimés ; ils ne vous seront pas obligatoirement re-prescrits à votre sortie selon le bénéfice attendu.

## Votre séjour



### Objets de valeur

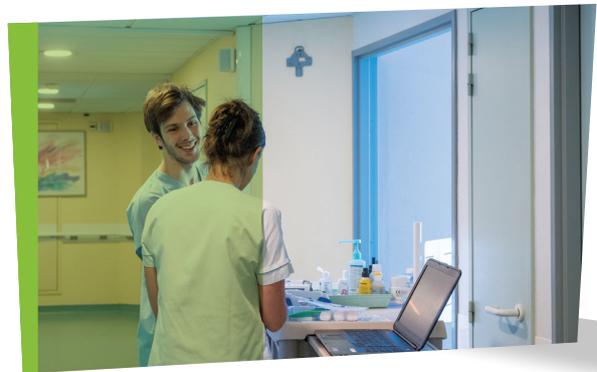
L'établissement est un lieu ouvert et malgré la vigilance du personnel, des vols peuvent s'y produire.

Nos recommandations :

- Ne conserver aucun objet de valeur dans votre chambre (argent, bijoux, portefeuille, téléphone...)
- Utiliser le coffre fort de votre chambre, ou l'armoire sécurisée du service.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de disparition ou détérioration.

L'établissement n'est responsable que des objets de valeurs dont la garde lui a été officiellement confiée **par dépôt au coffre du service.**



### Les professionnels de santé

Les équipes médicales, paramédicales et hôtelières se tiennent à votre disposition pour toute demande d'information ou toute difficulté pouvant survenir lors de votre hospitalisation.



Praticiens



Cadres de santé



Infirmiers



Aides-soignants



Brancardiers



Agents de service hôtelier



## Repas

Les menus sont établis par des diététiciennes et sont adaptés à chaque régime en fonction des contraintes médicales.

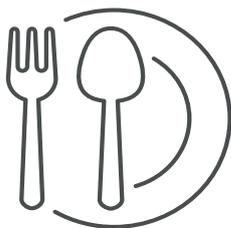
Des menus variés sont proposés chaque jour à nos patients, selon une carte saisonnière.

Si vous êtes allergique ou si vous suivez un régime, signalez-le au personnel soignant du service.

Les repas sont servis dans votre chambre à partir de :

- Petit-déjeuner : 8h
- Déjeuner : 12h
- Dîner : 18h15

L'apport de nourriture et de boissons venant de l'extérieur doit être soumis à l'autorisation préalable du personnel soignant. Il n'est pas prévu de stockage de ces denrées par l'établissement.



*« Bien manger est un facteur important de guérison »*



## Les visites et accompagnants

### • En service hospitalisation complète :

Afin de faciliter le bon déroulement des soins, les visites sont autorisées de 11h30 à 20h et limitées à deux personnes par patient.

Par mesure d'hygiène, et pour leur propre sécurité, nous vous déconseillons de venir avec des enfants de moins de 6 ans.

### • Réanimation et Soins Intensifs :

En service de réanimation, les visites sont autorisées de 15h à 20h.

Elles doivent être brèves et limitées à deux personnes par patient.

Sauf dérogation particulière, les enfants ne sont pas autorisés dans ces deux services.

En service de soins intensifs, les visites sont autorisées de 12h à 20h.



## Accompagnants

Accompagnant pour un cas particulier : l'établissement peut vous proposer, dans la mesure de ses disponibilités, un mode d'hébergement dans la chambre du patient (uniquement en chambre seule).

Pour les enfants mineurs, la présence d'un parent est obligatoire.

## Sécurité, hygiène et règles de vie



### Tabac, alcool et vapotage

Conformément à la réglementation et dans le cadre de notre politique "Lieu de Santé sans tabac", il est strictement interdit de fumer (y compris vapoter) dans les locaux de l'établissement (locaux collectifs mais aussi les chambres des patients).

L'introduction d'alcool est strictement interdite.



### Animaux

Les animaux sont strictement interdits dans l'établissement.



### Incendie

Les consignes d'incendie sont affichées dans le couloir de chaque service, et dans les chambres.

En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.



### Discrétion et Respect

La discrétion constitue l'un des éléments de votre confort et de votre rétablissement. Utilisez les casques pour la télévision.

Tous les membres du personnel travaillent dans le but de prendre soin de vous. Nous vous remercions de rester courtois, poli et respectez les consignes de l'équipe soignante.

Les propos et l'attitude des patients, de leurs familles et des visiteurs envers le personnel de l'établissement doivent dans tous les cas respecter les règles élémentaires de politesse.

Le bon déroulement des soins repose fondamentalement sur un respect réciproque.

**L'établissement est placé sous vidéo-surveillance.**

## Le parcours des enfants



### Un parcours enchanté

Les enfants hospitalisés à l'Infirmierie Protestante bénéficient d'un parcours sur mesure, de l'accueil de l'équipe soignante dans le service de soin (remise d'un Livret de jeux) au départ au bloc opératoire. Le trajet en voiture télécommandée peut également leur être proposé (selon la disponibilité). Un petit doudou leur est offert à leur départ du service.

L'ensemble du parcours est décoré de forêts enchantées et de jeux à découvrir, grâce à l'association **Les P'tits Doudous de l'IP**.

Ces approches ludiques permettent de réduire l'anxiété péri-opératoire et de diminuer la prise de médicaments, favorisant un retour plus rapide à la maison.

Une partie des recettes de l'association provient du recyclage de métaux en provenance du bloc opératoire



## Les services hôteliers



### Chambre individuelle

Une chambre individuelle peut vous être proposée **sous réserve de disponibilité**.

- Chambre individuelle
- Chambre individuelle - Services Opale
- Chambre Emerald

Une chambre double peut être privatisée sur demande, si le planning médical le permet. Pour plus d'informations sur la disponibilité et les tarifs, veuillez vous adresser à l'accueil de l'établissement.



### Téléphone

La mise en service du téléphone est assurée à votre arrivée par l'hôtesse d'accueil.

Les communications téléphoniques seront facturées à votre sortie.



### Boutique et distributeurs

Un espace boutique est à votre disposition vous offrant restauration rapide, articles de première nécessité, cadeaux et presse.

Des distributeurs automatiques de boissons et snacking sont à votre disposition.



### Télévision

L'ouverture de ce service est assurée par la boutique. Un chèque de caution à l'ordre de «Services et Santé» vous sera demandé et restitué lors de votre sortie. La location est payable à l'avance à la boutique.



### Internet et Wifi

Pour utiliser internet dans l'établissement, vous devez en faire la demande à l'accueil lors de votre entrée.



### Hospi-Hôtel

Une chambre Hospi Hôtel, située au 6ème étage du bâtiment B, accueille les patients avant ou après leur séjour en hospitalisation.

Ce service est disponible sur prescription médicale.



### Bibliothèque

Un service gratuit de prêt de livres, assuré par l'association des bibliothécaires, est à votre disposition tous les mardis après-midi.

### Le parcours de chimiothérapie

#### Contacts et horaires

Téléphone accueil soignant : 04.26.29.79.11

Horaires du service : 08h-18h30

Service situé au 4ème étage Bâtiment B.



*Un buffet ambulant vous sera proposé pendant votre séance de chimiothérapie. Il sera composé de produits frais salés et sucrés, chauds ou froids, et servis à l'assiette par notre personnel hôtelier.*

Les chimiothérapies sont préparées directement à l'Infirmierie Protestante, par notre équipe de pharmaciens et de préparateurs.

### Les étapes du parcours de soin

**Les équipes de l'Infirmierie Protestante vous accompagnent à chaque étape de votre parcours, afin que celui-ci soit le plus adapté et agréable possible.**

#### 1. DIAGNOSTIC

L'organisation de l'accueil et de la prise en charge du patient fait suite à une réunion de concertation pluridisciplinaire.

#### 2. BILAN PRÉ-CHIMIOTHÉRAPIE ET TRAITEMENTS

Pendant la consultation d'annonce, le traitement envisagé par le médecin vous est expliqué, et un Programme Personnalisé de Soins vous est remis, et est complété par un bilan de pré-chimiothérapie.

#### 3. SOINS DE SUPPORT

Durant votre séjour, le personnel est à votre écoute et reste à votre disposition pour vous apporter son aide. Il est également possible de bénéficier de l'intervention de soins de support.

#### 4. ASSOCIATIONS ET PATIENTS PARTENAIRES

Un accompagnement par différentes associations de patients pourra vous être proposé. Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

### Soins de support

Ces soins sont proposés pour faciliter le séjour des patients.

**19** PERSONNES COLLABORENT POUR APPORTER UN SOUTIEN PHYSIQUE ET MORAL AUX PATIENTS.



Diététique



Activité Physique Adaptée (APA)



Kinésithérapie



Psychologie



Tabacologie



Oncogériatrie



Assistance sociale



Soutien à l'annonce



Soins palliatifs



Socio-esthétique



Aumônerie



Traitement adapté aux plaies et cicatrization

## Hôpital de Jour (HDJ)

### Contacts et horaires

Téléphone accueil soignant : 04.26.29.79.09  
Prise de RDV : 04.26.10.17.53 (de 14h à 18h)  
Service situé au 4ème étage Bâtiment B.

### Prises en charge

Des soins à visée thérapeutique, diagnostique, préventive et éducative des patients sont assurés dans ce service.

Les patients atteints de maladie chronique sont pris en charge dans ce service.

### Accueil

Une secrétaire vous accueillera dans le service pour vérifier la complétude de votre dossier.

Vous serez ensuite conduit dans un salon équipé de fauteuils confortables, ou dans une chambre si besoin.

Une collation sucrée et/ou salée vous sera proposée pendant le séjour.



## Votre sortie

Selon votre état de santé, votre sortie peut être :

- un retour simple à votre domicile,
- un transfert dans un établissement de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR),
- un retour à votre domicile organisé dans le cadre d'un réseau de soins ou avec aides extérieures (infirmière à domicile, aide ménagère...).

Pour les patients mineurs ou majeurs sous tutelle, toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou du tuteur.

L'équipe soignante vous précisera votre heure de sortie.

Le bureau des sorties vous délivrera un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

Pour votre retour, vous pouvez quitter l'établissement par vos propres moyens.

En fonction de votre état de santé, un bon de transport pourra vous être remis par votre médecin uniquement.

Un **questionnaire de satisfaction digitalisé** vous sera envoyé par SMS, 24h après votre sortie.

### Formalités à effectuer au bureau des sorties

#### Vérifiez que vous avez récupéré :

- vos documents médicaux (radiographies, examens biologiques, ECG, traitement personnel, ordonnance, arrêt de travail, lettre pour le médecin...),
- vos effets personnels.

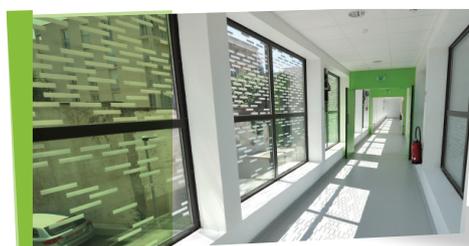
**Veillez vous présenter au bureau des sorties** au rez-de-chaussée de l'établissement afin de régulariser votre dossier administratif et régler les éventuels frais de séjour non pris en charge par votre assurance maladie et mutuelle (prévoir un moyen de paiement).



### Frais d'Hospitalisation

Ces frais d'hospitalisation comprennent le forfait journalier, le PAS (participation forfaitaire), les dépassements d'honoraires des médecins, la chambre, le téléphone et la télévision.

Certains frais peuvent être pris en charge par votre mutuelle. Renseignez-vous.





## Nos valeurs et nos engagements

### Nos valeurs

**L'Infirmierie Protestante s'attache à défendre des valeurs fortes fédérant ses équipes.**

#### Innovation

L'innovation est présente dans la prise en charge médico-soignante grâce aux techniques médicales maîtrisées, développées au sein de l'Établissement ainsi qu'aux outils d'imagerie et de diagnostic complets les plus récents.  
Notre objectif est votre retour à l'autonomie dans les délais les plus adaptés.

#### Humanisme

L'établissement place le patient au cœur de sa démarche de soins et l'amélioration en continu de la qualité de sa prise en charge. Il valorise les droits du patient dans la pratique de l'établissement.  
Il accueille tous les patients quelles que soient leurs conditions économiques et sociales.

#### Excellence

L'établissement recrute des médecins de haut niveau et veille à la démographie médicale. Il promeut l'expertise technique dans ses pôles de compétences.

#### Ethique

L'établissement place l'éthique au cœur des soins et de l'ensemble des réflexions autour de la prise en charge des patients, de l'accueil des familles et des proches.

## Nos engagements

### Assurer la continuité des soins

L'établissement met en oeuvre un parcours de soins le plus optimal possible, visant à assurer votre retour rapide à l'autonomie. Celle-ci est le meilleur gage de la réussite des soins qui vous ont été prodigués. Pour certains d'entre vous, votre présence dans notre établissement s'insère dans un parcours de soins plus large pouvant inclure un séjour en structure de soins de suite et de rééducation ou votre retour à domicile avec l'assistance d'équipes médicalisées (HAD), soignantes ou d'aides de vie sur place. Dans tous les cas, notre objectif est d'assurer un accompagnement adapté à votre parcours de soins. Le service social et le cadre responsable de votre service sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

### Patient porteur de handicap

Deux référents du **Parcours des patients en situation de handicap**, sont à votre disposition pour répondre à vos interrogations.

Plus d'informations auprès des équipes soignantes.

### Lutter contre la douleur

Les praticiens et les équipes soignantes s'engagent :

- à prendre en compte toutes formes d'inconfort, de les prévenir, de les soulager et de les réduire.
- à vous donner toutes les informations utiles et répondre à vos questions.

#### Évaluer

Pour évaluer efficacement cet inconfort, nous avons besoin de vous. Chaque personne est unique. Vous êtes donc un partenaire essentiel pour nous aider à quantifier cet inconfort. Nous mettons à votre disposition plusieurs échelles de douleur pour mesurer le taux d'inconfort.

Il nous faut utiliser celle qui vous convient le mieux.

En dehors de ces évaluations, pensez à signaler à l'équipe soignante l'apparition ou la persistance d'une zone non confortable.

#### Traiter et prévenir

Des médicaments antalgiques peuvent être administrés.

Les traitements antalgiques commencent pendant l'anesthésie, sont poursuivis en salle de réveil et dans le service. S'ils doivent l'être, ils seront réajustés en fonction de l'évolution de votre confort.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le développement durable et responsable est un sujet majeur du Projet d'établissement.

Des diagnostics sont réalisés au niveau énergétique et environnemental, avec la mise en oeuvre notamment de plusieurs actions : recyclage des dispositifs médicaux revalorisables, traitement des biodéchets, dématérialisation des documents administratifs, recyclage des mégots de cigarette, économies d'énergies (chauffage, climatisation, eau, éclairages), utilisation de nouvelles énergies propres, politique d'achat raisonnable.

Un **Comité Développement Durable**, composé de médecins et de salariés, se réunit plusieurs fois par an pour définir des axes d'amélioration.



## Prévenir des infections nosocomiales

Une infection est dite nosocomiale si elle est acquise lors de soins reçus au cours d'une hospitalisation.

La prévention des infections associées aux soins est un engagement majeur de la politique qualité de l'établissement, grâce au Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Nous vous invitons, ainsi que vos proches à respecter les règles et recommandations en vigueur dans les services concernant l'hygiène des mains au quotidien, la douche et le shampoing préopératoire, et, en fonction de votre situation, toutes les autres précautions complémentaires demandées par les équipes soignantes.

## Améliorer en continu la qualité et la sécurité des soins

La démarche qualité et gestion des risques fait partie intégrante du management de l'établissement, et se traduit par un engagement continu, individuel et collectif des professionnels. Elle intègre des patients dans ses réflexions.

Cette démarche est évaluée au travers d'audits réguliers et de procédures de certification, menée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

## Lieu de Santé sans Tabac (LSST)

L'établissement est labellisé **Lieu de santé sans tabac** en lien avec le RESPADD (Réseau de Prévention des addictions). Un « Lieu de Santé Sans Tabac » (LSST) est un établissement de santé ayant une stratégie de progression dans la prise en charge et l'aide aux fumeurs (patients, entourage et professionnels).

C'est un lieu au sein duquel on s'abstient de fumer au-delà du simple respect de la législation en vigueur, pour viser la disparition totale du tabagisme.



## Recherche clinique

Une étude clinique permet de répondre à une question médicale de façon objective, scientifique, éthique.

Selon l'article L1121-1 du Code de la Santé Publique du 9 août 2004, une recherche biomédicale se définit comme « une recherche organisée et pratiquée sur l'être humain en vue du développement des connaissances biologiques et médicales ».

La Recherche clinique à l'Infirmierie Protestante, c'est :

- Une unité proposant de nombreux essais cliniques utilisant une technologie avancée et des traitements innovants,
- Une équipe pluridisciplinaire, dévouée, avec des médecins convaincus de l'intérêt de la recherche clinique dans l'établissement,
- Plusieurs domaines thérapeutiques étudiés, dont la cancérologie,
- Une coopération autour de la recherche avec différents centres hospitaliers dont le Centre Léon Bérard (CLB) et l'Hôpital Européen de Marseille,
- Des collaborations avec des services hospitaliers, des sociétés savantes et industrielles.



## Comité d'éthique

Par des réflexions pluridisciplinaires, médicales, paramédicales et extra médicales, le Comité d'éthique de l'Infirmierie Protestante s'efforce de répondre aux interrogations des personnels soignants, et à celles des patients et de leurs proches.

Il peut donner un avis consultatif indépendant, conforter, pour une prise en charge aussi respectueuse qu'humaine, en adéquation avec les valeurs que porte l'Infirmierie Protestante dans son ADN.

Contact : [comite.ethique@infirmierie-protestante.com](mailto:comite.ethique@infirmierie-protestante.com)

## Votre confidentialité et le traitement informatique de vos données personnelles

(Loi du 6 janvier 1978)

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de l'Infirmierie Protestante de Lyon, vos données à caractère personnel font l'objet d'un enregistrement. Ces données administratives et médico-soignantes sont traitées et conservées sous la responsabilité de notre établissement, pour une durée de 20 ans. Elles peuvent notamment faire l'objet de traitements statistiques anonymes utiles à la gestion de notre établissement et destinés à améliorer la qualité des soins.

Votre dossier médical pourra être consulté par les médecins de l'établissement, mais aussi hors de l'établissement, à la demande de votre médecin si cela est nécessaire, ceci dans votre intérêt et pour une prise en charge optimale lors de votre hospitalisation.

Pendant votre hospitalisation, vos données personnelles pourront être transmises au personnel habilité de l'établissement uniquement dans le but de votre prise en charge et des soins qui vous seront procurés.

Ces données pourront, par ailleurs, être communiquées à l'établissement d'accueil à votre sortie si cela s'avère nécessaire.

Conformément à la loi et notamment au [Règlement Européen sur la Protection des Données](#) (RGPD), vous disposez dans la limite des obligations réglementaires, des droits sur vos données personnelles notamment d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation ou d'opposition au traitement.

Pour toute raison légitime, vous pouvez exercer ce droit auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse mail suivante :

[dpo@infirmierie-protestante.com](mailto:dpo@infirmierie-protestante.com)

## Plateforme de données en cancérologie



Vos données permettent d'accélérer la lutte contre les cancers.

Pour cela, l'Institut national du cancer développe une plateforme de données en cancérologie.

Pour plus d'informations sur les projets réutilisant des données, et exercer vos droits : <https://lesdonnees.e-cancer.fr>



**Un service public pour gérer sa santé**

L'établissement alimente automatiquement, sous réserve de certaines conditions, le Dossier Médical Partagé (DMP) intégré à «Mon espace santé» (lettre de sortie, compte-rendu opératoire...).

Les professionnels de santé, avec votre accord, peuvent être amenés à consulter votre DMP ainsi que votre dossier pharmaceutique.

Ce service, si vous ne vous êtes pas opposé à son utilisation, vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

+ d'infos : <https://www.monespacesante.fr/>

## INS : Identité Nationale de Santé

Chaque usager dispose d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS). Cette identité nationale unique est utilisée par tous les professionnels de santé pour prévenir et éviter les erreurs liées à l'identification des personnes soignées et accompagnées.



## Votre droit d'accès au dossier médical

(Articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Vous avez la possibilité d'accéder à votre dossier médical. Il suffit d'en formaliser la demande auprès de la direction par courrier ou par mail :

[direction@infirmierie-protestante.com](mailto:direction@infirmierie-protestante.com)

Téléphone : 04 72 00 72 00

Après justification de votre identité, vous pouvez :

- Consulter votre dossier gratuitement sur place avec ou sans accompagnement d'un médecin,
- Recevoir une copie par courrier (coût de reproduction et d'envoi à votre charge).

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

## Déclarer un évènement indésirable

Notre engagement est de vous offrir une prise en charge de qualité en toute sécurité. Cependant, des évènements indésirables peuvent survenir en dépit de notre volonté.

Les évènements indésirables sont des évènements inattendus et défavorables :

- Pour un patient
- Associé aux soins
- Qui a ou aurait pu avoir des conséquences
- Qui ne correspond pas aux résultats escomptés / attentes du soin
- Qui n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ou à l'état du patient.

Si vous pensez avoir vécu une situation semblable, vous pouvez alerter l'établissement :

- En remplissant le formulaire sur notre site internet, dans la [rubrique Droits des patients](#),
- Ou par mail à [direction@infirmierie-protestante.com](mailto:direction@infirmierie-protestante.com)

## La personne de confiance

(Article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance (parents, proches...) pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, considérée comme votre **personne de confiance**, peut être consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle peut en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

La **personne à prévenir** est celle qui sera contactée par l'équipe soignante lors de votre séjour en cas de besoin particulier d'ordre organisationnel ou administratif.

La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales.

## Les directives anticipées

(Article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits éventuels concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles sont révisables et révocables, à tout moment et par tout moyen. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, pensez à avertir votre personne de confiance et les professionnels de santé qui vous prennent en charge au sein de l'établissement.

Un formulaire est disponible au sein de l'établissement afin de vous permettre de rédiger vos directives anticipées.

## Résultats Qualité et sécurité des soins

Les résultats Qualité et sécurité des soins sont affichés dans le hall d'entrée de l'établissement, sur notre site internet ou en flashant le QR code ci-dessous :



### Informations complémentaires

De nombreuses rubriques d'informations sont disponibles sur notre site internet:

[www.infirmierie-protestante.com](http://www.infirmierie-protestante.com)

## Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge et que vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez le faire :

- Apprès du responsable de service
- Apprès de la direction par courrier postal ou par mail : [direction@infirmierie-protestante.com](mailto:direction@infirmierie-protestante.com)
- ou auprès d'un représentant des usagers, personne extérieure à l'établissement, membre d'une association agréée qui peut vous aider dans votre démarche : [cdu@infirmierie-protestante.com](mailto:cdu@infirmierie-protestante.com)

Dans tous les cas, votre réclamation est instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et transmise à la Commission des Usagers. Si besoin, vous pouvez être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin.

Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.



## Commission des Usagers (CDU)

### Ses missions

- Veiller au respect des droits des usagers ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de prise en charge des patients ;
- Faciliter les démarches des usagers notamment dans le cadre des réclamations.

### Contact :

[cdu@infirmierie-protestante.com](mailto:cdu@infirmierie-protestante.com)  
Téléphone : 04 72 00 72 00

### Ses membres de droit

Médiateurs médecins  
[Dr André BASCH](#)  
[Dr Johannes HARTWIG](#)

Médiateur non-médecin  
[Mme Françoise LAVAL](#)

Directrice Qualité et Parcours Patient, représentant la direction  
[Mme Céline LAFFAGE](#)

Représentants des usagers  
[Mme Françoise BAS-TIMAL](#), Ligue contre le cancer  
[Mme Christine FABRY](#), association AFA  
[M. Jean-Philippe TURCOTTI](#), ORGECO Rhône Familles rurales  
[Mme Monique VENOT](#), association Le Lien

# Principaux droits des patients

## Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux (circulaire n° DHOS/E1/DGS/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.



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)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.



# Infirmierie Protestante de Lyon

1-3 chemin du Penthod – 69300 CALUIRE

04.72.00.72.00

Accueil médical non programmé (AMIP) : 04.72.00.70.38

[www.infirmierie-protestante.com](http://www.infirmierie-protestante.com)

Retrouvez-nous sur :

