



Cher Patient, cher Accompagnant,

Vous allez être accueilli au sein de notre établissement. Ce guide vous permet de prendre connaissance de votre nouvel environnement et de son fonctionnement.

Vous y trouverez la liste des praticiens relevant de chaque spécialité et vos modalités d'entrée au sein de l'établissement.

Nos équipes médicales et soignantes assurent votre prise en charge dans des conditions de sécurité et d'efficacité optimales. Elles sont aussi à votre disposition pour les informations que vous souhaitez obtenir sur l'évolution de votre état de santé, les examens, les traitements et soins qui vous sont prescrits.

Pour votre confort et votre rétablissement, notre prise en charge médicale vise à vous procurer un retour rapide à l'autonomie et à votre environnement habituel.

Vos suggestions nous sont utiles pour mieux prendre en compte vos besoins et souhaits. Aussi, n'hésitez pas à nous retourner l'enquête de satisfaction.

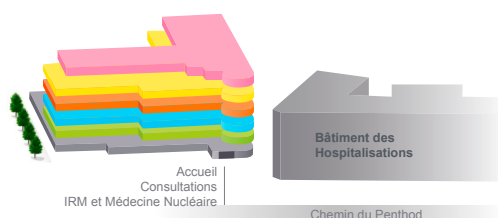
Nous vous souhaitons un bon séjour.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre site :

www.infirmierie-protestante.com

Thierry Degoul
Directeur Général

Bâtiment Consultations

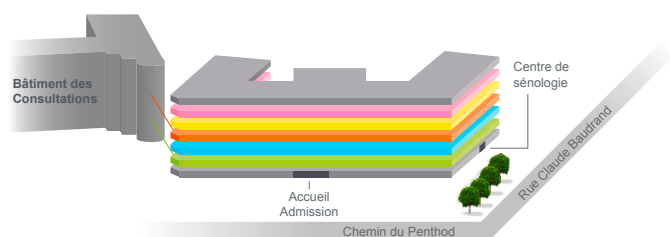


- Niveau 5** Chirurgie gynécologique
Kinésithérapie
Salle de réunion
- Niveau 4** Angiologie
Chirurgie digestive
Chirurgie vasculaire
Gastro-entérologie
Neurologie
Rhumatologie
Rythmologie
- Niveau 3** Cardiologie
Chirurgie cardiaque et vasculaire
- Niveau 2** Chirurgie digestive
Chirurgie orthopédique
Chirurgie réparatrice et esthétique
Chirurgie thoracique
Chirurgie urologique
Médecine interne et tropicale
Laboratoire d'analyses médicales
- Niveau 1** Anesthésie
Gastro-entérologie
Médecine interne
ORL
Pneumologie
- RDC** Accueil
IRM
Médecine Nucléaire :
Scintigraphie - TEP Scan

Sommaire



Bâtiment Hospitalisation



Niveau 6	Direction Psychiatre Psychologue
Niveau 5	Hospitalisation complète
Niveau 4	Hospitalisation complète Soins continus Service social Centre d'Exploration Fonctionnelle Respiratoire
Niveau 3	Hospitalisation complète USIC Unité de la Douleur Thoracique Unité de soins continus post réanimation
Niveau 2	Bloc cardiologie Bloc opératoire Réanimation Soins Intensifs
Niveau 1	Ambulatoire Bloc endoscopie Chimiothérapie Hospitalisation à temps partiel
RDC	Accueil et admissions ⊕ Accueil médical non programmé Administration Boutique et distributeurs Oratoire Imagerie médicale - Scanner Centre du sein et imagerie de la Femme (entrée rue Claude Baudrand)

1	Présentation de la clinique	p 4
	Notre offre de soins	p 4
	La clinique en quelques chiffres	p 5
	Un établissement inscrit dans l'histoire...	p 5
2	Votre parcours hospitalier	p 6
	Préparer votre séjour	p 6
	Pré-admission	p 6
	La consultation pré-anesthésique	p 7
	Séjour en ambulatoire	p 8
	48h avant l'intervention	p 8
	La veille de l'intervention	p 8
	Le jour de l'intervention	p 9
	Le lendemain de l'intervention	p 9
	Séjour en hospitalisation complète	p 10
	Votre entrée	p 11
	Votre séjour	p 11
	Votre sortie	p 12
	Services proposés	p 12
3	Informations et droits du patient	p 16
	Nos valeurs et nos engagements	p 16
	Principaux droits des patients	p 19

Notre offre de soins

Fondée en 1844, l'Infirmerie Protestante est une association à but non lucratif.

Établissement historique de la région lyonnaise, elle allie tradition d'accueil et modernité technologique, répondant chaque jour aux défis de la maladie et de la souffrance.

L'Infirmerie Protestante propose une offre de soins complète et cohérente, associant des spécialistes de santé libéraux : médecins, chirurgiens et paramédicaux.

Outre ses activités traditionnelles, l'Infirmerie Protestante se distingue depuis toujours par ses **2 grands pôles d'expertise** :

le pôle cardiovasculaire regroupant :

- la chirurgie cardiaque et thoracique
- la chirurgie vasculaire
- la cardiologie médicale
- la coronarographie et l'angioplastie
- la rythmologie
- l'angiologie
- la pneumologie
- les épreuves d'effort cardiologiques et pneumologiques

le pôle viscéral et cancérologique regroupant :

- la chirurgie digestive et viscérale
- la chirurgie urologique
- la chirurgie gynécologique
- la gastro-entérologie
- la médecine interne
- la chimiothérapie

Outre ces deux pôles stratégiques, d'**autres spécialités** chirurgicales et médicales sont également pratiquées au sein de la clinique :

- Anesthésie
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie réparatrice et esthétique
- Stomatologie
- Dermatologie
- Neurologie
- Rhumatologie

Les **consultations spécialisées** supports sont développées au sein même de la structure ou en collaboration :

- Endocrinologie
- Kinésithérapie
- Néphrologie
- Ophtalmologie
- Psychiatrie
- Psychologie
- Radiothérapie

L'établissement possède un **service de consultations** non programmées accueillant les demandes **urgentes** de quartier, ainsi qu'une **unité de soins intensifs et de réanimation** accueillant l'urgence 24h/24h.

Les équipes chirurgicales et médicales assurent une **astreinte d'urgence 24h/24h**.

La clinique offre un **plateau technique** performant accueillant tous types de pathologies, y compris les plus lourdes.



Autres Services

- Réanimation
- SIPO (Soins Intensifs Post-Opératoires)
- USIC (Unité de Soins Intensifs Cardiologiques)
- Soins Continus
- Soins Palliatifs
- Unité de la Douleur Thoracique
- Unité de soins continus post réanimation
- I.R.M.
- Scanner
- Imagerie médicale et interventionnelle
- Centre du sein et imagerie de la Femme
- Médecine Nucléaire :
Scintigraphie - TEP Scan



La clinique en quelques chiffres

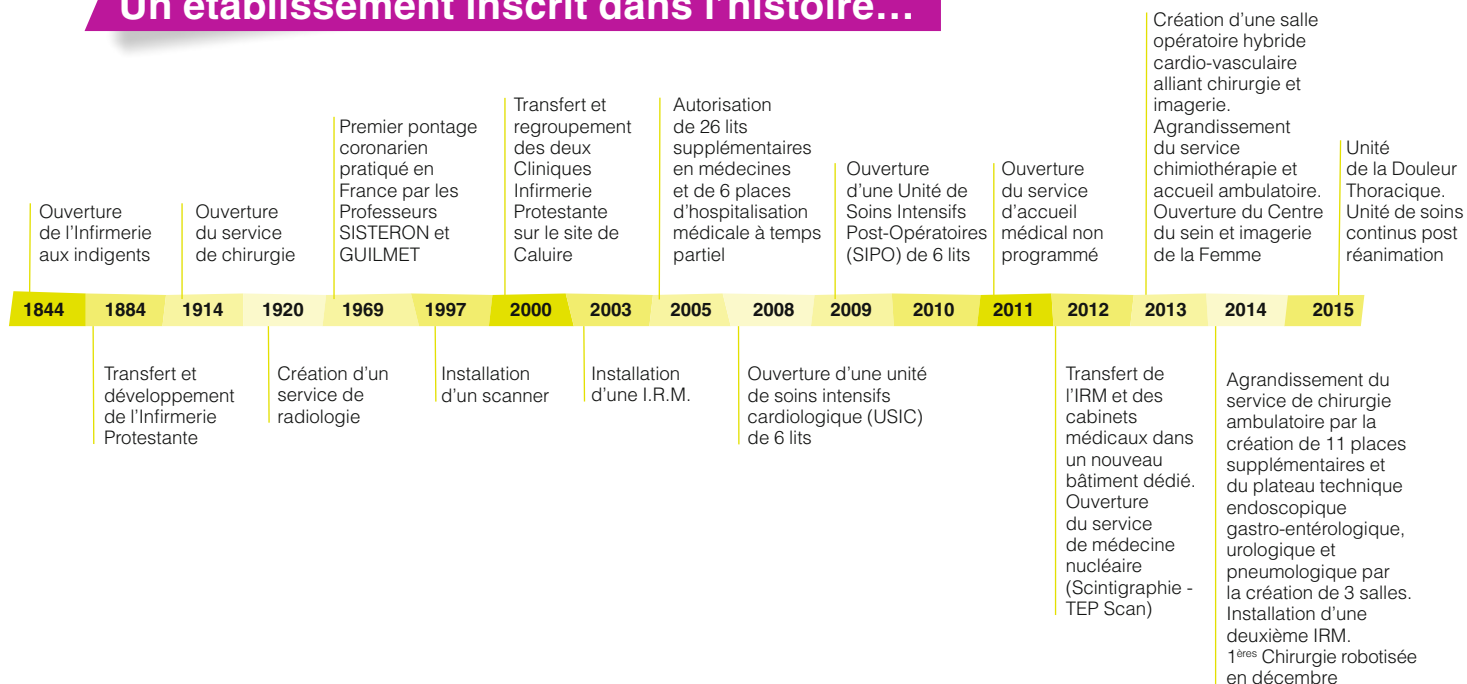
L'infirmérie Protestante, c'est :



Pour vous assurer une continuité et une qualité de prise en charge, notre établissement est membre fondateur ou collabore avec divers réseaux et établissements en cancérologie, rééducation fonctionnelle, soins de suite et réadaptation, hospitalisation à domicile et structures médico-sociales...

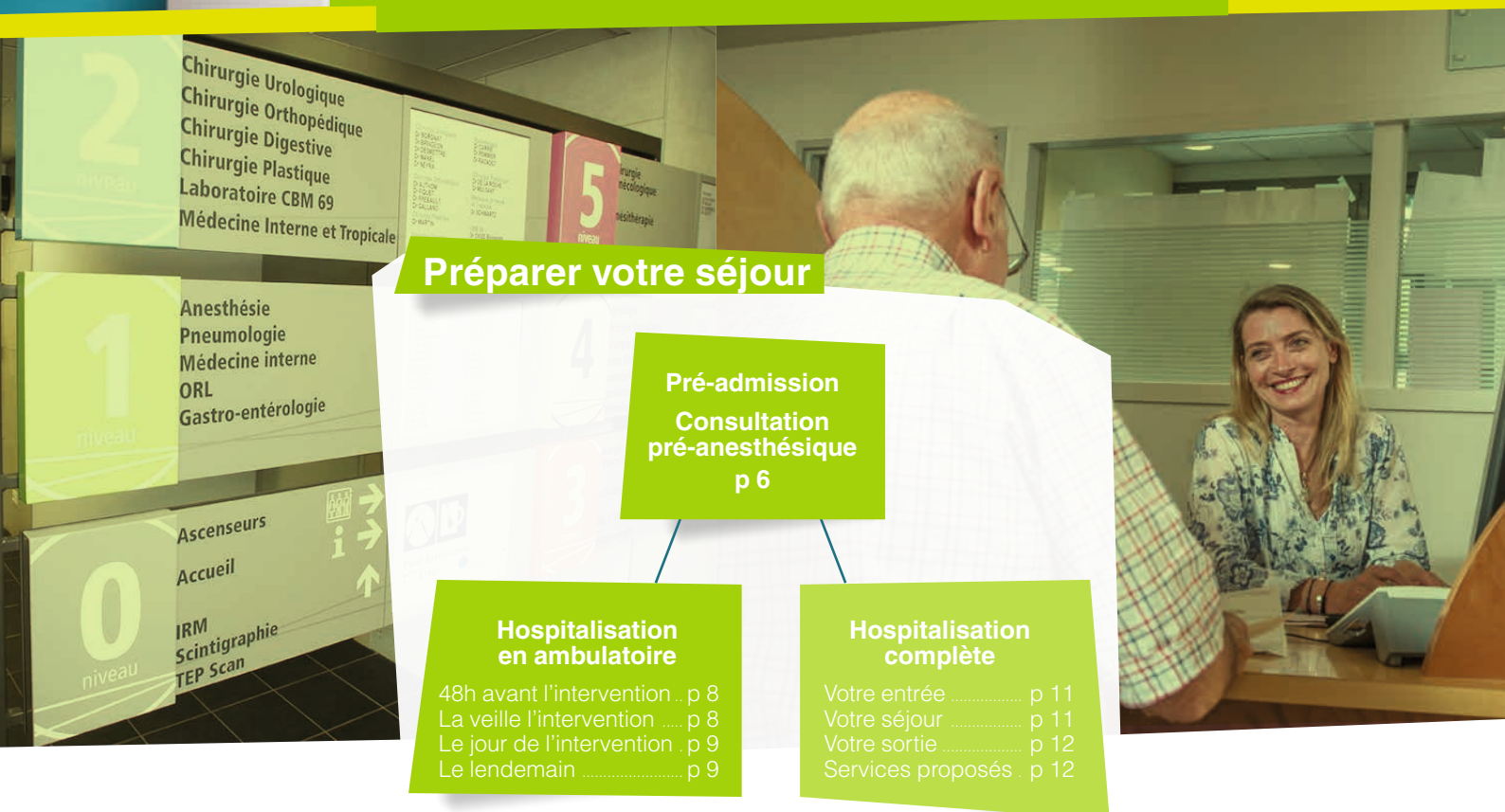
L'infirmérie Protestante développe un projet médical commun cancérologique avec le Centre Léon Bérard et d'imagerie avec le Centre Léon Bérard et les Hospices Civils de Lyon.

Un établissement inscrit dans l'histoire...



L'établissement a été certifié sans réserve, ni recommandation par l'HAS (V2010). Le rapport de certification est disponible sur le site de l'HAS, www.has.fr

2 votre parcours hospitalier



Constitution de votre dossier de pré-admission

Pour toute hospitalisation :

- Compléter la demande d'admission
- Compléter et signer le formulaire Consentement éclairé/Autorisation d'opérer pour mineur (signé par les 2 parents ou tuteur légal)
- Vous munir de votre Carte Vitale à jour de droits ou carte européenne d'assurance maladie
- Fournir 2 photocopies de votre pièce d'identité à jour recto/verso ou carte de séjour
- Pour les mineurs : fournir 2 photocopies de la pièce d'identité du patient et 2 photocopies de la pièce d'identité du parent/tuteur légal accompagnant ou 2 photocopies du livret de famille ainsi que 2 photocopies de la carte d'identité du parent/tuteur légal accompagnant
- 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 pré-admission et vous munir de votre Carte Vitale à jour de droits ainsi que de l'attestation
- Demander à votre mutuelle de nous transmettre une prise en charge détaillée. Numéro FINESS à transmettre à votre mutuelle : **69 079 3468**. Cette démarche ne peut être assurée par nos soins
- Si votre mutuelle ne réalise pas de prise en charge : fournir 2 photocopies de votre carte mutuelle recto/verso

Dans le cas d'un séjour en ambulatoire :

- La prise en charge de votre mutuelle doit être transmise par fax au **04 72 00 71 09** ou par mail à **planning.ambulatoire@infirmierie-protestante.com** avant votre sortie ; dans le cas contraire, les frais d'hospitalisation vous seront facturés.
- Les autres documents doivent être transmis, au secrétariat du service ambulatoire le jour de votre consultation avec le praticien ou au plus tard, le jour de la consultation pré-anesthésique.



Chambres particulières

Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, veuillez en faire la demande lors de votre admission en complétant le formulaire "engagement à payer". L'attribution dépend de leur disponibilité. Le supplément chambre particulière peut être éventuellement pris en charge par votre complémentaire santé.

Dans le cas d'un séjour en hospitalisation complète :

- Le questionnaire nutritionnel doit être complété.
- La prise en charge de votre mutuelle doit être transmise par fax au **04 72 00 70 54** ou par mail à **planning@infirmierie-protestante.com**
- Un chèque de caution de 200 € vous sera demandé. Il n'est pas encaissé et vous sera restitué dès réception du paiement total de la facture.
- Les documents doivent être transmis :
 - au bureau des admissions dans les 48 heures suivant votre consultation avec le chirurgien ou médecin,
 - ou au plus tard, au bureau des admissions le jour de votre consultation pré-anesthésique.

Tarification

Certains frais peuvent ne pas être pris en charge par votre assurance maladie et mutuelle :

- le forfait journalier hospitalier,
- le forfait patient,
- le supplément de chambre particulière,
- les compléments d'honoraires dont le montant vous a été communiqué par votre praticien au moment de la consultation,
- tout autre frais non pris en charge.

La consultation pré-anesthésique

Si votre intervention nécessite une anesthésie, vous devez **OBLIGATOIREMENT** consulter un médecin anesthésiste-réanimateur 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 sont nécessaires.

Deux médecins anesthésistes-réanimateurs pratiquent l'hypnose per-opératoire.

Si votre rendez-vous n'a pas été programmé lors de votre consultation avec le chirurgien, contacter le **04 72 00 71 20**.

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



Documents téléchargeables sur www.infirmierie-protestante.com

2 votre parcours hospitalier



Séjour en ambulatoire

Vous êtes hospitalisé(e) pour quelques heures selon l'acte chirurgical ou d'exploration réalisé, sous anesthésie générale ou non.

Pour votre retour à domicile, vous devez **OBLIGATOIREMENT** être accompagné(e) par un adulte (pour les mineurs, par un de ses parents ou tuteur).

Si vous avez eu une anesthésie générale, vous ne devez pas rester seul(e) durant la première nuit.



48h avant l'intervention

Un SMS vous sera envoyé pour vous préciser l'heure et la date de votre admission dans le service ambulatoire.

Nous vous demandons de confirmer votre hospitalisation en appelant le service ambulatoire au **04 72 00 71 00** entre 12h30 et 15h.

Si vous ne recevez pas de SMS 48 heures avant votre hospitalisation, veuillez contacter le service ambulatoire.

En cas d'empêchement ou de modification de votre état de santé, merci de contacter votre médecin et, le cas échéant, le secrétariat du service ambulatoire au **04 26 29 79 28** pour annulation.



**LE NON-RESPECT DU
PROTOCOLE PRÉOPÉRATOIRE
PEUT ENTRAÎNER L'ANNULATION
DE VOTRE INTERVENTION.**

La veille de l'intervention

Suivez les recommandations pré-opératoires (hygiène, préparation cutanée, jeûne) données par votre praticien.



ATTENTION!

Avertissez le service en cas de modification de votre état de santé depuis la consultation d'anesthésie (toux, fièvre, grossesse...).



Le jour de l'intervention

Accueil et déroulement de la journée

- 1 Le secrétariat ambulatoire** vous remet des documents et vous invite à rejoindre le service.
- 2 Une infirmière vous accueille et :**
 - Vous installe dans votre chambre.
 - Vérifie votre identité et vous attache au poignet un bracelet d'identification à conserver jusqu'à votre départ.
 - Valide le respect des consignes pré-opératoires
 - Effectue votre préparation à l'intervention
 - Vous informe de la conduite à tenir avant l'intervention.
- 3 La personne qui vous accompagne peut rester dans votre chambre** durant la durée de votre hospitalisation. Afin de respecter le repos des patients, merci de limiter le nombre de personnes accompagnantes.
Pour les mineurs, les accompagnants doivent rester jusqu'à leur retour à domicile.
- 4 Au retour dans votre chambre,** une collation vous sera servie. N'hésitez pas à signaler tout inconfort, douleur, nausées...
Une infirmière vous confirmera votre heure de sortie.
- 5 En fonction de votre état de santé et avant validation de votre sortie par le praticien,** vous serez dirigé(e) vers un salon d'attente équipé de fauteuils confortables.



Objets de valeur

Par mesure de sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter d'objets de valeur (argent, bijoux, portefeuille, téléphone, tablette...). L'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition ou détérioration.

Un coffre individuel est mis à disposition dans votre chambre. Votre armoire ferme à clé.

N'oubliez pas d'apporter ce jour-là :

- ☐ Pièce d'identité à jour
- ☐ Carte Vitale à jour de droits
- ☐ Carte de groupe sanguin (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

À votre arrivée à la clinique, présentez-vous à l'accueil du service ambulatoire afin de finaliser votre admission.

Votre retour à domicile

Avant votre sortie, vous devez :

- Avoir reçu du médecin ou de son secrétariat les certificats, les ordonnances et la date de votre prochain rendez-vous post-opératoire.
- Avoir récupéré vos documents (ordonnances, radiologies, résultats d'examens, carte de groupe sanguin, Carte Vitale, le carnet de santé pour les enfants).

En fonction de votre état de santé, un bon de transport peut vous être remis. Seul votre médecin peut délivrer ce document.

Remplir le **questionnaire de satisfaction** et le transmettre à l'équipe soignante ou au bureau des admissions.
Vos remarques et vos suggestions nous permettent d'améliorer la qualité des soins et des prestations.

Le lendemain de l'intervention

Suivant l'intervention, l'établissement est susceptible de vous appeler afin d'évaluer les suites de votre intervention et recueillir votre avis sur votre séjour. Cet appel sera préalablement défini avec vous le jour de votre intervention.



Les enfants

Pour votre enfant, il est important de lui expliquer le motif et le déroulement de sa journée (installation dans une chambre, déshabillage, passage au bloc opératoire...).

S'il possède un objet familier (jouet, sucette ou vêtement) avec lequel il se console ou s'endort, vous pouvez l'apporter. Il pourra l'accompagner au bloc opératoire. Prévoir un biberon.



Séjour en hospitalisation complète

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 entrée

Les formalités administratives doivent être effectuées avant votre hospitalisation programmée, lors de votre pré-admission (voir pages 6 et 7). Dès votre arrivée, présentez-vous au bureau des entrées afin de finaliser votre admission.

Si le bureau des entrées n'est pas en possession de votre dossier de pré-admission, il est impératif de lui remettre les documents nécessaires à votre hospitalisation cités dans le paragraphe « Avant votre hospitalisation » page 7 de ce document.

En cas d'hospitalisation en urgence, un membre de votre entourage devra effectuer les formalités administratives dans les 24 heures.



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 attache au poignet un bracelet d'identification. Merci de le conserver jusqu'à votre sortie de l'établissement.

Votre séjour

Les professionnels de santé

Toutes 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

Documents médicaux

Merci d'apporter les documents suivants :

- ☐ Votre carte de groupe sanguin (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



L'anonymat

Vous pouvez choisir d'être hospitalisé(e) de manière anonyme, signalez-le à l'accueil.



Linge et effets personnels

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

- Nécessaire de toilette (serviettes et gants de toilette, brosse à dents, dentifrice, savon...)
- Vêtements confortables, faciles à enlever et à enfiler (survêtements, pyjamas, chemises 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.



Objets de valeur

Par mesure de sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter d'objets de valeur (argent, bijoux, portefeuille, téléphone, tablette...). L'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition ou détérioration.

Un coffre individuel est mis à disposition dans votre chambre. Votre armoire ferme à clé.

2 Votre parcours hospitalier



Repas

Les menus sont établis par des diététiciennes et sont adaptés à chaque régime en fonction des impératifs médicaux.

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

Ils sont servis dans votre chambre à partir de :

- Petit-déjeuner : 7h45
- Déjeuner : 11h45
- Dîner : 18h15

L'apport de nourriture et de boissons venant de l'extérieur doit être soumis à l'autorisation préalable du personnel soignant.



Les visites

• En service hospitalisation complète :

Afin de faciliter le bon déroulement des soins et du bionettoyage, les visites sont autorisées de 11h30 à 20h et limitées à 2 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 d'USIC (Unité de Soins Intensifs Cardiologiques), les visites sont autorisées de 10h à 18h45.

En service de réanimation, les visites sont autorisées de 17h30 à 19h30.

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

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

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...).

Le cadre de santé du service coordonne les différents intervenants : assistante sociale, professionnels libéraux, réseaux de soins à domicile.

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

Le cadre de service vous précisera votre heure de sortie.

Services proposés



Chambres accompagnants

• Enfants mineurs ou cas particuliers

La clinique peut vous proposer, dans la mesure de ses disponibilités, un mode d'hébergement dans la chambre du patient (possible uniquement en chambre seule).

• Personnes majeures

Nous disposons d'un service hôtelier destiné aux accompagnants. Ces chambres sont équipées de deux lits simples, linge de lit et de toilette fourni, salle de bain et toilettes privatives et télévision.

Les accompagnants ont la possibilité de :

- Déjeuner à la cafétéria de l'établissement (uniquement du lundi au vendredi).
- Commander un repas (petit-déjeuner/déjeuner/dîner) auprès de la boutique.

Pour plus d'informations, tarifs et modalités de réservation, veuillez vous adresser à l'accueil de la clinique.

Services complémentaires de soins

Pour rendre votre séjour plus agréable, divers services vous sont proposés :

- **Une assistante sociale** peut vous aider pour :
 - La mise en place d'une aide à domicile,
 - l'inscription en maison de convalescence et de rééducation (avec l'accord du médecin) ou en établissement pour personnes âgées,
 - vous conseiller sur vos démarches administratives ou l'acquisition de vos droits sociaux.

Contact au **04 72 00 70 67** ou auprès du personnel soignant.

- **Une diététicienne** peut :
 - répondre à vos questions sur votre alimentation à la clinique,
 - vous fournir des conseils nutritionnels,
 - vous accompagner pour adapter vos repas à votre retour à domicile.

Contact auprès du personnel soignant.

- **Une infirmière oncogériatre** peut vous rencontrer (dès 70 ans) afin de procéder à une évaluation de votre situation ; celle-ci pourra déboucher sur une consultation médicale.

Contact auprès du personnel soignant.

- **Un groupe d'infirmiers d'aide au mieux-être** peut vous permettre de vivre votre hospitalisation plus sereinement, dans un climat de confiance et sécurité en pratiquant la sophrologie et la RESC (Résonance Énergétique par Stimulation Cutanée). Pour des soins douloureux, l'hypnose peut être pratiquée.

Contact auprès du personnel soignant.

- **Une infirmière spécialisée en plaies et cicatrisation** peut faire le point sur votre traitement et vous aider à mettre en place des pansements adaptés.

Contact au **04 72 00 72 00**, poste 2068 ou auprès du personnel soignant.



Soins de support



- **Psychologue** : Patient ? Proche ? Envie de parler avec quelqu'un qui ne fait pas partie de votre entourage ? Besoin d'évoquer vos difficultés face à l'annonce d'une maladie, une inquiétude, des réactions qui vous surprennent ?

Contact au **04 81 07 81 55** ou auprès du personnel soignant.

- **Soutien à l'annonce** : votre médecin vient de vous annoncer un diagnostic difficile relevant de la cancérologie... Vous pouvez rencontrer une infirmière qui vous apportera écoute et soutien et conseils soignants.

Contact au **04 26 29 79 28** ou auprès du personnel soignant.

- **Stomathérapie** : vous êtes porteur d'une stomie digestive. Une infirmière stomathérapeute est à votre disposition pour répondre à vos questions, vous aider à être autonome et préparer votre retour à domicile.

Contact au **04 26 29 79 28** ou auprès du personnel soignant.

- **Une infirmière tabacologue** peut vous rencontrer dans le cadre d'un sevrage temporaire ou définitif.

Contact au **04 72 00 72 52** ou auprès du personnel soignant.

- **L'équipe d'aumônerie œcuménique** est à votre écoute et joignable toute la semaine. Un lieu de prière interconfessionnel est à votre disposition à côté de la boutique.

Contact au **04 26 29 79 18** ou auprès de l'aumônier de l'établissement au **06 77 02 19 21**.

- **Socio-esthéticienne** : Une socio-esthéticienne vous prodigue des soins esthétiques adaptés lorsque vous êtes fragilisés par la maladie. Lundi matin de 8h à 12h. Contact auprès du personnel soignant.

- **Kinésithérapie** : Sur prescription médicale, le kinésithérapeute peut vous aider à maintenir votre autonomie, vous soulager de douleurs musculaires ou articulaires, ou vous aider à dégager vos bronches. Toutes ces techniques à vos services sont pour améliorer durablement votre confort. Contact au **04 72 00 70 13**.

- **Soins palliatifs** : Besoin d'écoute, d'informations, de conseils sur les soins palliatifs. Une infirmière référente en soins palliatifs vous rencontre au Service 4B les lundi, mardi, jeudi, vendredi de 8h30 à 16h30. Contact au **04 72 00 72 34**.

2 Votre parcours hospitalier

Autres services



Téléphone

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

Merci de communiquer à vos proches le numéro d'appel personnel qui vous a été attribué.

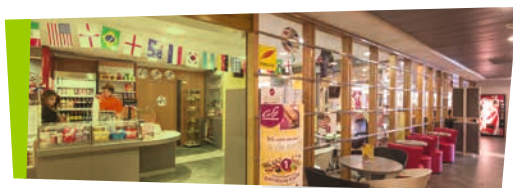
Les communications téléphoniques seront facturées à votre sortie.



Boutique et distributeurs

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

Des distributeurs sont à votre disposition à côté de la boutique.



Bibliothèque

Un service gratuit de prêts de livres fonctionne tous les mardis après-midi. Adressez-vous au cadre infirmier.



Télévision

L'ouverture de ce service est assurée par la boutique.

Une notice d'informations vous indiquant la mise en service de votre téléviseur, les modalités d'abonnement et de résiliation est à votre disposition dans votre chambre.

Un chèque de caution à l'ordre de Services et Santé vous sera demandé et restitué lors de votre sortie.

La location est payable d'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.

L'accès vous sera facturé à votre sortie.



Courrier

Le courrier est distribué du lundi au samedi vers 10h.

Si vous souhaitez envoyer du courrier, déposez vos lettres affranchies à l'accueil du bâtiment d'hospitalisation avant 15h.



Chambre individuelle

Une chambre individuelle peut vous être proposée selon les disponibilités.

À noter : Établissement climatisé.

Sécurité, hygiène et règles de vie



Tabac, alcool et vapotage

Conformément à la réglementation, 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 rigoureusement interdite.



Animaux

Les animaux sont strictement interdits dans l'établissement.



Incendie

Les consignes d'incendie sont affichées dans le couloir de chaque service.

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



Discrétion

La discrétion constitue l'un des éléments de votre confort et de votre rétablissement. Utilisez les casques pour la télévision. Évitez les discussions bruyantes, à l'intérieur comme à l'extérieur.

Formalités à effectuer

Vérifier que vous avez récupéré :

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

Vous présenter au bureau des admissions au rez-de-chaussée de la clinique 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) :

- le ticket modérateur,
- le forfait journalier hospitalier,
- le forfait patient,
- suppléments de chambre particulière et chambre accompagnant,
- les repas accompagnant,
- les frais annexes (télévision, téléphone, wifi...)

Remplir le **questionnaire de satisfaction** et le transmettre à l'équipe soignante ou au bureau des admissions. Vos remarques et vos suggestions nous permettent d'améliorer la qualité des soins et des prestations.

- les compléments d'honoraires dont le montant vous a été communiqué par votre praticien au moment de la consultation,
- tout autre frais non pris en charge.

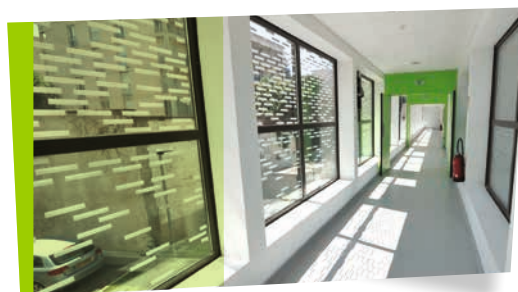
Le chèque de caution versé lors de votre pré-admission vous sera restitué au paiement complet du séjour.

Le bureau des admissions 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 la clinique par vos propres moyens. En fonction de votre état de santé, il est possible qu'un bon de transport vous soit remis. Seul votre médecin peut vous délivrer ce document.



Si vous quittez l'établissement « **contre avis médical** », vous devez signer une **décharge** libérant l'établissement de toute responsabilité sur les conséquences de votre décision.





Nos valeurs et nos engagements

Nos valeurs

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

Sécurité

Grâce à un plateau technique performant, des procédures évaluées et adaptées, un système d'information permettant de corriger en temps réel les prises en charges, des gardes médicales 24h/24h.

Efficacité

De votre prise en charge médico-soignante grâce aux techniques médicales totalement maîtrisées et innovantes développées au sein de l'Établissement ainsi que des outils d'imagerie et de diagnostic complets les plus récents.

Notre objectif est votre retour à l'autonomie dans les délais les plus adaptés.

Qualité

Placer le patient au cœur de notre démarche de soins et améliorer en continu la qualité dans sa prise en charge.

Par ailleurs, l'Établissement investit la totalité de ses capacités financières, lui assurant un équipement médico-technique récent de haut niveau.

Respect et écoute du patient

Tout au long de son parcours de soins, proximité et respect de tous les professionnels envers les patients.

Nos engagements

Assurer la continuité des soins

Votre séjour est prévu pour une efficacité médicale optimale, 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 structures 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 de vous assurer un accompagnement et d'adapter votre parcours de soins à vos besoins avec nos partenaires, soit adapté précisément à vos besoins.

Le service social et le cadre responsable de votre service sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

Améliorer en continue 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.

Cette démarche est évaluée au travers des procédures de certification menée par des experts extérieurs et indépendants issus de la Haute Autorité de Santé (HAS). L'établissement a été certifié V2010 sans recommandations ni réserves, avec un haut niveau de réponse aux exigences.

Les résultats des indicateurs nationaux de l'établissement concernant la qualité et la sécurité des soins sont disponibles sur le site Internet **www.scopesanté.fr** et sont affichés dans le hall d'entrée de l'établissement.

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 réduire et de les soulager,
- à vous donner toutes les informations utiles et répondre à vos questions.

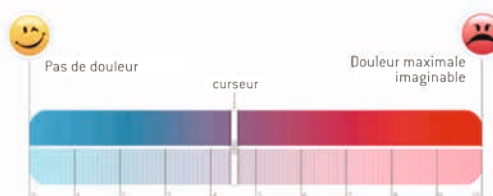
Évaluer

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 pour mesurer le taux d'inconfort. Il nous faut utiliser celle qui vous convient. En dehors de ces évaluations, pensez à signaler à l'équipe soignante l'apparition ou la persistante d'une zone non confortable.

Traiter et prévenir

Il existe plusieurs possibilités pour vous soulager :

- les 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.
- Vous avez la possibilité de profiter de moyens non médicamenteux :
- la Résonance Énergétique par Stimulation Cutanée (RESC) ;
 - la sophrologie ;
 - l'hypnoanalgésie pour laquelle 15 infirmières sont formées.



Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer l'intensité de votre douleur en vous aidant d'une réglette.

Le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) coordonne le programme d'amélioration continue de la prise en charge de la douleur et a mis en place une équipe dédiée à l'hypno-analgésie pour certains soins ou actes médicaux.



Prévenir des infections nosocomiales

L'établissement s'est engagé par sa politique qualité à prévenir les infections associées aux soins, acquises au cours de l'hospitalisation.

La prévention du risque infectieux est coordonnée par une équipe pluridisciplinaire : la Commission Médicale d'Établissement, le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), composée d'une infirmière et d'un médecin hygiéniste, le coordinateur de la gestion des risques et les correspondants en hygiène présents dans chaque service de soins.

Le CLIN et l'équipe opérationnelle d'hygiène élaborent chaque année un programme de prévention des infections nosocomiales et mènent des actions dans plusieurs domaines : amélioration des pratiques en hygiène lors des soins, implication dans les projets d'aménagement des locaux, formation du personnel, évaluation des pratiques professionnelles et surveillance épidémiologique et environnementale...

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

Participer aux vigilances sanitaires

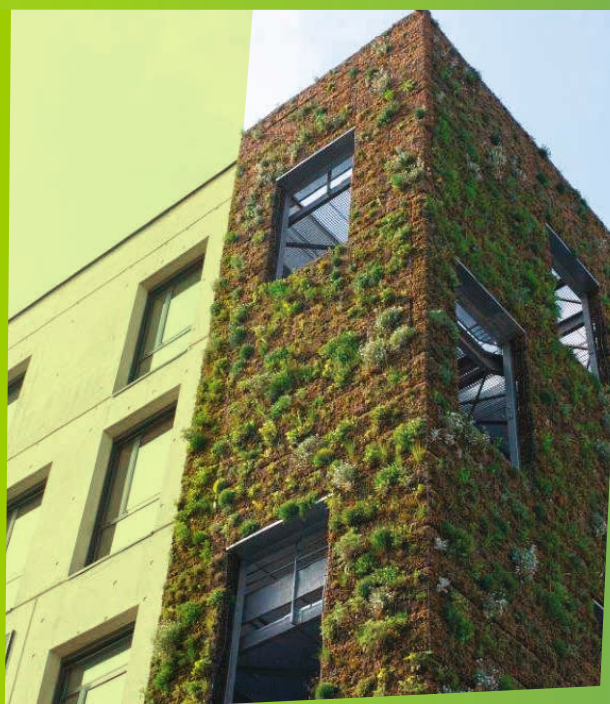
L'établissement a mis en place un dispositif de veille sanitaire qui a pour but la surveillance des incidents ou risques liés à l'utilisation des médicaments (pharmacovigilance), des matériels médicaux (matéiovigilance), des produits sanguins qui vous seront éventuellement transfusés (hémo-vigilance). Chaque comité est composé d'une équipe pluridisciplinaire.

Promouvoir le développement durable

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Des orientations sont définies dans le projet d'établissement. Un diagnostic a été réalisé au niveau énergétique et environnemental.

Des actions sont mises en œuvre, notamment : gestion et tri des déchets, économies d'énergie, utilisation de nouvelles énergies propres, politique d'achat raisonnable, prise en compte de cette préoccupation à l'occasion de constructions nouvelles.



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**

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

Nous vous informons que...

des données vous concernant sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical. Ces données font l'objet d'un traitement automatisé.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent en vous adressant à votre praticien.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant sauf si ces dernières répondent à une obligation légale.

Votre droit d'accès au dossier médical (cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier pendant ou après l'hospitalisation, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

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

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

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

Pour toutes demandes de dossier médical :

direction@infirmerie-protestante.com

Téléphone : 04 72 00 72 00

Les directives anticipées

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

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits 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.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'Établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



Membres de la Commission des Relations avec les Usagers

Mme Céline Laffage

*Responsable qualité, risques et affaires réglementaires,
représentant la direction*

Dr Martine Gelas

Méiateur médecin

Dr Johannes Hartwig

Méiateur médecin suppléant

Mme Françoise Laval

Méiateur non-médecin

Mme Karine Roucher

Méiateur non-médecin suppléant

M. Yves Barou

Représentant des usagers

Mme Christine Fabry

Représentante des usagers

M. Jean-Jacques Faurax

Représentant des usagers

Mme Annie Passini

Représentante des usagers

Dr Franck-Thomas Pelissier

Président de la CME

Mme Florence Delaire

Responsable du pôle hébergement

Mme Annick Fagot

Cadre infirmier

Mme Corinne Cambray

Cadre infirmier

Mme Adriana Papa

Infirmière

Contact

direction@infirmerie-protestante.com

La personne de confiance

(cf. 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,

Pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera 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 pourra 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.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(cf. 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, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation par mail à l'adresse suivante : direction@infirmerie-protestante.com

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Outre les médiateurs, la CRU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers.

La CRU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.



Vos notes