

# Bienvenue

## À LA POLYCLINIQUE LYON NORD



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



# Les documents nécessaires à ne pas oublier pour toutes les étapes de votre prise en charge :



- Votre pièce d'identité



- Votre carte vitale



- Votre carte de complémentaire santé



- Le livret de famille (en cas de prise en charge de votre enfant)

Ce livret vous présente de façon chronologique toutes les étapes du parcours de soins au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le conserver avec vous. Vous trouverez à la fin de ce livret un rabat au sein duquel vous pourrez intégrer les documents qui vous sont remis. Vous trouverez d'ores et déjà intégrés à ce livret en annexe :

- L'annuaire des praticiens de l'établissement,
- Les tarifs hôteliers de l'établissement,
- La présentation des membres de la commission des usagers,
- La présentation des directives anticipées.

# Bienvenue

Bienvenue à la Polyclinique Lyon Nord de RILLIEUX-LA-PAPE. Soyez assuré que l'ensemble du corps médical et du personnel a à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins.

Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

*Le Directeur Général & Le Président de la Commission Médicale*

## Sommaire

● VOTRE PARCOURS DE SOINS	04
● NOTRE OFFRE DE SOINS	06
● NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES	08
● LE PATIENT EXPERT	08
● LA RECHERCHE MÉDICALE	08
● VOTRE CONSULTATION MÉDICALE OU CHIRURGICALE	09
● VOTRE CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE	09
● VOTRE PRÉ-ADMISSION	10
● VOTRE ADMISSION	11
● VOTRE SÉJOUR	12
● VOTRE SORTIE	14
● CHARTES DE LA PERSONNE ET DE L'ENFANT HOSPITALISÉS	16
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	18
● DEVOIRS DU PATIENT	20
● MON ESPACE PATIENT	20
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	21
● LE GROUPE VIVALTO SANTÉ	23
● PLAN ET ACCÈS	24

# Votre parcours de soins

## 1. Votre consultation médicale ou chirurgicale

- **Quel est son objectif ?** Vous proposer et expliquer la prise en charge médicale ou l'intervention chirurgicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical de votre praticien.

1

## 6. Votre sortie

- **Quel est son objectif ?** Vous remettre vos documents administratifs et médicaux afin d'assurer la continuité des soins.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Après validation médicale.

6

## 5. Votre séjour

- **Quel est son objectif ?** Mettre en œuvre le programme de soins établi avec votre médecin tout en vous offrant les prestations hôtelières et services choisis lors de votre pré-admission (sous réserve des disponibilités dans l'établissement).
- **Quand a-t-il lieu ?** Dès votre accueil dans le service de soins.
- **Où a-t-il lieu ?** Au sein de l'établissement.

5



# Votre parcours de soins

## 2. Votre consultation d'anesthésie

- **Quel est son objectif ?** Cet échange vous permet d'être informé sur les techniques anesthésiques envisagées. Évaluer les risques anesthésiques en fonction de vos antécédents et des traitements suivis.
  - **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que possible après votre consultation chirurgicale.
  - **Où a-t-elle lieu ?** Au 3<sup>e</sup> étage, au sein du cabinet médical des anesthésistes.
- Documents à apporter :** le questionnaire médical renseigné, l'ordonnance de votre traitement personnel, vos résultats d'examens prescrits par le chirurgien (bilans sanguins, bilan cardiologique etc.), votre carte de groupe sanguin

## 3. Votre pré-admission

- **Quel est son objectif ?** Vous permettre de programmer votre séjour, choisir les prestations et services hôteliers, vous transmettre les documents nécessaires à votre hospitalisation.
  - **Quand a-t-elle lieu ?** Elle est OBLIGATOIRE et doit être réalisée au moins 8 jours avant votre entrée à la clinique.
  - **Où a-t-elle lieu ?** Au bureau des pré-admissions situé au niveau 0, à proximité de l'accueil principal, en ligne sur notre site internet, ou par mail à : [pln.preadm@vivalto-sante.com](mailto:pln.preadm@vivalto-sante.com)
- Documents à apporter :** votre carte d'identité, votre carte vitale et carte de mutuelle, livret de famille (en cas de prise en charge de votre enfant), papier d'accident du travail le cas échéant.

## 4. Votre admission

- **Quel est son objectif ?** Procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de l'établissement. Vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour, et vous donner votre dossier à remettre à l'infirmière à votre entrée dans le service de soins.
  - **Quand a-t-elle lieu ?** Le jour de votre hospitalisation.
  - **Où a-t-elle lieu ?** À l'accueil de l'établissement.
- Documents à apporter :** Votre carte de groupe sanguin et vos résultats d'examens (radios, scanner, IRM ou échographie), vos bilans sanguins, bilan cardiologique si demandé, votre traitement personnel avec l'ordonnance selon les consignes de votre médecin, le consentement éclairé signé, l'autorisation d'opérer (pour les mineurs ou personnes sous tutelle), le matériel prescrit (bas de contention, cannes, attelle...).

# Notre offre de soins

## > Présentation de l'établissement

La Polyclinique Lyon Nord créée en 1969, vous accueille vous et votre famille au cœur de la ville de RILLIEUX-LA-PAPE. Établissement pluridisciplinaire certifié par la H.A.S, il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaire (200 salariés et 123 praticiens).

L'établissement est équipé de 152 lits et places ainsi que d'un service d'urgences ouvert 24h/24 et 7 jours sur 7 et d'un centre de chimiothérapie.

## Nos pôles médicaux-chirurgicaux

### Chirurgie

- Chirurgie générale, viscérale, digestive et chirurgie cancérologique
- Chirurgie gynécologique et chirurgie sénologique
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie orthopédique, traumatologique et arthroscopique
- Chirurgie oto-rhino-laryngologique
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie stomatologique
- Chirurgie urologique et chirurgie cancérologique

### Médecine

- Anesthésie et réanimation
- Cardiologie et rythmologie interventionnelle
- Gastro-entérologie, proctologie, endoscopie digestive et écho-endoscopie
- Médecine interne
- Oncologie médicale
- Urgences médico-chirurgicales
- Imagerie médicale
- Pneumologie - Allergologie



## Notre plateau technique

- 9 salles de bloc opératoire dont 2 salles hybrides
- 2 salles d'endoscopie et 1 salle de bloc externe
- 2 salles de réveil avec 13 postes au bloc général et 6 postes en endoscopie
- Imagerie avec 2 IRM, 2 scanners, sénologie (mammographie, stéréotaxie mammaire), échographie, radiologie conventionnelle et interventionnelle, 1 ostéodensitomètre, panoramique dentaire



# Notre offre de soins

## > Nos chiffres clés 2023

- **15 500** patients / an (toutes spécialités confondues),
- **15 000** passages aux Urgences,
- **6 500** séjours en médecine,
- **9 000** séjours en chirurgie,
- **71%** de chirurgie ambulatoire,
- **123** médecins,
- **200** personnels soignants et administratifs.

## > Notre personnel



### ● **Le personnel médical : Blouse blanche avec étiquette nominative.**

- Les chirurgiens ou médecins référents de votre hospitalisation,
- Les médecins anesthésistes qui participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation (prise en charge de la douleur).



### ● **Le personnel soignant : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.**

- Les responsables d'unités de soins (blouses blanches avec parement violet)
- Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin.
- Les Aides-Soignants (AS) (tunique avec parement bleu ciel) sont chargés des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...).
- Les élèves en formation portent une tenue avec leur nom, leur degré d'étude ainsi que le nom de leur école.



### ● **Le personnel paramédical : Blouse blanche avec étiquette nominative.**

- Les masseurs kinésithérapeutes chargés de votre rééducation fonctionnelle.
- Les laborantins chargés de faire les bilans sanguins.



### ● **Le personnel hôtelier : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.**

- Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) (tunique avec parement bleu foncé) sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.



### ● **Les autres professionnels :**

- Le personnel administratif (blouse blanche avec parement vert anis)
- Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : pharmacien, préparateur en pharmacie, équipe d'entretien, ...

# Nos associations partenaires

- **Ligue contre le cancer**

04 78 24 14 74

- **Association Voler plus haut**

Se renseigner auprès de l'accueil

- **Association Europadonna**

Accompagnement des femmes atteintes de cancers

06 81 26 90 14

- **Association Albatros**

Accompagnement patients en fin de vie  
04 78 58 94 35

- **Union Départementale des Associations Familiales du Rhône et de la Métropole de Lyon**

04 72 76 12 00

## Le patient expert

Le patient expert est un patient souffrant ou ayant souffert d'une pathologie, qui s'implique dans des programmes d'éducation thérapeutique et/ou auprès d'autres patients atteints par la maladie. Il fait part de son expérience afin d'aider les autres dans leur parcours de soins.

Un patient expert n'a pas vocation à se substituer aux soignants, mais bien à favoriser le dialogue et la compréhension entre le corps médical et les patients. Après avoir pris du recul et acquis une connaissance précise de la maladie, il peut venir en aide à d'autres personnes qui auraient besoin d'un interlocuteur qui ne soit ni du corps médical, ni tout à fait extérieur et inconnu de la situation.

Vous pouvez vous rapprocher du personnel médical de l'établissement afin d'en savoir plus sur les patients experts qui pourraient vous aider, ou bien pour connaître les modalités pour en devenir un à votre tour.

## La recherche médicale



Les essais cliniques ont pour objectif de faire évoluer la prise en charge des patients et de contribuer au progrès médical. Ils permettent aux patients de bénéficier des avancées de la recherche fondamentale. Ils peuvent porter sur de nouveaux médicaments ou associations de médicaments contre la maladie ou ses effets secondaires, de nouvelles façons de les administrer ou de nouvelles techniques de traitement, de diagnostic, de prise en charge ou de prévention. Ils permettent aux patients d'accéder, précocement et sans risque, à des traitements innovants et adaptés à leur pathologie. Un essai clinique ne peut être mis en œuvre sans l'agrément d'un comité d'éthique qui veille à la qualité de l'essai, tant sur le plan éthique que sur le plan scientifique.

Dans le cadre de votre prise en charge, votre médecin pourra éventuellement vous proposer de participer à une étude clinique en fonction de votre pathologie. Plusieurs conditions doivent être réunies afin d'orienter votre médecin dans le choix d'un éventuel essai. Il existe

des critères d'inclusion afin de vérifier l'adéquation entre votre maladie et les traitements proposés, ainsi que des critères d'exclusion permettant de s'assurer que votre état de santé est compatible avec ces traitements. Après avoir vérifié l'ensemble de ces critères, votre médecin vous expliquera les bénéfices attendus et risques éventuels et vous remettra alors un document explicatif, appelé « consentement éclairé ».

La participation à un essai clinique repose sur une démarche volontaire des patients.

# Votre consultation médicale ou chirurgicale

Réalisée préalablement à l'hospitalisation, la consultation médicale ou chirurgicale est la première rencontre entre vous, patient, et le praticien qui interviendra lors de votre prise en charge. L'acte chirurgical ou médical vous est alors proposé et expliqué par le médecin. Le secrétariat pourra vous remettre les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge.

# Votre consultation d'anesthésie

Si votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devrez réaliser une consultation avec un médecin anesthésiste. Cette consultation doit avoir lieu au minimum quinze jours avant l'intervention, pensez donc à prendre rendez-vous dès que possible après votre consultation chirurgicale. La consultation pré-anesthésique a pour but de réaliser un bilan de santé, de rechercher vos antécédents chirurgicaux et médicaux ainsi que vos traitements qui pourraient éventuellement interférer avec l'acte anesthésique, il est donc très important que vous évoquiez avec le médecin les traitements que vous suivez actuellement. Ce rendez-vous est également le moment pour évoquer le mode d'anesthésie qui convient le mieux à votre état de santé et à la nature de l'intervention.

**Vous pouvez contacter le secrétariat d'anesthésie au 04 72 01 45 40.**

## Quels documents supplémentaires devez-vous apporter ?

En complément de votre pièce d'identité, carte vitale et carte de complémentaire santé, vous devrez vous munir de :

- Toutes vos ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours,
- Vos résultats d'examens prescrits par le chirurgien,
- Votre carte de groupe sanguin,
- Le questionnaire anesthésique / feuille de renseignement complétée.



## Dispositions particulières à prendre en ambulatoire

Dans le cas d'une intervention en ambulatoire qui nécessiterait une anesthésie, le praticien vous expliquera les modalités spécifiques de sortie :

- Il vous sera interdit de conduire un véhicule,
- Vous devrez être raccompagné à votre domicile par quelqu'un de votre entourage,
- Vous devrez également rester entouré pendant les 24 heures suivant l'intervention et garder un téléphone à proximité.



# Votre pré-admission

## La pré-admission

doit être effectuée au moins 8 jours avant votre entrée à la clinique. Nous vous conseillons de la faire à la suite de la consultation d'anesthésie. C'est une étape importante qui permet de choisir les conditions de votre séjour et qui facilite les formalités d'admission. Elle permet notamment de :

- **Valider vos données administratives** (identité, coordonnées, etc.).
- **S'assurer que vos documents sont bien à jour** (pièce d'identité, carte de mutuelle, ...).
- **Informez sur la demande de prise en charge mutuelle.**
- **Confirmer vos choix** en matière d'hôtellerie (choix de la chambre particulière et des services personnalisés).
- **Expliquer les tarifs** afférents à votre hospitalisation.
- **Récupérer les documents nécessaires** pour organiser votre prise en charge.
- **Lors de votre entrée, l'estimation des frais restant à votre charge** (prestations hôtelières, dépassement d'honoraires) vous sera demandée sous forme d'empreinte bancaire.

## > Quels documents devez-vous apporter ?



- Votre carte vitale



- Votre pièce d'identité

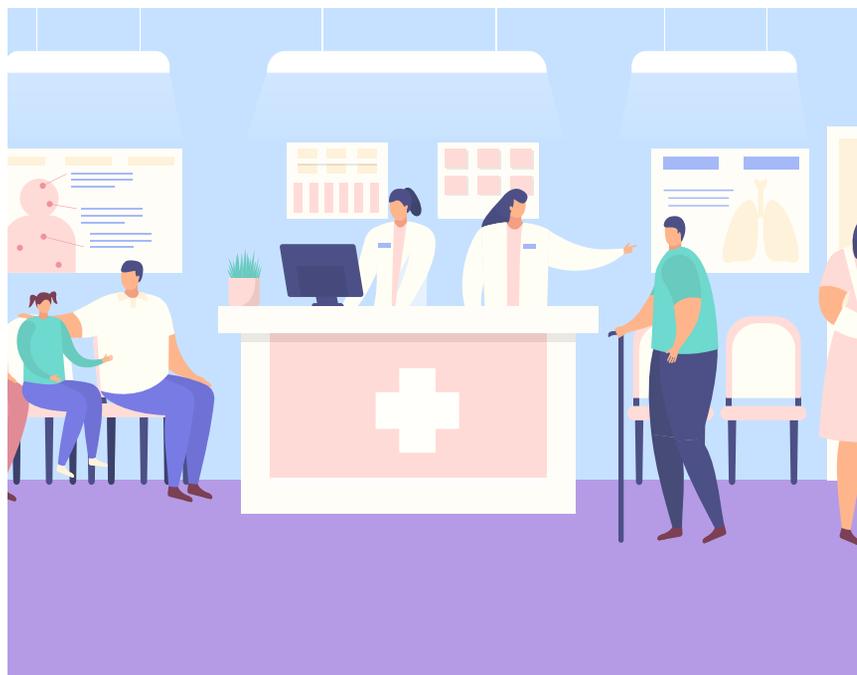


- Votre carte de mutuelle

Nous vous proposons également de faire votre pré-admission via notre site internet : [www.polycliniquelyonnord.vivalto-sante.com](http://www.polycliniquelyonnord.vivalto-sante.com)

## > La réservation de votre chambre particulière et choix des services

Sur demande de votre part et **selon les disponibilités de l'établissement**, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services durant votre séjour. Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières sont parfois prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.



## > POUR VOTRE ENFANT



Pour la réservation du séjour de votre enfant, vous devrez vous munir de sa pièce d'identité et du livret de famille. Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. L'autorisation d'opérer doit donc être signée obligatoirement par chacun des représentants légaux.

# Votre admission

L'admission au sein de notre établissement permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de notre structure et de vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour. Elle se déroule à l'accueil de l'établissement.

## > Quelles dispositions prendre avant votre admission ?

Afin de prévenir tout risque infectieux lié à l'intervention chirurgicale, vous devrez appliquer les consignes de douche et dépilation transmises par votre chirurgien. Vous devrez également respecter toutes les consignes préopératoires qui vous auront été communiquées. Pensez à ôter tout bijou, piercing,

faux ongle (gel et résine compris), vernis à ongle (mains et pieds) et veillez à ne pas être maquillé.

Nous vous engageons à bien respecter toutes les consignes de jeûne qui vous auront été prescrites par le médecin anesthésiste.

## > Quelles affaires personnelles devez-vous apporter ?

Il est important que vous pensiez à vous munir de certains éléments nécessaires durant toute la durée de votre séjour au sein de notre établissement. Veillez donc à apporter avec vous :

- Un nécessaire de toilette,
- Des vêtements de jour et de nuit confortables,

- Les boîtiers de rangement de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...

- Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec casque. **Mais veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.**

## > Quels documents devez-vous apporter ?

Vous devrez vous munir de :

- Vos résultats d'examens préopératoires (radiographies, IRM, scanner, analyses, ...) et le matériel éventuel prescrit par le médecin,
- Vos dernières ordonnances,
- Le consentement éclairé signé,
- L'autorisation d'opérer signée du ou des représentants légaux (pour les enfants et personnes sous tutelle),
- Votre prise en charge mutuelle.

## > Le déroulement de votre admission

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement, vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues dans le service qui vous aura été indiqué (accueil ou service de soins). Une fois dans votre chambre, un infirmier vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre dossier de soins et vous indiquera le créneau horaire de votre intervention. Les médecins

et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement depuis la consultation pré-anesthésique.

**Lors de votre entrée, l'estimation des frais restant à votre charge (prestations hôtelières, dépassement d'honoraires) vous sera demandée sous forme d'empreinte bancaire.**

## > POUR VOTRE ENFANT



Les mineurs doivent être accompagnés à leur arrivée et à leur départ d'un parent ou de leur représentant légal. N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé de votre enfant, le livret de famille et le doudou. La présence d'au moins un des deux parents est obligatoire durant tout le temps d'hospitalisation des enfants de moins de 8 ans. Après l'intervention, cette présence est essentielle pour rassurer l'enfant. Pour la sortie, prévoir deux personnes accompagnantes pour pouvoir assurer une surveillance optimale.

# Votre séjour

Durant votre séjour au sein de notre établissement, vous aurez la possibilité d'accéder à un certain nombre de services et prestations. L'objectif est de veiller à mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation le programme de soins établi avec votre médecin, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.

## Votre séjour de A à Z

### > Accompagnant

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible jour et nuit (selon les disponibilités du service) dans les chambres particulières après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas).

La présence d'un accompagnant lors de l'hospitalisation de jeunes enfants, de personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs, est recommandée.

### > Chambres

Plusieurs types de prestations peuvent vous être proposés.

### > Courrier / Presse

Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez le confier au personnel soignant ou le déposer à l'accueil principal. L'affranchissement de votre courrier n'est pas réalisable au sein de l'établissement. Pensez à vous munir de timbres. Si vous désirez recevoir votre quotidien habituel, faites-en la demande auprès des équipes de l'établissement.

### > Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant.

### > Fleurs

Pour des raisons d'hygiène les plantes sont interdites dans l'établissement. Selon la nature de votre intervention, la présence de fleurs coupées dans votre chambre peut être déconseillée. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

### > Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels : linge et produits de toilette, vêtements de nuit, robe de chambre, chaussures d'intérieur. Notre établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels.

En revanche, tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement.

### > Objets de valeur

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèce. En cas d'oubli ou d'entrée en urgence, vous pourrez les déposer dans un coffre. Les bijoux, les valeurs, les espèces peuvent également être déposés au coffre central (s'adresser à l'accueil). Un inventaire sera dressé en votre présence.

**En prévention des vols, nous vous conseillons vivement de ne rien laisser de valeur lorsque vous vous absentez de votre chambre (chéquier, cartes bancaires, bijoux, argent liquide, portable...). La direction décline toute responsabilité en cas de vol.**

### > Parking

Les règles du code de la route sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation des Urgences, des pompiers et aux personnes handicapées. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. L'établissement décline toutes responsabilités en cas de vol ou d'accident. Les ambulances et taxis sont autorisés à stationner devant l'entrée de l'établissement.

Cet emplacement est également disponible pour aider les personnes à mobilité réduite à descendre de véhicule. Il sera ensuite nécessaire de libérer l'emplacement et de garer le véhicule sur le parking de l'établissement.

# Votre séjour



## > Repas

Le jour même de votre admission et/ou le jour de votre intervention, un repas standard et adapté ou une collation vous sera servi dans votre chambre. Pensez à signaler tout régime alimentaire particulier au personnel soignant dès votre arrivée dans le service. Les horaires des repas sont :

- à partir de 12h00
- à partir de 18h00

Un point chaud est également disponible à l'accueil de la clinique.

## > Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Signalez aux infirmières que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Avant l'intervention et afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous aurez apporté ou mis à votre disposition par l'établissement. Vous êtes responsable de vos appareillages. Pensez à apporter vos différents étuis nécessaires (prothèses dentaires, auditives, lunettes).

## > Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone au sein de l'établissement. Pour bénéficier de ce service, vous devez en faire la demande lors de votre préadmission, admission ou au cours de votre séjour auprès des membres de notre équipe.

## > Télévision / Radio

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un téléviseur (hors ambulatoire). Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre préadmission, admission ou durant votre séjour auprès des membres du personnel qui vous expliqueront la démarche à suivre.

L'usage de la télévision et du poste de radio doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

## > Visites

Les visites peuvent s'effectuer de :

- 12h00 à 20h00 en médecine et chirurgie
- 13h00 à 18h00 en USIC/SC

Les visiteurs devront quitter la chambre lors de la visite du médecin ou lors des soins infirmiers. Pour préserver le repos des patients, les visites doivent être si possible brèves, pas trop bruyantes et se limiter à 2 personnes maximum.

Pour des raisons d'hygiène et de sérénité, les visites sont interdites aux enfants de moins de 15 ans (sauf cas particulier sur autorisation du responsable de service). Nous invitons les visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans les couloirs, et à différer leur venue s'ils ont une maladie contagieuse (grippe, rhume, gastro-entérite, etc.).

Ces modalités peuvent être amenées à évoluer en fonction du contexte sanitaire.

## > Wifi

L'établissement met à votre disposition un accès au réseau WI-FI.

## > Traitement personnel

Les traitements apportés sont à remettre à l'équipe soignante dès votre arrivée dans le service, afin d'éviter toute interaction médicamenteuse avec la prescription hospitalière. Ils seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service et vous seront rendus à votre sortie. Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté. Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital. Exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés, le temps que la pharmacie de l'hôpital les commande. Pour votre sécurité, il vous est recommandé de ne prendre aucun traitement autre que celui prescrit dans l'établissement sans avoir averti l'équipe soignante.

# Votre sortie



Vos jour et horaire de sortie sont déterminés par votre médecin. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous. Selon prescription médicale, un bon de transport pourra vous être remis.

## > Formalités administratives

Lors de votre sortie, vous devrez vous rendre à l'accueil principal où vous sera remis votre bulletin de situation en deux exemplaires. Un exemplaire est à envoyer à la sécurité sociale et un exemplaire est à envoyer à votre employeur car il justifie l'arrêt de travail pendant votre séjour d'hospitalisation.

## > Ce que vous aurez éventuellement à régler (en fonction de votre mutuelle) :

- **Ticket modérateur** : Différence entre ce que prend en charge votre caisse d'Assurance Maladie et la totalité des frais d'hospitalisation.
- **Participation Assuré Social (PAS).**
- **Forfait journalier** : Participation que doit régler le patient lorsque son hospitalisation est supérieure à 24h. Il s'agit d'un forfait par jour d'hospitalisation y compris le jour de sortie.
- **Prestations particulières** (chambre particulière, téléphone, ...) : Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement.
- **Dépassements d'honoraires** : Les praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à pratiquer des dépassements d'honoraires. Le praticien vous donnera préalablement à votre hospitalisation toutes les informations sur les compléments d'honoraires liés à votre intervention. Il vous remettra alors un devis qu'il vous appartiendra de signer avant votre hospitalisation.

# Votre sortie

## > Modalités de règlement

Vous pouvez effectuer le règlement de votre facture :

- Via le **paiement en ligne** du site internet : [www.polycliniquelyonnord.vivalto-sante.com](http://www.polycliniquelyonnord.vivalto-sante.com)
- Par chèque : à l'ordre de la Polyclinique Lyon Nord
- Par carte bancaire

Dès facturation de votre dossier, l'empreinte bancaire prise à votre pré-admission ou à votre admission sera validée afin de régler les sommes qui restent à votre charge (télévision, téléphone, chambre particulière, dépassement d'honoraires, ...). Le montant de ce prélèvement ne peut être supérieur à l'empreinte initiale. Si toutefois le restant dû est supérieur, une demande de règlement complémentaire vous sera adressée.

**La facture acquittée** vous sera transmise soit par mail dès réception de votre paiement en ligne, soit par courrier dans les meilleurs délais.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments dès votre admission. Pour plus d'informations, rendez-vous sur : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

Pour toute demande relative à votre facture, merci de nous écrire à [pln.patients@vivalto-sante.com](mailto:pln.patients@vivalto-sante.com)

## > Transports

Afin de regagner votre domicile après prise en charge, vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel ou les transports en commun après l'accord de votre médecin. Si votre état de santé le nécessite, il pourra vous prescrire un retour à domicile en ambulance (transport allongé) ou avoir recours à un transport sanitaire VSL (transport assis). Ces transports sont pris en charge uniquement sur prescription médicale. Un bon de transport pourra vous être remis afin d'obtenir le remboursement des frais engagés auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie le cas échéant. Chaque patient peut choisir librement l'entreprise de transport qu'il souhaite.

Si vous souhaitez être transféré et rejoindre un autre établissement de votre choix, votre médecin pourra vous prescrire un transport en ambulance ou en transport sanitaire VSL en fonction de votre état de santé.

## > Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire informatisé, appelé e-satis vous sera envoyé par la HAS (Haute Autorité de la Santé) par mail à la fin de votre séjour. En quelques minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre prise en charge au sein de notre établissement. Une fois par an, un score global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement de santé et sera publié sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr). Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a l'obligation de suivre.

Un questionnaire de satisfaction vous est remis dans votre chambre à votre arrivée. Vous êtes invités à le compléter et à le déposer dans les urnes prévues à cet effet.

## > Votre retour à domicile

Restez au calme et suivez les consignes médicales. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez rédiger et signer une décharge qui dégagera l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.

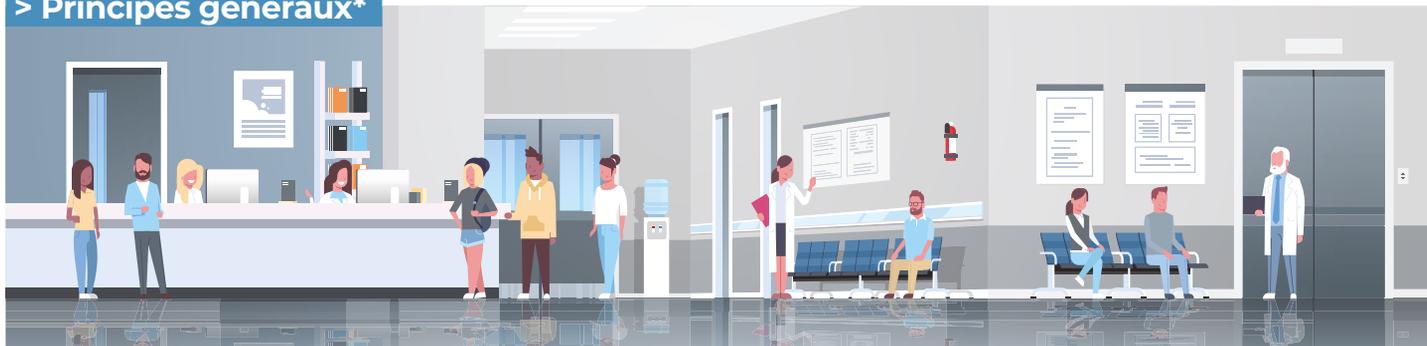
## > POUR VOTRE ENFANT

Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de son représentant légal (ou de la personne préalablement désignée par écrit, une pièce d'identité sera alors demandée). Dans le cas d'une intervention en ambulatoire, deux personnes devront accompagner l'enfant lors de sa sortie afin de pouvoir assurer une surveillance optimale.

# Charte de la personne hospitalisée

## Usagers, vos droits

### > Principes généraux\*



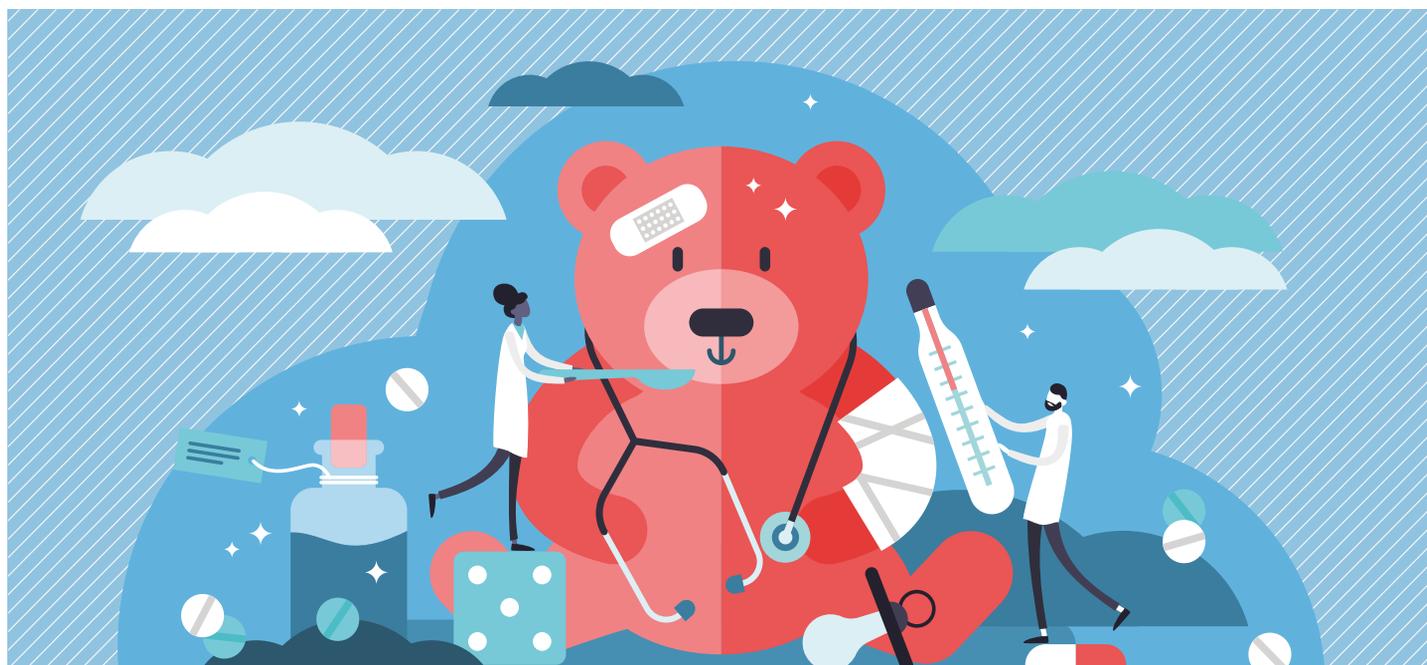
- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale.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

# Charte de l'enfant hospitalisé



Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

- 1** L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2** Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3** On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4** Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5** On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6** Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7** L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8** L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10** L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

# Droits et informations du patient



## > Information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

## > Commission de relation avec les usagers (CDU)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours.

## > Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique. Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'à l'établissement de statistiques relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L6113-7 du Code de Santé Publique et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Vos informations de contact sont susceptibles d'être utilisées afin d'assurer un meilleur suivi médical ou administratif de votre dossier en application de l'article 9.2 du RGPD ou également à des fins d'amélioration de la qualité.

Conformément aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement des informations figurant dans le traitement auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par mail à [dpo.pln@vivalto-sante.com](mailto:dpo.pln@vivalto-sante.com)

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2 et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

## > Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.

# Droits et informations du patient

## > Dossier médical

Le dossier médical est un recueil d'informations administratives, médicales et paramédicales concernant votre séjour. Son contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez en prendre connaissance (consultation sur place ou envoi de copies par la Poste) en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, à l'arrêté du 5 mars 2004 modifié portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et l'accompagnement de cet accès et à la circulaire n° DHOS/E1/2009/207 du 3 juillet 2009 relative au délai de communication. Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur.

## > Personne à prévenir

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

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir, elle peut être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence\*.

## > Personne de confiance

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

Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance (parent proche, médecin traitant...) avec son accord signé. Cette personne librement choisie, pourra selon vos souhaits, vous accompagner pour toutes vos démarches au sein de l'établissement et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information, et d'exprimer vous-même votre volonté. Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance après accord du juge ou conseil de famille.

**La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place, elle rend compte de vos volontés\*.**

## > Plaintes et réclamations adressées à l'établissement

(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la Direction de l'établissement. Une réponse écrite vous sera systématiquement apportée dans les meilleurs délais.

## > Prise en charge des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité et de discernement. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, les médecins s'efforceront d'obtenir ce consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas du maintien de l'opposition du mineur, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

## > Protection des majeurs protégés

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

## > Directives anticipées

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, 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 les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche en annexe de ce livret.

## > Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre national des refus, en remettant à un proche **un écrit daté et signé ou en confiant oralement votre refus.** Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr) (N° vert : 0 800 20 22 24) et sur [www.dondorgane.fr](http://www.dondorgane.fr)

\* Pensez à prévenir vos proches qu'aucune information médicale ne sera communiquée par téléphone. Le seul interlocuteur du personnel soignant est le patient ou à défaut la personne de confiance.

# Devoirs du patient

## > Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.

## > Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.
- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin,

- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande ou dans le coffre de votre chambre s'il y en a d'existant. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.

- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

# Mon Espace Santé

## > Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

C'est un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public.

### 3 avantages qui vous facilitent la vie :

- **Stockez vos documents** de santé en toute sécurité (vos résultats d'analyse, ordonnances, radios...). Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.

- **Plus besoin d'emporter vos dossiers médicaux** chez vos professionnels de santé.

Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.

- **Echangez de façon sécurisée** avec vos professionnels de santé.

Dans le cadre de votre séjour, la Polyclinique Lyon Nord alimente "Mon espace santé" avec les documents liés à votre prise en charge (lettre de liaison, ordonnance(s), compte rendu opératoire si applicable...). Mon Espace Santé répond également aux règles édictées par le RGPD.

Si vous ne vous y opposez pas, la création de "Mon espace santé" est automatique.

Pour utiliser "Mon Espace santé" :

- Rendez-vous sur [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr) (depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette)

OU

- Téléchargez l'application "Mon Espace Santé"

Vous souhaitez plus d'informations ? Vous pouvez joindre le 3422 (service gratuit + prix appel).



# Notre engagement qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'utilisateur au cœur de ses préoccupations. La recherche de cette satisfaction est à la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer les actions d'amélioration les plus adaptées, en lien avec la Commission des Usagers dont vous trouverez plus de détails en annexe.

## > Sécurité des soins

### Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- prescrits par votre médecin,
- dispensés par le pharmacien,
- administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

### Notre objectif est de soulager votre douleur

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie. Lors de la consultation d'anesthésie, vous pourrez être informé sur l'utilisation des différents traitements envisagés. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduée et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur : hypnose, aromathérapie, RESC (REsonnance Sous-Cutanée)..., améliorer votre

confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites. Nous nous engageons à :

● **La reconnaître** (*il existe plusieurs types de douleur*)  
Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées ; les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.), ces douleurs peuvent être prévenues ; les douleurs chroniques : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

● **La prévenir et soulager**

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

● **L'évaluer**

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

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

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

### Identito-vigilance

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

# Notre engagement qualité

## > Prévention des infections associées aux soins

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins). Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale ou chirurgicale.

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

### Les missions du CLIN

- La prévention des infections nosocomiales, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène,
- La surveillance des infections nosocomiales,
- La définition d'actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels de l'établissement en matière d'hygiène hospitalière et de prévention des infections nosocomiales,
- L'évaluation périodique des actions de prévention des infections nosocomiales,
- La définition, en relation avec les professionnels de soins, des méthodes et indicateurs adaptés aux activités de l'établissement permettant l'identification, l'analyse et le suivi des risques infectieux nosocomiaux.

### Les actions du CLIN et de l'EOH

- Surveiller les infections post-opératoires, les bactériémies (passage des bactéries dans le sang), les bactéries multi résistantes aux antibiotiques,
- Evaluer les pratiques par exemple de l'hygiène des mains, de la pose des cathéters, du tri des déchets, ...
- Former à l'hygiène les personnels paramédicaux, les nouveaux arrivants, actions de sensibilisation à l'hygiène,
- Donner un avis sur la programmation de travaux, l'aménagement de locaux ou l'acquisition d'équipements susceptibles d'avoir une répercussion sur la prévention et la transmission des infections nosocomiales dans l'établissement,

- Elaborer le rapport d'activité qui permet au Ministère de calculer des scores concernant la consommation de solutions hydro-alcooliques (pour l'hygiène des mains), les infections du site opératoire etc..

## > Une démarche continue d'amélioration de la qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient tous les 4 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Pour plus de renseignements, rendez-vous sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### Indicateurs

Parallèlement à cette démarche de certification, la HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le ministère de la santé. Les objectifs de la généralisation sont :

- Fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage de la qualité,
- Améliorer la qualité de la procédure de certification,
- Répondre à l'exigence de la transparence et au besoin d'information des usagers,
- Proposer aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision prenant en compte la qualité des soins.

Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé. Ils portent notamment sur :

- La lutte contre les infections nosocomiales,
- La qualité de la prise en charge,
- La satisfaction du patient.

Les résultats de différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins sont consultables sur le site : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

# Le Groupe Vivalto Santé

Créé en 2009 par Daniel CAILLE, Vivalto Santé devient l'un des acteurs majeurs de l'hospitalisation en Europe. Il est constitué d'un réseau de 91 établissements de santé répartis dans 6 pays (France, Suisse, Portugal, Espagne, Tchéquie et Slovaquie) au sein desquels travaillent près de 6 000 praticiens et plus de 20 000 salariés. En France, Vivalto Santé compte 50 établissements ; ce qui en fait le troisième acteur de l'hospitalisation privée. Depuis plus de 12 ans, Vivalto Santé connaît une croissance significative grâce à sa stratégie d'acquisition. Le Groupe tire son attractivité d'un modèle d'entreprise unique : « la Troisième Voie ». Ce modèle est fondé sur un partenariat médical et capitalistique regroupant à la fois les praticiens du Groupe et des investisseurs financiers pour une gouvernance partagée. Cette approche spécifique permet d'associer les praticiens aux décisions stratégiques des établissements dans lesquels ils exercent.

Le Groupe Vivalto Santé est le 1er groupe de cliniques privées à s'être engagé dès septembre 2020 dans une démarche d'entreprise à mission en inscrivant dans ses statuts, sa raison d'être au service des patients tout au long de leur parcours de soins et tout au long de leur vie. Six engagements ont été pris qui concernent le système de gouvernance partagée avec le corps médical, la prise en charge globale de tous les patients sur ses territoires, l'inclusion des professionnels et la pérennité de l'entreprise. Par ailleurs, le Groupe Vivalto Santé s'est engagé à maîtriser son empreinte environnementale et fait de l'innovation et de la Recherche des priorités au profit des patients, des médecins et des salariés.

Site web : <https://www.vivalto-sante.com/>

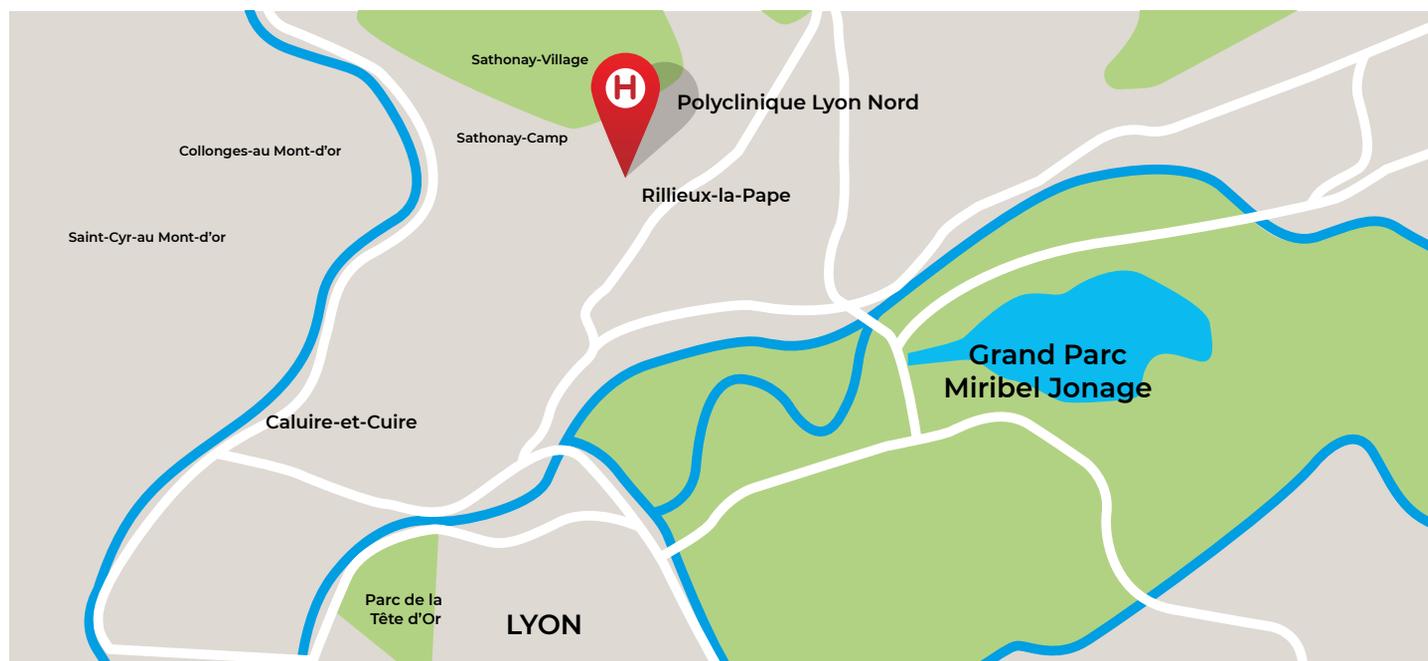
## L'Institut Vivalto Santé

Créé en 2015, *L'Institut Vivalto Santé pour la recherche clinique, l'innovation et la formation médicale* est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fonds de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.vivalto-sante.com](http://www.vivalto-sante.com)

Rejoignez-nous sur



# Plan de l'établissement et accès



## • EN VOITURE :

- L'entrée du parking (payant) se situe 65, rue des Contamines.

## • EN TRAIN :

- Gare de Sathonay-Camp distante de 1 km.

## • EN BUS :

- C2 : Départ Part-Dieu, arrêt Rillieux – Les Alagniers, correspondance ligne 33
- 33 : Départ Place Croix-Rousse, arrêt Polyclinique de Rillieux
- C5 : Départ Cordeliers, arrêt Leclerc, correspondance ligne 33 arrêt Rillieux – Les Alagniers

## Numéros utiles

- **Accueil** : 04 72 01 42 29
- **Service comptabilité** : 06 80 89 67 37
- **Urgences** : 04 72 01 38 30
- **Consultations anesthésie** : 04 72 01 45 40
- **Laboratoire d'analyses médicales du Loup**  
**Pendu** : 04 37 85 09 70
- **Radiologie, Echographie, Scanner Norimagerie** : 04 72 01 38 10
- **Service USIC / Surveillance continue** : 04 72 01 38 11
- **Service de chirurgie 2C** : 04 72 01 42 26
- **Service de chirurgie 2CS** : 04 72 01 38 09
- **Service de chirurgie ambulatoire** : 04 72 01 38 06
- **Service de médecine** : 04 72 01 38 07
- **Service d'oncologie** : 04 72 01 38 22

## Coordonnées

Polyclinique Lyon Nord  
65 rue des contamines 69140 RILLIEUX-LA-PAPE  
[pln.contact@vivalto-sante.com](mailto:pln.contact@vivalto-sante.com) - [www.polycliniquelyonnord.vivalto-sante.com](http://www.polycliniquelyonnord.vivalto-sante.com)

Rejoignez l'établissement sur

