

MON LIVRET D'ACCUEIL



Hôpital
Saint Joseph
Saint Luc

L'hôpital au cœur, l'esprit ouvert




Chambres 101

Neur



Se



**Étant au plus proche
des patients, nous sommes
leurs oreilles pour les écouter,
les accompagner et les rassurer**



**Grace,
Infirmière**

Bonjour,

Vous entrez en hospitalisation au sein de notre établissement. Nos équipes sont là pour prendre soin de vous et vous accueillir avec la préoccupation permanente de votre bien-être. Chacun d'entre nous est mobilisé pour être à votre écoute et bienveillant envers vous.

Nous rassemblons toutes nos compétences et savoir-faire pour vous proposer la prise en charge la plus adaptée et la plus humaine. Notre hôpital continue à innover en permanence pour mettre à votre disposition les dernières technologies.

Ce livret d'accueil a été pensé pour vous permettre de trouver toutes les informations nécessaires à votre séjour. Il est votre guide pratique tout au long de votre hospitalisation.

Nous sommes prêts à recevoir vos encouragements, et nous restons ouverts à vos questions et vos remarques qui nous aideront à progresser.

Toutes nos équipes vous souhaitent un bon séjour à Saint Joseph Saint Luc.



If you do not speak or understand French, we will do our best to find an interpreter. Please do not hesitate to ask a member of the medical staff for assistance.



Falls Sie kein Französisch sprechen oder verstehen, wird unser Krankenhaus sich bemühen einen Dolmetscher zu finden. Wenden Sie sich hierfür bitte an das Pflegepersonal.



Si no habla o no entiende francés, haremos todo lo posible por encontrarle a un intérprete. No dude en preguntar a nuestro personal de atención sanitaria.



Se non parli o non capisci il francese, faremo del nostro meglio per trovare un interprete per te. Non esiti a chiedere al nostro personale infermieristico



یراصق لذبن سف، ادمهف ديجت ال و ايس نرفال غللا ملكتت ال تنك اذ ا
يفظوم نم قدع اسملا بيلظ يف ددرتت ال. لكل يروف مجرتم دا جي ال اندوج
ان يدل ايه صلا ايعرلا



Nëse nuk e flisni frëngjishten, ose nëse nuk e kuptoni, ne do të bëjmë të gjitha përpjekjet për t'ju gjetur një përkthyes. Mos ngurroni t'ia kërkonit personelit tonë të kujdesit



Dacă nu vorbiți sau nu înțelegeți limba franceză, vom face tot posibilul să vă găsim un interpret. Nu ezitați să solicitați personalul nostru medical.

L'HÔPITAL AU CŒUR, L'ESPRIT OUVERT

Notre hôpital, situé au cœur de Lyon, en bordure du Rhône, exerce une mission de service public hospitalier.

Tous nos patients bénéficient d'une tarification publique, sans « reste à charge » et sans dépassement d'honoraires.



Ouverts à tous, sans distinction, nous sommes attentifs aux besoins et aux conditions de toutes les personnes que nous accueillons, quels que soient leur profil et leur revenu, et nous leur fournissons des soins de qualité.

Notre hôpital vous propose les principales spécialités médicales et chirurgicales ainsi qu'une maternité. Il dispose d'un pôle d'urgence accessible 24/24, essentiel au cœur de la métropole lyonnaise.

Grâce à nos partenariats avec de nombreux établissements de notre territoire de santé, nous assurons une prise en charge globale des patients et nous garantissons de cette manière la continuité des soins.



1 200
salariés dont
180 médecins



370
lits et places



38 760
séjours
d'hospitalisation



15 320
séances
de dialyse



11 450
interventions
chirurgicales



2 039
naissances



37 360
passages
aux Urgences



**L'HÔPITAL SAINT JOSEPH
SAINT LUC EN 2025**

SOMMAIRE

Mon séjour à l'hôpital

| 7

Préparer ma venue
Mobilisés pour votre bien-être
Votre identité vérifiée

Vivre à l'hôpital

| 15

Règles de vie des patients et des visiteurs
Pour votre confort
Pour vous accompagner
Ma sortie

Nos engagements & vos droits

| 23

Prévenir les infections associées aux soins
Prendre en charge la douleur
Protéger vos données personnelles
Innovations et recherche
La charte de la personne hospitalisée
Vos droits

À votre écoute

| 37

Votre avis est précieux
+ **La commission des usagers**

En annexe

Plan détaillé de l'hôpital
Indicateurs de qualité et de sécurité des soins





**Parce que l'accueil représente
la voix et la vitrine de l'hôpital,
nous devons proposer
un accompagnement humain
aux usagers et aux patients.**

Christophe
Agent d'accueil

MON SÉJOUR À L'HÔPITAL



PRÉPARER MA VENUE

Les démarches administratives

Pour faciliter votre séjour à l'hôpital, vous devez effectuer quelques démarches administratives qui permettront votre prise en charge dans les meilleures conditions. Elles sont essentielles pour bien vous accueillir.

Dans le cadre d'une hospitalisation programmée

Les documents comprenant toutes les informations nécessaires à votre séjour vous seront remis par le secrétariat médical à l'issue de la consultation programmant votre hospitalisation. Vous devrez procéder aux formalités de préadmission en amont de votre séjour via l'espace MySJSL.

Votre dossier administratif

C'est un élément essentiel pour vous identifier, vous adresser des comptes rendus ou facturer vos soins aux bons organismes.

Il comprend votre identité, vos coordonnées, votre Identifiant national de santé (qui correspond à votre numéro de Sécurité sociale), votre affiliation à l'Assurance maladie et à une mutuelle le cas échéant.

Réaliser ma pré-admission en amont

Rendez-vous sur l'espace mySJSL : <https://mysjssl.sante-ra.fr/> rubrique « Pré-admission en ligne ».

C'est un espace dédié à votre inscription au sein de notre hôpital. Les étapes sont expliquées au fur et à mesure.

Si vous ne pouvez pas vous y connecter, d'autres solutions s'offrent à vous :

- Nous envoyer le formulaire de préadmission qui vous est remis avec ce livret. Vous devrez le compléter et nous le faire parvenir, accompagné des justificatifs demandés :

> par mail :

bde@saintjosephsaintluc.fr

> par courrier à l'adresse :

Hopital Saint Joseph Saint Luc
Pôle Preadmission
20 Quai Claude Bernard
69365 Lyon cedex 07

- Nous remettre votre dossier à l'accueil de l'hôpital.

Les documents à présenter

- Votre carte d'identité, passeport ou titre de séjour.
- Votre carte vitale à jour ou une attestation délivrée par votre caisse d'Assurance Maladie.
- Votre carte d'assurance complémentaire de l'année en cours : mutuelle, attestation aide médicale d'État (AME) ou complémentaire solidaire (C2S...).
- La déclaration de votre employeur en cas d'hospitalisation liée à un accident du travail.

Si vous n'êtes pas assuré social : il vous sera demandé, lors de votre préadmission, une avance de frais pour la durée prévisible de votre séjour, sauf si vous justifiez d'une assurance personnelle.

Vous trouverez p.32, les informations concernant les directives anticipées et la personne de confiance. N'oubliez pas d'en prendre connaissance avant votre hospitalisation.

Dans le cadre d'une consultation

Une secrétaire médicale ou un agent administratif vous accueillera pour procéder à votre enregistrement. Vous devrez présenter les documents administratifs mentionnés précédemment.

Les documents médicaux à produire lors de votre venue :

- Courrier du médecin adresseur
- Lettres ou comptes rendus de consultations ou d'hospitalisation
- Ordonnances
- Derniers résultats d'exams : prise de sang, radiographies...

Dans le cadre d'une urgence



Si vous êtes hospitalisé à l'issue de votre venue aux Urgences, les informations recueillies à votre arrivée devront être complétées dans les 48 heures (par vous-même, par un membre de votre famille ou un proche) auprès des agents d'accueil qui se rendent dans les services, ou en contactant directement le service préadmission.



À VOTRE ÉCOUTE

Pour toute question en lien avec vos démarches administratives, n'hésitez pas à contacter notre service préadmission

Du lundi au vendredi
de 8h00 à 17h00
04 78 61 80 10

MOBILISÉS

pour votre bien être



Si vous avez réalisé votre préadmission en ligne (voir p.8-9), vous pouvez vous présenter directement dans le service d'hospitalisation où vous êtes attendu (infos sur votre convocation). Nos équipes mobilisent toute leur attention pour vous accueillir et favoriser votre hospitalisation dans les meilleures conditions possibles.

Nous sommes à l'écoute de chacun d'entre vous et prenons le temps de vous informer de toutes les étapes de votre parcours parmi nous.

N'hésitez pas à interroger nos équipes pour trouver les réponses à vos questions.

Vous et vos proches pouvez aussi solliciter un rendez-vous avec nos médecins (adressez-vous à nos cadres de santé).

Au cours de votre séjour, d'autres personnels s'occuperont de vous, parfois plus discrètement, comme les brancardiers, les secrétaires médicales, les diététiciennes, ou encore les kinésithérapeutes, les techniciens de laboratoire, les psychologues, les agents techniques, les personnels de sécurité...

Nous accueillons aussi des étudiants en formation dans nos services. Ils interviennent sous la responsabilité de l'équipe soignante. Tous sont mobilisés pour prendre soin de vous.

Restez bienveillants !

Soyez conscients que le temps d'attente pour des soins ou pour des examens peut varier en fonction des urgences, du nombre de patients et de la disponibilité des personnels soignants.

Un hôpital est soumis à des imprévus quotidiens, restez bienveillants.

Vous repérer dans l'hôpital

Les hospitalisations et les services de soins sont rassemblés sur un seul bâtiment. Sauf pour un éventuel examen dans un établissement partenaire, vous n'aurez donc pas à quitter l'hôpital durant votre séjour.

Pour vous aider à vous repérer, nous avons différencié l'entrée de chaque aile avec une couleur vive.



Vous découvrirez en annexe de ce livret

- le plan complet de l'hôpital et le détail des différents services
- la localisation du Service social, de l'État civil, des espaces extérieurs et du coffee shop Saba.

À pied, en tram, en bus, à vélo, en voiture...



Notre hôpital est situé en cœur de ville, très bien desservi par les transports en commun (tram T1, bus 35 et C12...).

Des arceaux à vélos sont présents à proximité.

En voiture, vous pouvez accéder au parking (payant) tous les jours de 7h à 20h, par la rue Chevreul. La caisse se situe dans le parking, près des ascenseurs.

À partir de 24 heures de stationnement, vous pouvez bénéficier d'un forfait (24h) en vous adressant à l'accueil situé dans le hall principal.



Accessibilité pour tous

Quelles que soient les difficultés que vous rencontrez pour vous déplacer, nous ferons en sorte de vous aider pour vous permettre d'arriver jusqu'au service où vous êtes attendu. Si vous avez besoin d'assistance, signalez-vous à l'accueil.

Notre hôpital a entrepris d'adapter sa signalétique pour qu'elle réponde aux normes d'accessibilité afin que chacun puisse trouver son chemin plus facilement.

Votre identité vérifiée

Pour vous soigner en toute sécurité

Nous devons nous assurer de votre identité au moment de vous hospitaliser. Vous devrez donc obligatoirement présenter une pièce d'identité le jour de votre arrivée. Nos équipes vous remettront alors un bracelet d'identification, c'est l'assurance d'être pris en charge conformément à vos besoins. Assurez-vous que les informations qu'il comporte sont exactes et conservez-le au poignet pendant tout votre séjour.



4 couleurs pour mieux nous distinguer

Pour différencier les fonctions au sein de notre hôpital, nos professionnels suspendent leurs badges à des cordons de couleurs différentes.



- **Les plus nombreux sont les bleus.** Ce sont les sages-femmes et les personnels paramédicaux tels que les cadres de santé, infirmiers, aides-soignants, auxiliaires-puéricultrices, kinésithérapeutes, etc.



- **En rouge,** vous trouverez le personnel médical. Les médecins bien entendu, mais aussi les pharmaciens, les internes.



- **En vert,** ce sont les manipulateurs radio, les secrétaires médicales, les diététiciennes, les agents d'accueil, les techniciens, les logisticiens et tout le personnel administratif.



- **Et enfin décorés de jaune,** ce sont toutes les personnes externes à l'hôpital, comme les agents d'entretien, les étudiants, les prestataires occasionnels, ou encore les représentants des usagers.

N'hésitez pas à solliciter les bleus, les rouges, les verts et même les jaunes, si vous avez besoin d'aide.

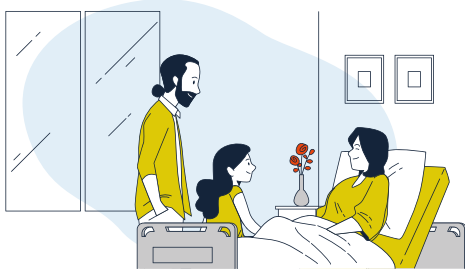


Vos objets de valeur



Lors de votre séjour à l'hôpital, **nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos objets de valeur** : bijoux, alliance, téléphone portable, ordinateur, somme d'argent importante... Tout comme les prothèses auditives et/ou dentaires, vos objets de valeur restent sous votre entière responsabilité durant votre séjour.

Si besoin, **confiez-les à un proche, ou à défaut, utilisez le coffre personnel qui équipe nos chambres.** À votre arrivée dans le service, l'équipe vous précisera les modalités de sécurisation de vos effets personnels.



Chambre simple ou double

Notre hôpital dispose de chambres particulières et de chambres doubles. Au moment de votre préadmission, **vous pouvez donc demander à bénéficier d'une chambre simple, avec paiement d'un supplément** (la plupart du temps pris en charge par votre mutuelle).

Le formulaire de demande particulière accompagne ce livret. Il est à remettre lorsque vous préparez votre pré-admission (voir page 8). Il peut arriver que les chambres simples ne soient pas disponibles. Elles peuvent être réservées à des patients dont l'état nécessite une mise à l'isolement.



Bien dans votre assiette

Parce que bien manger est un facteur de bonne santé, nous veillons à vous proposer des repas équilibrés. Nos menus font l'objet d'une attention particulière afin que le contenu de vos assiettes soit synonyme de goût et de qualité.

Les régimes particuliers sont prescrits par un médecin et contrôlés par nos diététiciennes. Les repas sont servis aux environs de 8h, 12h et 18h30.

Adapter votre repas

Les menus du jour sont validés par nos diététiciennes. Une carte de remplacement, alternative au menu du jour, est mise à disposition dans votre chambre pour vous satisfaire au mieux. Nos aides-soignantes passent chaque jour afin de vous aider dans le choix de votre repas.

Avec vos proches

Quand vos parents ou amis vous rendent visite, ils peuvent également prendre leur repas en votre compagnie. Vous pouvez leur réserver un plateau par l'intermédiaire de nos équipes (il sera facturé à l'issue de votre séjour).



VIVRE À L'HÔPITAL



RÈGLES DE VIE

des patients et des visiteurs



La prise en charge des patients est assurée par **des équipes médico-soignantes mixtes** ; l'hôpital ne peut vous garantir le choix de l'intervenant.



Le respect de l'équipe soignante est primordial

Toute insulte ou tout comportement agressif à l'égard du personnel donnera lieu à poursuites ou à exclusion.



L'enregistrement (image, audio ou vidéo) de professionnels, de patients ou de visiteurs ainsi que leur diffusion sont interdits sans autorisation préalable.



Il est demandé aux personnes hospitalisées de **prévenir notre personnel avant de quitter leur chambre.**



L'accès aux services et les visites aux patients sont autorisés de 12h00 à 20h00. Les visiteurs sont priés de respecter le repos de chacun et de ne provoquer aucune gêne.



Les visites sont limitées pour les patients présentant un risque infectieux.

Les consignes relatives aux risques infectieux vous sont données par le personnel médico soignant (gestes barrières, port du masque).

Discrétion pour chacun

Rien ne vous oblige à signaler votre présence à l'hôpital à vos proches ou votre famille. Vous pouvez choisir de refuser les visites.



Les accompagnants sont invités à quitter la chambre des patients lors des soins.



Le démarchage, le prosélytisme et la mendicité sont interdits dans l'établissement.



La prolongation du séjour d'hospitalisation ou la délivrance d'une prescription de transport pour convenance personnelle ne pourra pas être satisfaite.



Pour des raisons d'hygiène, il est demandé aux visiteurs de ne pas d'asseoir sur les lits.



Les plantes en pot et fleurs coupées sont interdites dans les chambres.



Il vous est demandé de ne pas apporter de **denrées alimentaires.**



L'introduction et la consommation d'alcool et de toute substance illicite sont formellement interdites dans l'établissement.



Il est interdit de fumer/vapoter dans l'établissement lieu de santé sans tabac.



Si vous souhaitez profiter de votre séjour pour arrêter de fumer vous pouvez demander conseil à l'équipe soignante.

En cas de départ de feu, contactez le poste de sécurité incendie en composant le 1818 et appelez le personnel du service.



Vous êtes prié(e)s de vous conformer aux instructions du personnel et de suivre les consignes d'évacuation.

Vous pouvez uniquement recharger vos téléphone portable, ordinateur et tablette sur **les prises disponibles dans les chambres.**



Avec vos proches, la nuit venue

Au sein de la maternité, il est possible au co-parent de rester auprès du nouveau né, en chambre individuelle. La mise à disposition d'une couchette fera alors l'objet d'une facturation particulière.

Dans les autres services, un proche peut être amené à passer la nuit sur place, sur prescription médicale. **Ce séjour peut faire l'objet d'une facturation spécifique.**

POUR VOTRE CONFORT

Vous venez à l'hôpital pour quelques jours ou davantage, en fonction de votre état de santé. Pour faciliter votre séjour, toute une série de services est à votre disposition.

Allô !

Vous pouvez appeler directement depuis votre chambre et vous pouvez être appelé si vous ne disposez pas d'un téléphone portable (appels limités à la France et non accessibles aux numéros surtaxés).

Connectés

L'accès au wifi est gratuit via le réseau « **Wifi-patients** ». À utiliser avec une certaine modération, pour ne pas pénaliser les autres patients.

Faire une pause

Le **coffee shop Saba**, situé dans le hall d'accueil, vous permet de vous restaurer (en veillant à respecter les prescriptions médicales), ou retrouver vos proches dans un cadre chaleureux. **Il est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 19h et le samedi de 9h à 18h.**

Prendre l'air

Situé au cœur de Lyon, l'hôpital offre une vue imprenable. Vous pouvez en bénéficier en montant jusqu'au 6^e étage, depuis les deux terrasses qui sont ouvertes de 7 à 20 heures. Elles sont équipées de mobilier extérieur qui vous permettra de vous y installer. La terrasse végétalisée est entièrement non-fumeur.



Vous distraire

Chaque chambre **dispose d'une télévision**. Pour la mettre en service, contactez le prestataire (qui vous donnera le montant de la redevance journalière). Pour le joindre, rendez-vous au point télévision, situé dans le hall d'entrée au rez-de-chaussée. En dehors des horaires de présence de l'hôtesse, vous pouvez appeler au **09 69 32 09 93** ou vous connecter sur **www.sulpice-sante.tv** pour procéder à l'ouverture d'un abonnement.

Vous cultiver

Une équipe de bénévoles de l'association des Bibliothèques d'Hôpitaux de Lyon se rend **tous les lundis après-midi** dans les services de médecine, chirurgie et maternité, pour vous proposer une sélection de livres à emprunter. Les livres sont à restituer au personnel soignant à votre départ.

Prendre soin de vous

Si votre séjour se prolonge, il vous est possible de **contacter un coiffeur** qui pourra se rendre à votre chevet, et rafraîchir votre coupe de cheveux. Les tarifs et modalités sont disponibles auprès de notre personnel d'accueil.

Une lettre à la Poste

Au rez-de-chaussée, **une boîte aux lettres** attend vos courriers. Il vous revient de les affranchir avant de les poster.

POUR VOUS ACCOMPAGNER



Le service social

Votre hospitalisation ou celle de vos proches peut avoir des conséquences sur votre vie quotidienne, sur votre vie professionnelle, sur votre famille. Une assistante sociale peut vous aider et vous accompagner dans vos démarches d'accès aux droits. Elle peut aussi vous soutenir pour organiser votre sortie.

Contact : **04 78 61 80 22**

Pour les patients atteints de cancer

L'espace « Rhône et Sens » situé au niveau -1 de notre hôpital vous accueille trois fois par semaine, avec le soutien de la Ligue contre le Cancer.

Au programme, des soins socio-esthétiques, de socio-coiffure ainsi qu'une activité physique adaptée (gymnastique douce, relaxation...) et un atelier animé par une psychologue. Si l'état des patients ne leur permet pas de se rendre à l'espace « Rhône et Sens », certains soins de support peuvent être proposés en chambre.

À noter que l'activité physique adaptée est accessible même aux patients suivis dans un autre établissement.

Plus d'infos : **04 78 61 89 79**

Les associations de soutien

Toujours pour vous soutenir, plusieurs associations de bénévoles sont présentes au sein de notre hôpital. Elles peuvent vous rendre visite pour vous apporter un peu de réconfort. Renseignez-vous auprès de nos équipes soignantes.

Les cultes

Une équipe d'aumônerie catholique est à votre service. Si vous désirez rencontrer l'un de ses membres, vous pouvez les contacter au poste **8057** depuis votre chambre. Vous pouvez vous rendre dans la chapelle située au rez-de-chaussée, une messe y est célébrée **tous les vendredis à 16h**.

Les coordonnées des autres ministères de culte peuvent vous être communiquées par les hôtesses d'accueil ou l'équipe d'aumônerie.

Espace funéraire

Notre hôpital dispose d'un espace réservé aux défunts. **Il est ouvert aux familles, de 9h à 12h et 14h à 18h du lundi au dimanche, sur RDV.**

APRÈS VOTRE HOSPITALISATION

Le médecin qui vous suit déterminera le jour de votre sortie. Notre équipe soignante sera en charge d'anticiper et d'organiser votre sortie en lien avec vous et vos proches. Une lettre de liaison et tous les documents nécessaires vous seront remis pour faciliter votre suivi ultérieur. Votre médecin traitant sera également destinataire d'un compte-rendu d'hospitalisation quelques jours après votre sortie.

Vous trouverez vos résultats d'examens et comptes rendus médicaux sur l'espace mySJSL : <https://mysjssl.sante-ra.fr>.

Vos examens de radios sont disponibles sur notre site : saintjosephsaintluc.fr rubrique « votre séjour / vos résultats d'examen »

Au moment de partir, n'oubliez pas de récupérer :

- Les documents que vous avez apportés,
- vos affaires et traitements personnels,
- vos objets de valeur,
- d'effectuer votre sortie administrative (notre équipe soignante vous dira à quel vous adresser).

Votre accompagnement

Notre hôpital travaille en coordination avec d'autres structures de santé de la métropole lyonnaise, pour vous permettre de trouver la meilleure solution pour la suite de votre prise en charge.

Nos équipes se coordonnent avec celles de nos partenaires afin d'assurer la continuité des soins.

Transport médicalisé

Ce mode de transport est **décidé par un médecin**, en fonction de votre état de santé.

Ensuite, notre équipe soignante s'occupe de la réservation si vous n'avez pas la possibilité d'être raccompagné par vos proches.

Régler votre séjour

Les tarifs d'hospitalisation en vigueur sont précisés **en annexe de ce livret**.

En fonction de votre taux de prise en charge par l'Assurance maladie, vous pouvez être amenés à régler des compléments ou des participations forfaitaires.

Certains frais annexes peuvent être facturés :

- Chambre particulière,
- Repas et lit accompagnant,
- Chambre funéraire au-delà de trois jours.

En l'absence de couverture sociale, vous devez régler les frais de séjour 10 jours avant votre hospitalisation.



**Notre métier est de rentrer
dans l'intimité de la personne
malade et de la soutenir. Quand elle
se confie à nous, alors notre
mission est réussie.**



Daniel & Laura
Aides-soignants





NOS ENGAGEMENTS ET VOS DROITS



NOS ENGAGEMENTS



Nous avons le devoir de vous accueillir et vous soigner, en respectant les exigences de qualité, de sécurité et d'hygiène les plus élevées. Nos équipes s'engagent donc au quotidien pour assurer une prise en charge de qualité et sécurisée.

Amélioration continue

Au sein de notre hôpital, nous menons une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins depuis 20 ans. Des professionnels de la santé, mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS) s'assurent de la dynamique de notre établissement dans ce domaine (visite donnant lieu à un rapport de certification disponible sur le site de la HAS www.has.fr).

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Des indicateurs, dans différents domaines, sont définis pour évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins que nous délivrons.

Les résultats sont diffusés annuellement. Vous pouvez découvrir ces indicateurs en annexe de ce livret d'accueil, par voie d'affichage ou encore via le lien suivant :



PRÉVENIR LES INFECTIONS

La prévention des infections est une priorité de notre hôpital et de l'ensemble de nos personnels. Une infection est considérée comme associée aux soins si elle est acquise au cours d'une prise en charge médicale.

Pour prévenir ces infections, notre Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), composé d'une équipe pluridisciplinaire (pharmacien, médecins, responsable qualité, personnel soignant) et de l'équipe opérationnelle d'hygiène (médecin hygiéniste, infirmière hygiéniste), élabore et suit chaque année un programme de prévention du risque infectieux.

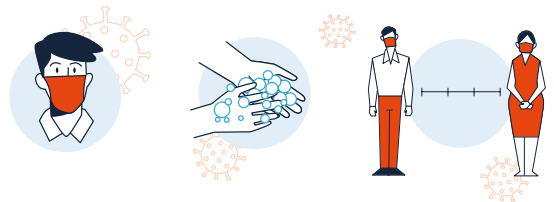


Notre équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) met en œuvre les actions de prévention du risque infectieux. Elle gère les éventuelles épidémies et organise des formations pour le personnel soignant de l'hôpital. Cette équipe surveille également les infections du site opératoire (ISO).



L'hôpital participe au recueil des Indicateurs nationaux de la qualité et de sécurité des soins (IQSS) de la HAS, dont ceux concernant la prévention des infections, la désinfection des mains, l'antibiothérapie, les ISO. Ces indicateurs qualité sont affichés dans nos lieux d'accueil et sont disponibles sur le site de la HAS ou en annexe de ce livret.

Nos personnels respectent les précautions d'hygiène afin de réduire le risque infectieux. Votre collaboration est indispensable : nous vous invitons à vous désinfecter régulièrement les mains avec le gel hydroalcoolique disponible dans les couloirs et les chambres. Merci également de porter un masque en cas de toux, rhume, angine ou fièvre.



Avant une intervention chirurgicale, il est par ailleurs impératif d'enlever bijoux (alliance, bagues, bracelets, colliers, piercing) et vernis à ongles des doigts et orteils. Ils peuvent gêner les opérateurs et ne sont pas les bienvenus au bloc opératoire.

Vous et vos familles pouvez contacter les membres du CLIN et de notre équipe opérationnelle d'hygiène. Pour cela, il suffit de vous adresser aux cadres de santé.

PRENDRE EN CHARGE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité. Elle altère votre qualité de vie, diminue votre énergie et votre capacité à lutter contre la maladie. Quelle que soit son origine, la prise en charge de la douleur est donc une préoccupation quotidienne de tous les acteurs de soins de notre hôpital.

Dépister et évaluer

Une évaluation systématique de la douleur est réalisée dès votre arrivée et plusieurs fois au cours de votre séjour.

Chacun d'entre vous est unique, votre participation est donc essentielle.

Nos équipes soignantes sont là pour vous aider. Elles vous inviteront à leur signaler l'existence de douleurs et à réaliser leur évaluation de manière pluriquotidienne avec les outils proposés (échelles visuelle, numérique, verbale...).

Traiter et prévenir

Il existe plusieurs possibilités pour vous soulager, à travers des traitements médicamenteux ou non. La douleur post-opératoire est prise en charge de manière systématique et préventive (protocoles, pompe à morphine à débit contrôlé par le patient...)

Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD), composé de médecins et de soignants, coordonne le programme d'amélioration continue de la prise en charge de la douleur.

Lieu de santé
sans tabac



Notre région - Auvergne Rhône-Alpes - compte plus d'1,5 million de fumeurs, soit plus du quart de sa population. Le tabagisme représente à l'heure actuelle la première cause de mortalité évitable et le principal facteur de risque de la maladie cancéreuse. Promouvoir la lutte contre le tabagisme, accompagner et donner les moyens aux fumeurs de se séparer du tabac est un enjeu de santé publique pour lequel notre hôpital se mobilise depuis plusieurs années *via* l'expertise de notre Equipe de liaison et de soin en addictologie (ELSA) et de notre service de santé au travail.

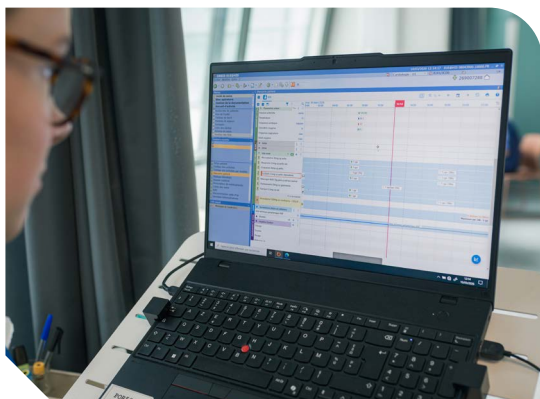
Cet engagement s'intensifie dans le cadre de notre engagement dans la démarche « Lieu de Santé Sans tabac » qui constitue un processus continu d'amélioration de la prise en charge des fumeurs au sein de notre institution.

Cette démarche s'inscrivant dans une « débanalisation » du tabagisme, concerne l'ensemble de nos patients fumeurs, qui se voient proposer systématiquement l'opportunité d'un accompagnement personnalisé et adapté vers l'arrêt du tabac.

Elle s'adresse aussi à l'ensemble de nos salariés qui peuvent bénéficier d'un accompagnement spécialisé en cas de tabagisme, ainsi que de formations et d'actualisation régulières de leurs connaissances favorisant l'accompagnement bienveillant des patients fumeurs. Elle implique par ailleurs une réflexion continue d'amélioration de l'aménagement de nos locaux et de nos espaces extérieurs afin d'éviter le tabagisme passif, et de contribuer au bien-être et au respect de chacun.

PROTÉGER VOS DONNÉES

Nous nous engageons à assurer le meilleur niveau de protection de vos données à caractère personnel afin de garantir leur confidentialité, en conformité avec la réglementation en vigueur.



Lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, nous collectons et traitons les données d'ordre administratif, social et médical.

Ces données servent à :

- Faciliter la gestion administrative de votre dossier
- Garantir la sécurité et la qualité de vos soins
- Assurer les liens avec votre médecin traitant ou l'établissement qui vous prendra en charge après votre hospitalisation,
- Vous proposer de nouveaux services digitaux plus pratiques.

Vous disposez d'un droit d'accès à ces informations, afin d'en vérifier l'exactitude et le cas échéant de les rectifier, de les compléter ou de les mettre à jour.

Vos données peuvent également être utilisées dans le cadre de la recherche clinique, l'analyse d'activité hospitalière, ou des études

scientifiques et médico-économiques dans le domaine de la santé par des professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

Sauf contre-indication de votre part, certaines informations peuvent être intégrées dans votre compte « Mon Espace santé » si vous en disposez d'un et transmises à votre médecin traitant ou un autre établissement de santé pour assurer votre suivi médical. **Vous pouvez à tout moment exprimer votre opposition à cette utilisation des données.**

Enfin, certaines zones de notre établissement sont couvertes par de la **vidéo-surveillance** afin d'assurer la protection des biens et des personnes. Les images enregistrées ne sont accessibles que par les personnes habilitées et sont traitées en conformité avec les obligations strictes de confidentialité. Elles sont conservées 1 mois puis sont définitivement supprimées.

Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au Délégué à la protection des données :

> dpo@saintjosephsaintluc.fr

> Hôpital Saint Joseph Saint Luc
20, quai Claude Bernard
69365 Lyon Cedex 07

Pour plus d'informations sur vos droits vis-à-vis de vos données à caractère personnel, vous pouvez consulter la Politique générale de protection des données accessible sur notre site internet.



INNOVATIONS ET RECHERCHE




Pendant votre séjour au sein de notre hôpital, l'un de nos médecins peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un produit ou un matériel, ceci afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales.

Des dispositions légales protègent les patients et définissent les conditions de cette recherche. Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord. Votre consentement est toujours demandé et recueilli par écrit.

Vous êtes bien entendu libre de refuser de participer à la recherche, ou à tout moment, de mettre fin à votre participation. À l'issue de la recherche, si vous le souhaitez, vous serez informé(e) de ses résultats.



Sauf opposition de votre part, les prélèvements biologiques dont la date légale de conservation est dépassée ainsi que des données cliniques pourront être utilisés à des fins de recherches biomédicales et/ou scientifiques.



**Etre infirmière, c'est être
à l'écoute des personnes,
physiquement et mentalement,
c'est aussi les soigner et les aider.
C'est la volonté de les respecter
en tant que personnes et pas seulement
en tant que malades.**

**Marion,
Infirmière.**

LA CHARTE

de la personne hospitalisée

Cette charte a pour vocation d'informer les patients accueillis dans un établissement de santé de leurs droits essentiels tels qu'ils sont affirmés par la loi. Nos prises en charge s'attachent à respecter la charte de bientraitance de l'hôpital et, de manière plus spécifique pour les personnes en situation de handicap, de la charte Romain Jacob.

Vous pouvez télécharger les chartes complètes en scannant les QR code ci-dessous :

CHARTE

DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE




CHARTE


ROMAIN JACOB





Charte de la personne hospitalisée


Principes généraux


 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.


 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.


 **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.


 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.


 **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.


 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.

 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.

 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

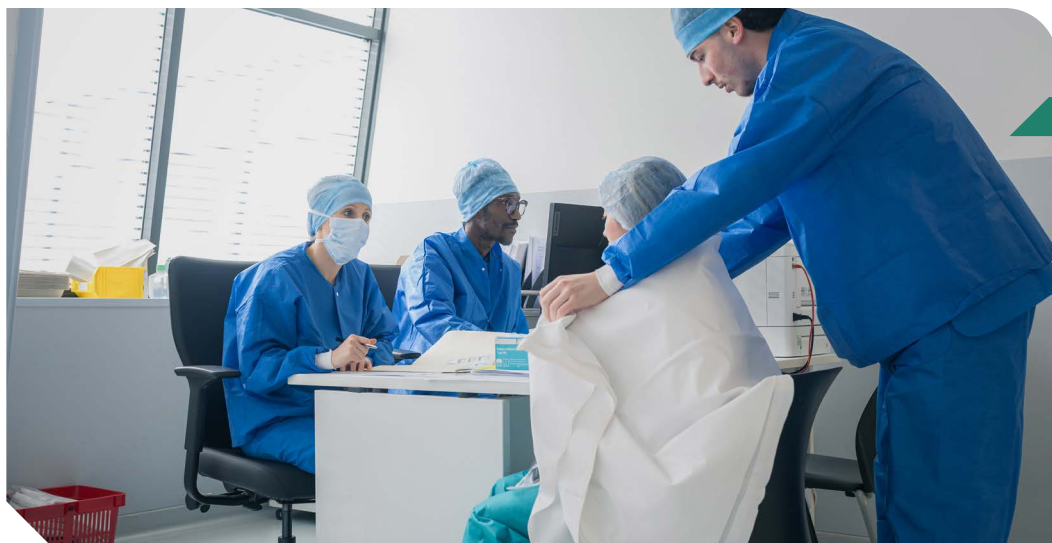
 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

 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.

 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.

VOS DROITS

Directives anticipées & personne de confiance



Les directives anticipées

Que vous soyez malade ou non, vous avez peut-être une idée précise sur la façon dont vous souhaitez que votre fin de vie soit prise en charge à l'hôpital.

Les directives anticipées permettent d'exprimer par avance votre volonté de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux, si un jour vous n'êtes plus en mesure de le faire vous-même.

Chacun de vous peut écrire ses directives anticipées. C'est un droit et non une obligation. Ces directives peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Elles sont consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical (personne de confiance, famille, proches).

L'équipe médico-soignante du service se tient à votre disposition si vous avez besoin de plus de précisions.

Afin que vos directives soient prises en compte, rendez-les 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 dans le formulaire remis avec ce livret.

La personne de confiance

Pendant votre séjour, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre, il vous est possible de désigner une personne de confiance.

Librement choisie dans votre entourage, cette personne pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits. Elle sera également consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Il s'agit d'une possibilité et non d'une obligation, valable pour la durée de l'hospitalisation.

Un formulaire, remis avec ce livret, vous permet de désigner cette personne si vous le souhaitez. Il est à remettre à nos équipes lors de votre arrivée.

Il vous est possible d'annuler votre désignation ou d'en modifier les termes à tout moment.

Votre consentement

Vous êtes acteur de votre prise en charge.

Nos équipes médicales vous informeront de votre état de santé, des examens et traitements prescrits tout au long de votre séjour, afin de vous permettre d'apporter un consentement libre et éclairé.

Des documents relatifs à l'information et au consentement vous seront remis et commentés : il est important de les lire attentivement, de les compléter et de les signer.

Vous pouvez, éventuellement, refuser un traitement, une intervention ou les soins proposés et/ou quitter l'établissement contre avis médical. Dans les deux cas, vous serez informé des risques encourus et vous devrez signer une attestation de sortie contre « avis médical » ou de « refus de soins ».

Si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, votre personne de confiance, votre famille ou l'un de vos proches sera consulté, sauf urgence ou impossibilité.

Lors de votre passage, vous êtes susceptible de bénéficier d'un acte de télémedecine. Une expertise peut être mobilisée avec le concours d'un professionnel à distance (en particulier dans le cadre d'activités de télé-imagerie, télé-expertise ou télé-consultation) et fera alors l'objet d'un consentement spécifique.



VOS DROITS

Droit à l'image & droits civiques



Respectez le droit à l'image de chacun

Nous invitons les patients, familles, professionnels à la plus grande vigilance concernant les réseaux sociaux : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou l'un de nos personnels ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit. Pour rappel, une personne utilisant l'image d'autrui sans son autorisation encourt des sanctions pénales et civiles.

Les droits civiques

Si vous êtes hospitalisé et dans l'incapacité de vous déplacer, vous pouvez exercer **vos droits de vote par procuration** (en application des dispositions du code électoral). Une demande doit alors être effectuée au sein du service.

Le comité d'éthique

Le comité d'éthique de notre hôpital est composé de 26 membres de formations professionnelles diverses, spécifiquement formés à l'éthique, intervenant bénévolement dans le respect de la confidentialité.

Sa mission est de donner un éclairage pour un accompagnement difficile qui interroge, une aide extérieure à la prise de décision face à un dilemme éthique, en respectant les principes éthiques de l'autonomie, de justice, d'équité et de bienfaisance.

Il délivre soit un éclairage soit un avis consultatif et informatif, par rapport à une situation singulière.

Le comité peut être saisi par les familles, les aidants, les professionnels, ou encore des usagers confrontés à une situation éthique complexe à l'adresse suivante :

comite.ethique@saintjosephsaintluc.fr

ou par courrier adressé à :

Président du comité d'éthique de l'Hôpital Saint Joseph Saint Luc,
20 quai Claude Bernard 69365 Lyon Cedex 07



Votre dossier médical

Votre dossier patient est composé des documents suivants :

- des ordonnances,
- des comptes rendus opératoires, d'anesthésie, de réanimation et d'hospitalisation,
- des examens complémentaires,
- du dossier de soins infirmiers,
- d'informations générales vous concernant.

Vous pouvez accéder à ces informations en faisant une demande de copie de votre dossier auprès du service qualité :

Les frais de copies et/ou d'envoi sont à votre charge.

**Service archives et documentations
Hôpital Saint Joseph Saint Luc
20, quai Claude Bernard 69365 Lyon Cedex 07
dossierpatient@saintjosephsaintluc.fr
04 78 61 62 91**

Lorsque votre dossier est prêt, vous pouvez choisir les modalités de mise à disposition :

- envoi en recommandé à votre domicile,
- dépôt sur votre espace santé, si vous avez activé votre compte www.monespacesante.fr
- envoi en recommandé au médecin de votre choix,
- consultation sur place, en présence d'un médecin et sur rendez-vous.

Votre dossier médical est **conservé 20 ans** après votre dernier passage dans l'hôpital (consultation ou hospitalisation), et **10 ans** après votre décès.

Des cas particuliers existent.

Vos ayants droit, votre époux ou concubin peuvent accéder à certains éléments, sauf opposition exprimée de votre vivant.





**À VOTRE
ÉCOUTE**



VOTRE AVIS

est précieux



Questionnaire de satisfaction

Pour que notre hôpital progresse, qu'il réponde à vos attentes, que les prochains séjours se déroulent au mieux pour tous nos patients, nous vous remercions de compléter notre questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire permet aussi de témoigner de votre expérience - qu'elle soit positive ou à améliorer - auprès des soignants qui vous ont accompagné.

Comment faire ?

- 1 lors de votre admission, donnez votre adresse e-mail,
- 2 un e-mail vous sera adressé automatiquement dans le mois suivant votre sortie,
- 3 complétez le questionnaire en ligne.

Vous avez la possibilité de répondre en plusieurs fois, de revenir sur vos

réponses jusqu'à la validation finale. Toutes ces informations sont transmises à notre direction Qualité de façon anonyme.

Enquête nationale e-Satis



Vous pouvez également vous exprimer en répondant aux enquêtes de la Haute autorité de santé (HAS) appelées *e-Satis*. Pour cela, il vous suffit de renseigner le questionnaire, grâce au lien qui vous sera transmis par e-mail à la suite de votre hospitalisation.

La commission des usagers (CDU)

Qu'est que c'est ?

- Dans chaque établissement de santé, une Commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.
- Cette commission analyse les réclamations reçues et les questionnaires de satisfaction et formule des propositions d'axes d'amélioration.
- Pour obtenir des renseignements et/ou des explications relatives à une prise en charge, il est possible de saisir les membres de CDU et/ou vos représentants des usagers sur simple demande écrite aux adresses ci-dessous.

Qui contacter ?

Un éloge, une suggestion, une réclamation ?

La chargée des relations usagers est joignable du lundi au vendredi aux coordonnées suivantes :

qualite@saintjosephsaintluc.fr
04 78 61 86 53

Contactez vos représentants des usagers ?
contactusagers@saintjosephsaintluc.fr

Le médiateur hospitalier

Si vous rencontrez des difficultés au cours de votre hospitalisation, n'attendez pas la fin de votre séjour : adressez-vous directement au responsable concerné du secteur où vous êtes hospitalisé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer un médiateur de la Commission des usagers (CDU) ou écrire au service qualité ou à l'un des représentants des usagers de l'établissement (contacts ci-dessus).



• UN REPRÉSENTANT LÉGAL DE L'ÉTABLISSEMENT ET SON SUPPLÉANT

• UN PRÉSIDENT

Le président peut être le représentant légal de l'établissement, un médiateur, ou un représentant des usagers. Il est élu, pour un mandat de trois ans renouvelable deux fois, par l'ensemble des membres de la commission.

• UN VICE-PRÉSIDENT

Le vice-président peut être le représentant légal de l'établissement, un médiateur, ou un représentant des usagers. Il doit être issu d'une autre catégorie de membre que celle du président.

• DEUX REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET LEURS SUPPLÉANTS

• UN MÉDIATEUR MÉDICAL ET SON SUPPLÉANT

• UN MÉDIATEUR NON MÉDICAL ET SON SUPPLÉANT


• UN REPRÉSENTANT DE LA DIRECTION DES SOINS

• UN REPRÉSENTANT DE L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

• UN REPRÉSENTANT DE L'IFSI

**DÉCOUVRIR LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS
MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS**





**En tant qu'agents de
sécurité-incendie, nous mettons
savoir-être et savoir-faire au service
d'un environnement sécurisé.
Notre mission, c'est de vous
protéger de jour comme de nuit.**


Gabriel,
Agent de
sécurité incendie

LA FONDATION HÔPITAL SAINT JOSEPH SAINT LUC

Fondation
Hôpital
Saint Joseph
Saint Luc



Soutenir l'innovation au service des patients

Créée en octobre 2020, la Fondation a pour mission de soutenir financièrement les projets portés par les équipes de l'établissement.

La Fondation contribue à l'amélioration des prises en charge via l'acquisition de matériels et d'équipements innovants, le financement de formations et de recherches cliniques, ainsi que l'accompagnement de projets médicaux maintenant l'expertise des équipes.

➤ **Ambition : offrir aux patients des thérapies toujours plus avancées.**

Elle soutient aussi les projets améliorant l'accueil et le confort des patients, renforçant le lien familial et social ou la prévention.

➤ **Objectif : soigner la personne dans sa globalité, avec humanité.**

Enfin, la Fondation finance des actions qui améliorent les conditions de travail des médecins et soignants :

➤ **innovations utiles au quotidien, dispositifs d'aide et aménagements immobiliers favorisant le bien-être des équipes.**

Parce que prendre soin des soignants, c'est aussi mieux soigner les patients.

Placée sous égide de la Fondation Innovation & Transitions (FIT), la Fondation Hôpital Saint Joseph Saint Luc bénéficie du statut d'utilité publique, permettant à ses donateurs de profiter du cadre fiscal du mécénat.

Vous souhaitez soutenir l'hôpital ?

FAITES UN DON À LA FONDATION !







**Hôpital
Saint Joseph
Saint Luc**
20 quai Claude Bernard,
69007 Lyon
04 78 61 81 81
saintjosephsaintluc.fr

HORAIRES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi
6h30 - 20h00
Week-end et jours fériés
9h00 - 19h00

VISITES

Du lundi au dimanche
12h00 - 20h00

ACCÈS

Métro

Ligne A, Station Perrache
Ligne B, Station Jean Macé

Tramway

Ligne T1, arrêt Claude Bernard
Ligne T2, arrêt Centre Berthelot

Bus

Ligne 35, arrêt rue de
l'Université

Gare

Perrache, Lyon 2^e
Jean Macé, Lyon 3^e