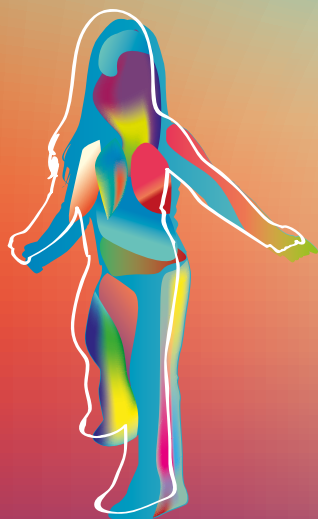




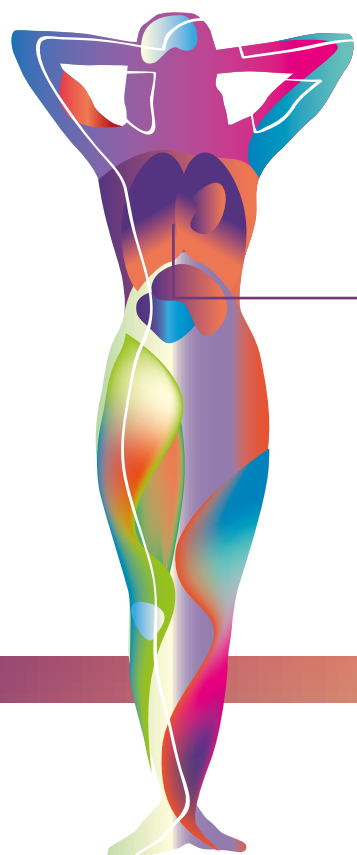
LIVRET D'ACCUEIL

Informations à destination
des patients et de leur famille.



Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est le résultat d'une démarche innovante de coopération hospitalière où les groupes CAPIO et RESAMUT regroupent leurs activités sur un site unique, tout en conservant leur identité, leur autonomie juridique et leurs domaines d'excellence.

La répartition claire des activités médicales entre les deux partenaires permet le renforcement de chacun d'entre-eux sur ses pôles d'expertise et garantit une prise en charge à la fois humaine et de haute technicité aux patients.



DEMAIN EST DÉJÀ POSSIBLE

ACCESSIBILITÉ	P. 4
PLAN	P. 6
VOTRE SÉJOUR	P. 10
VOS DROITS	P. 13
ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT	P. 16

LA RÉPARTITION

CAPIO est positionné sur les activités qui utilisent un plateau technique dédié : la chirurgie, les soins critiques, la médecine interventionnelle, SOS mains et l'ensemble de la dialyse et de la néphrologie.

RESAMUT couvre l'offre de soins en médecine dont la cancérologie, la pédiatrie, l'obstétrique, la néonatalogie, les urgences et les soins de suite et réadaptation adultes et enfants.

LE PATIENT AU CŒUR DU PROJET

Pour l'ensemble des activités, la prise en charge est à la fois globale et individualisée grâce à une bonne coordination des spécialistes.

- Rapidité d'intervention
- Continuité des soins
- Accompagnement et bienveillance dans la prise en charge par les professionnels
- Une offre hôtelière innovante comprenant chambres particulières, tablettes numériques, multimédia, conciergerie

NOS VALEURS

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est fondé sur les principes suivants :

- Des activités d'excellence
- L'accessibilité aux soins tant géographique que financière
- Le développement de la prise en charge ambulatoire et de la récupération rapide après chirurgie (RRAC)
- L'organisation en filières de soins entre les deux partenaires et avec leur environnement (un lien fort ville-hôpital)
- Un modèle économique efficient

Regroupement de 7 établissements sur 1 seul site



60 000 m²
de bâtiment hospitalier



1 500 collaborateurs
250 praticiens



740 lits
et places



250 000
consultations
par an

50 spécialités
médicales

23 000 séjours
ambulatoires par an



40 000 urgences
par an



40 000 séances
de dialyse par an

ACCESSIBILITÉ



ACCÈS EN VÉHICULE

Rue Léon Blum



Parking public entrée A



Dépose minute urgences & dialyse

Rue Frédéric Fays



Parking public entrée C



Dépose minute

Services proposés : prêt de poussettes et de parapluies, bornes de recharge pour véhicules électriques



MODE DOUX



Vélo

Réseau de pistes cyclables depuis le centre-ville
Parking 2 roues
Station Vélo'v



Tram

Ligne de tramway T3 qui relie Meyzieu à la Part Dieu (arrêt Bel Air)



Métro

Ligne de métro A qui relie La Soie et Perrache (arrêt Laurent Bonnevey)



Bus

Lignes C3 et C11 (arrêt Bon Coin – Médipôle)



Conjuguer voiture et TCL

Les 25 parcs relais de l'agglomération lyonnaise permettent aux automobilistes de se garer gratuitement et de profiter du réseau TCL pour rejoindre le Médipôle. Les parcs relais sont ouverts tous les jours de 4h30 à 1h. Le Médipôle est ensuite accessible par tramway, métro ou bus en fonction du parc relais choisi. Plus d'info sur www.tcl.fr.



PLAN

NIVEAU 1

Unités lourdes

- Réanimation + SCM
- SCC
- SIPO
- USIC

Plateau technique

- Bloc opératoire
- SOS main
- Ambulatoire

Hospitalisation complète

- Cardiologie interventionnelle



REZ DE CHAUSSÉE

Plateau technique

- Radiologie
- Urgences et consultation non-programmée
- Auto dialyse - Dialyse
- Laboratoire d'analyses médicales et AMP
- Plateau de rééducation
- Balnéothérapie

Centre ambulatoire

- Ambulatoire médecine et chimiothérapie



Services généraux

- Conférences
- Espace "Simone Veil"

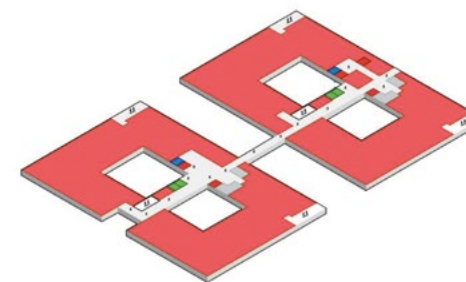
Consultations

- Cardiologie

NIVEAU 5

Hospitalisation complète

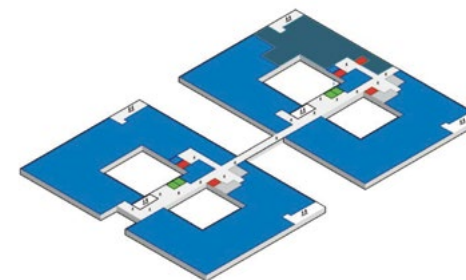
- Médecine



NIVEAU 4

Hospitalisation complète

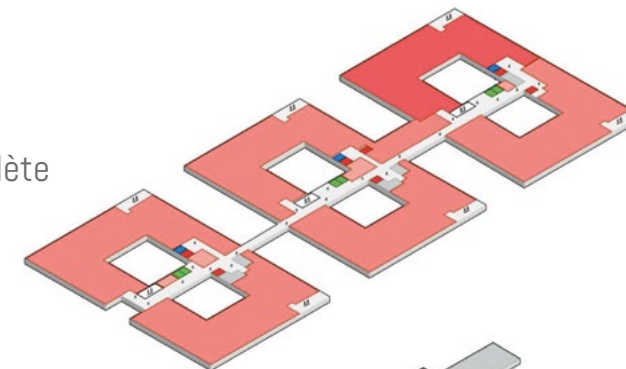
- Chirurgie



NIVEAU 3

Hospitalisation complète

- SSR
- Médecine



NIVEAU 2

Pôle Femme - Enfant

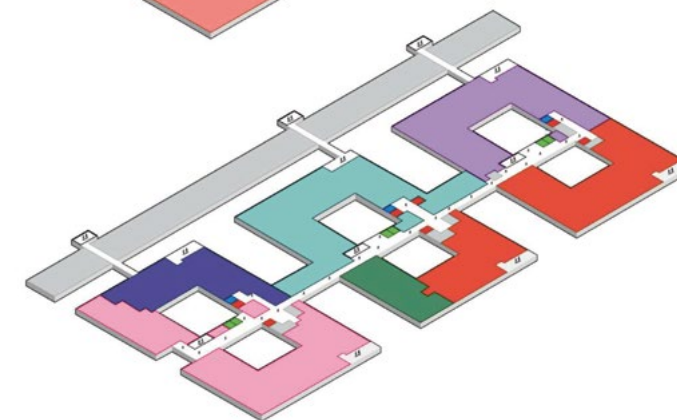
- Maternité
- Pédiatrie
- Néonatalogie
- Secteur naissance

Plateau technique

- Bloc endoscopie

Hospitalisation

- SSR pédiatrique La Fougère



SCM : Service de réanimation et surveillance Continue Médicale
 SCC : Surveillance Continue Chirurgicale
 SIPO : service de Soins Intensifs Post Opératoire cardiologie
 USIC : Unité de Soins Intensifs Cardiologie
 SSR : Soins de Suite et de Réadaptation



PRÉSENT EN FRANCE, SUÈDE, NORVÈGE ET EN ALLEMAGNE, CAPIO EST UN ACTEUR RÉFÉRENT DANS LE MONDE DE LA SANTÉ EN EUROPE.

Fort de cette expertise pan-européenne, nous nous appuyons sur le partage des savoir-faire et l'échange des connaissances pour créer et développer des centres d'excellence au service de nos patients.

Plus de 11 000 salariés œuvrent au quotidien dans les 100 établissements du groupe à travers l'Europe pour assurer notre mission :

GUÉRIR, SOULAGER, RÉCONFORTER TOUTE PERSONNE AYANT BESOIN DE SOINS.

POUR RÉPONDRE À VOS ATTENTES, NOS PERSONNELS ET NOS ÉQUIPES MÉDICALES SONT ENGAGÉS DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ QUE NOUS NOUS DEVONS DE VOUS OFFRIR.

Cette qualité repose sur 4 pierres angulaires :

- Une médecine moderne : vous faire bénéficier des dernières avancées médicales et innovations techniques, et réduire autant que possible votre séjour en milieu hospitalier
- Une bonne information : vous informer de manière claire pour que vous soyez acteur de votre guérison
- Un traitement bienveillant : vous entourer et vous accompagner tout au long de votre séjour et même après votre retour à domicile
- Un environnement agréable et des équipements adéquats : vous offrir bien-être et confort dans un environnement moderne et accueillant

La construction de cette qualité repose sur les valeurs profondes que nous partageons au sein de nos établissements.

- Qualité : nous devons à nos patients la meilleure qualité dans les soins et le confort que nous leur apportons
- Compassion : nous nous attachons à voir l'être humain derrière chaque patient, à le traiter avec dignité et à respecter son intégrité
- Responsabilité : nous encourageons tous les acteurs de l'établissement à prendre les mesures qui s'imposent pour améliorer le bien-être et la sécurité de nos patients

"...Nos valeurs sont illustrées par le nom Capiro qui signifie en latin « entreprendre quelque chose » et par le logo de la main tendue, symbole d'ouverture aux autres..."

Nos actions sont guidées au quotidien par ces valeurs qui nous animent et font de Capiro un partenaire unique de votre santé.

BIEN SOIGNER, C'EST NOTRE MÉTIER.



Le Médipôle Hôpital Mutualiste (MHM) est un établissement de l'Union de gestion Réseau de Santé Mutualiste (RESAMUT). RESAMUT, fondé en 2002, est une union régie par le Code de la Mutualité.

Nos établissements apportent des réponses aux besoins de santé et de bien-être de la population.

RESAMUT REGROUPE

UN SECTEUR SANITAIRE

- Le Médipôle Hôpital Mutualiste (MHM)
- La Maison des Adolescents du Rhône à Lyon 3^e – Lieu d'accueil, d'accompagnement, de soin des adolescents et/ou de leur famille

UN SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

- Un Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD Maison de retraite : La Vigie des Monts D'Or - 77 route de Bellevue - 69760 Limonest)

NOS ÉTABLISSEMENTS APPORTENT DES RÉPONSES AUX BESOINS DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE DE LA POPULATION.

CONTRIBUTION À LA DÉFINITION DES PRIORITÉS DE SANTÉ PUBLIQUE

L'union RESAMUT est partenaire des acteurs locaux afin d'apporter de nouvelles réponses en matière de santé associant qualité de service et performance économique et sociale.

Le Médipôle Hôpital Mutualiste (MHM) est un Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). Il accueille tous les usagers, mutualistes ou non.

Souhaitant répondre au mieux aux besoins de santé de la population, Le Médipôle Hôpital Mutualiste (MHM) défend :

- Une accessibilité pour tous à des soins de qualité et de sécurité à des tarifs accessibles
- Une prise en compte permanente des besoins du patient et de son entourage
- Une inscription active dans les priorités de santé publique
- Une implication effective dans les réseaux et filières de soins

LES MISSIONS MÉDIPÔLE HÔPITAL MUTUALISTE

- La prise en charge globale du patient parce que nous sommes convaincus que le traitement de la maladie passe par celui de la personne,
- La justification de notre démarche par la cohérence entre le projet d'établissement et le projet thérapeutique individuel,
- Le suivi du patient par un dispositif d'évaluation, de processus, de procédures et de protocoles adaptés garantissant la qualité et la sécurité de la prestation rendue,
- Le respect des droits du patient en sa qualité de personne et de citoyen,
- L'accompagnement des patients tout au long de leur vie, avec une offre de soins de la naissance à la prise en charge de la personne âgée en passant par l'adolescence.

LE MÉDIPÔLE HÔPITAL MUTUALISTE EST RESPECTUEUX ET PROMOTEUR DES VALEURS MUTUALISTES DE SOLIDARITÉ, DE LIBERTÉ, D'INDÉPENDANCE, DE DÉMOCRATIE ET D'HUMANISME.

VOTRE SÉJOUR

Vous êtes admis au Médipôle Lyon-Villeurbanne et nous sommes heureux de vous y accueillir. Vous trouverez dans ces rubriques toutes les informations utiles au bon déroulement de votre séjour.



LES CHAMBRES

L'établissement dispose de chambres particulières et de chambres doubles. Les chambres individuelles entraînent un coût supplémentaire pris en charge par certaines mutuelles (renseignez-vous auprès de la vôtre). Si vous souhaitez une chambre particulière, merci d'en informer le personnel lors de votre préadmission. Les chambres ne peuvent pas être réservées à l'avance ; nous ferons de notre mieux pour répondre à votre demande en fonction des disponibilités d'accueil du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).



MULTIMÉDIA

Une offre multimédia variée (TV, téléphone, WIFI) vous est proposée ; ces prestations peuvent faire l'objet d'un supplément journalier. Les tarifs sont indiqués dans votre pochette d'hospitalisation. Vous pouvez effectuer la mise en ligne de ces différents services directement auprès du corner Service aux patients qui se trouve à côté de la boutique, au rez-de-chaussée.

Vous pouvez utiliser votre téléphone portable dans le respect de la tranquillité de tous.

SERVICES PROPOSÉS

Une large gamme de services annexes est accessible depuis la rue Centrale du Médipôle Lyon-Villeurbanne.

Vous trouverez notamment :

- **La conciergerie**, qui offre un univers de services et de solutions pratiques pour vous et vos proches avec notamment : dépôt de colis, pressing, coiffeur etc.
- **La boutique**, où vous trouverez une large gamme de journaux et magazines qu'il est également possible de recevoir directement dans votre chambre.
- **Une offre de restauration variée** :
 - une cafétéria (restauration rapide), dans la rue centrale au rez-de-chaussée du bâtiment clinique,
 - une brasserie (service à table), au rez-de-chaussée du bâtiment de consultation,
 - des distributeurs automatiques de boissons et de collations à disposition aux différents étages du bâtiment.
- **Un jardin intérieur** dans le patio près de l'entrée principale.

PRESTATIONS ACCOMPAGNANTS

Selon les secteurs d'hospitalisation, des services peuvent être proposés aux accompagnants (repas & hébergement). Renseignez-vous auprès du responsable de votre service. Ces prestations font l'objet d'un supplément journalier ; les tarifs sont indiqués dans votre pochette d'hospitalisation.

Par ailleurs, nous mettons à votre disposition une liste d'hôtels à proximité du Médipôle Lyon-Villeurbanne afin que vos proches puissent séjourner. Renseignez-vous auprès de l'accueil central.

VISITES

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est **ouvert au public de 6h à 21h** ; l'accès peut se faire par l'entrée principale rue Léon Blum (7 jours sur 7) ou par l'entrée secondaire rue Frédéric Fays (du lundi au vendredi). La nuit, le bâtiment est accessible uniquement par l'entrée des urgences.

Les horaires de visite sont propres à chaque secteur ; renseignez-vous auprès du responsable de votre service. Dans tous les cas, la venue de visiteurs ne doit pas perturber le bon déroulement de votre prise en charge ; de plus, la durée des visites doit être raisonnable et adaptée à votre état de santé.

Les visiteurs sont priés de respecter les consignes d'hygiène, en particulier le lavage des mains avec les solutions hydro-alcooliques mises à disposition dans les chambres et dans les lieux communs. Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement, à l'exclusion des chiens guides pour personnes malvoyantes.

COMPORTEMENT

Pour le bien-être de tous, il convient de respecter les locaux dans lesquels vous êtes hospitalisé(e), mais aussi la tranquillité des autres patients en limitant les nuisances sonores.

TRAITEMENTS MÉDICAUX

Si vous suivez un traitement chez vous, pensez à apporter les médicaments avec vos ordonnances. Vos médicaments pourront être utilisés pendant les 48 premières heures de votre séjour uniquement si l'établissement est dans l'incapacité de les fournir immédiatement.

Le médecin qui vous prend en charge décidera s'il y a lieu de poursuivre ou non votre traitement habituel. Dans ce cas, selon les recommandations, vos médicaments pourront être remplacés par des génériques.

PERMISSION DE SORTIE

Elles sont exceptionnelles et à visée thérapeutique, dans le but de préparer le retour à domicile. Une autorisation médicale est indispensable. Pour en faire la demande, adressez-vous au responsable de votre service.

Attention : les transports entre l'établissement et le domicile sont pris en charge uniquement pour les permissions de sortie prescrites par le médecin dans un but thérapeutique.

SÉCURITÉ

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est muni d'un système de vidéo-surveillance intérieur et extérieur. Des agents de sécurité incendie et de sûreté publique sont présents dans l'enceinte de l'établissement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

En cas de fumée ou de flammes au sein de l'établissement, ne vous affolez pas, **restez dans votre chambre, porte et fenêtres fermées et attendez les consignes du personnel présent, formé à cet effet.**



REPAS

Un responsable de restauration passera vers vous au début de votre hospitalisation pour vous présenter l'offre de restauration, prendre connaissance de vos goûts et des éventuels régimes médicaux que vous suivez et prendre la commande des prochains repas. Si votre pathologie le nécessite, une prise en charge diététique vous sera proposée. Une offre de restauration variée est également à votre disposition (voir paragraphe ci-dessus). Il est interdit de stocker des aliments périssables dans les chambres.



OBJETS DE VALEUR, ARGENT ET EFFETS PERSONNELS

Pour votre tranquillité et votre sécurité, nous vous demandons de limiter l'apport d'objets de valeur. L'établissement met à disposition dans votre chambre une armoire individuelle fermée par un code. Les objets que vous y déposerez seront sous votre surveillance. L'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition des effets personnels, y compris les prothèses dentaires ou auditives ainsi que les lunettes (articles L 1113-1 à L1113-4 du Code de la Santé Publique).

Un coffre central est également à votre disposition à l'accueil du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Les objets laissés sont inventoriés et vous sont restitués sur demande en fonction des horaires de présence du personnel administratif.



PROFESSIONNELS

L'ensemble du personnel veillera à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, tant au niveau de la qualité des soins que de votre confort.

Vous identifierez les différentes catégories professionnelles grâce à leur badge.

HOSPITALISATION D'UN MINEUR OU D'UN MAJEUR PROTÉGÉ

La présence du père, de la mère ou du tuteur est indispensable lors de l'entrée et de la sortie d'un mineur ou d'un majeur protégé.

Dans le cadre d'une chirurgie, la présence continue d'un adulte est demandée pour l'hospitalisation d'un enfant de moins de 6 ans. De plus, une autorisation d'opérer et de pratiquer une anesthésie doit être signée par les deux parents ou le tuteur légal du mineur ou du majeur protégé.

Dans le cas de l'interruption volontaire de grossesse chez une patiente mineure, si la patiente souhaite garder le secret vis-à-vis de ses parents ou si ce consentement n'est pas obtenu (refus des parents de donner leur consentement ou impossibilité de contacter l'un d'entre eux), l'IVG ainsi que les actes médicaux, notamment l'anesthésie et les soins qui leur sont liés, sont pratiqués à la seule demande de la patiente. Dans ces situations, la patiente mineure doit se faire accompagner dans sa démarche par une personne majeure de son choix.

VOS DROITS

Vous êtes pris en charge dans un établissement de santé ; vous bénéficiez donc d'un certain nombre de droits dont les principaux sont détaillés ici.

ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne accueille toutes les personnes sans distinction et quelles que soient les conditions de couverture sociale. La continuité des soins est assurée 24 heures sur 24.

Dans les unités de soins, vous êtes pris(e) en charge grâce à la collaboration quotidienne entre les praticiens des différentes spécialités et les équipes soignantes. Les médecins, les cadres de soins et le personnel sont à votre écoute et peuvent répondre à vos demandes. Vous et vos proches pouvez solliciter un entretien particulier avec votre médecin.

RESPECT DE L'INTIMITÉ ET DE LA DIGNITÉ

Le respect de votre intimité et de votre dignité veillera à être préservé lors des actes effectués durant votre séjour (soins, toilettes, consultations...). Il est demandé aux visiteurs de quitter la chambre lors de vos soins. Pour les chambres doubles, votre voisin pourra également être prié de sortir si son état de santé le permet. Dans le cas contraire, un paravent pourra être utilisé.

Enfin, dans le cadre de la mission d'enseignement auprès des stagiaires que remplit l'établissement, des étudiants pourront participer à votre prise en charge en observant les soins réalisés. Ils sont soumis aux mêmes règles que l'ensemble du personnel en matière de respect de l'intimité et de la dignité des patients.

RESPECT DU SECRET MÉDICAL

L'établissement est tenu de garantir le secret des informations médicales et sociales qui vous concernent. Cette obligation de secret s'applique à tous les professionnels de l'établissement.

CONFIDENTIALITÉ & ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée aux personnes extérieures, signalez-le lors de votre admission ainsi qu'au responsable de votre service d'hospitalisation.

Par ailleurs, certaines situations prévues par la loi (par exemple : l'accouchement sous X) entraînent la mise en place d'une procédure d'anonymat ; dans ce cas, votre identité réelle ne sera connue par aucun professionnel pendant toute la durée de votre séjour.

RECHERCHE DU CONSENTEMENT ET RESPECT DE LA VOLONTÉ

Votre volonté ou celle de votre représentant est respectée. Votre consentement est requis pour l'ensemble des soins dont vous allez bénéficier. En outre, certaines situations particulières nécessitent un consentement formalisé, daté et signé par le patient ou son représentant (anesthésie, intervention chirurgicale etc.).





DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002, vous avez la possibilité de désigner une personne de votre entourage comme personne de confiance. Celle-ci peut être consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle peut également, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

La désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition dans votre pochette d'hospitalisation. Ce document est révocable à tout instant et doit être signé par la personne désignée.

ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Les informations nécessaires pour assurer votre prise en charge sont regroupées au sein d'un dossier médical. Ce dossier est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour en veillant à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations ainsi hébergées.

Vous pouvez accéder à votre dossier médical sur demande écrite, soit directement auprès de la direction, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet. Vous pourrez alors consulter les informations directement sur place ou en obtenir une copie. Si votre séjour remonte à plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire avant que votre dossier vous soit communiqué.

RECUEIL DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées (article L1111-11 du Code de la Santé Publique). Il s'agit d'une déclaration écrite qui précise les souhaits du patient quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où il ne serait pas capable d'exprimer sa volonté. Elles sont prises en considération pour toutes décisions concernant l'arrêt ou la limitation d'un traitement ou le maintien artificiel de la vie. Elles sont valables pour une durée illimitée, révocables et modifiables à chaque instant. Vous pouvez les rédiger en remplissant le formulaire mis à disposition dans votre pochette d'hospitalisation.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le suivi de votre séjour et des soins prodigués nécessitent la collecte et l'hébergement de données relatives à votre santé. Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale. Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements réalisés dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen sur les données à caractère personnel (RGPD) du 25 mai 2018.

Vous disposez de droits sur ces données, pouvant inclure notamment un droit d'accès ou de rectification, que vous pouvez exercer auprès de la direction de l'établissement.

Conformément à cette réglementation, un Délégué à la Protection des Données a été désigné pour contrôler la conformité de la mise en œuvre de cette réglementation. Ses coordonnées sont disponibles sur simple demande à l'accueil de l'établissement.

Par ailleurs, le système informatique de l'établissement est un système sécurisé, uniquement accessible par des professionnels dûment authentifiés et soumis au secret professionnel.

Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel de l'établissement est disponible sur le site internet du Médipôle Lyon-Villeurbanne.

EXPRESSION DES USAGERS

L'évaluation de votre satisfaction et de vos attentes permet d'alimenter la démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients. Plusieurs moyens sont à votre disposition pour vous exprimer :

- **Vous pouvez faire part de vos remarques** aux responsables de service ou les adresser par écrit à la direction de l'établissement
- **Vous pourrez également être sollicité pour donner votre avis** au cours de votre séjour dans le cadre d'enquêtes ponctuelles coordonnées par le service qualité
- **Enfin, vous pouvez participer à l'enquête de satisfaction e-satis** : cet outil national de mesure de la satisfaction permet aux usagers de s'exprimer sur l'accueil, la prise en charge, les chambres, les repas et la sortie. Quelques jours après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à répondre aux différentes questions. Si vous ne souhaitez pas participer à cette enquête, veuillez à l'indiquer lors de votre pré-admission.

Prenez quelques minutes pour nous faire part de votre avis, vos remarques sont les moteurs de notre amélioration continue !

Les éléments recueillis sont ensuite traités au sein de la Commission Des Usagers (CDU), qui a pour mission de veiller au respect des droits des patients et à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. En cas de dysfonctionnement ou de litige, vous pourrez saisir cette commission ou demander à rencontrer un médiateur pour qu'une enquête soit menée et que des réponses vous soient apportées.

MAISON DES USAGERS

Lieu public et gratuit situé au rez-de-chaussée de l'établissement, la maison des usagers est un lieu d'accueil et de ressources ouvert à tous. Vous pourrez y trouver des informations sur les droits des patients, la santé et la prévention. Des permanences sont organisées régulièrement par des associations de patients.

CULTE ET LAÏCITÉ

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Dans ce cas, adressez-vous au responsable de service. Une maison multiconfessionnelle, située au rez-de-chaussée de l'établissement, est mise à disposition des différents cultes.

En aucun cas l'expression des convictions religieuses ne peut porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des autres patients et au fonctionnement régulier du service.

ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est engagé dans plusieurs démarches visant à proposer une prise en charge de qualité tout en répondant aux axes de la stratégie nationale de santé.

DÉMARCHE QUALITÉ

La qualité et la sécurité des soins font parties des priorités du Médipôle Lyon-Villeurbanne. Les objectifs prioritaires de la démarche d'amélioration continue de la qualité sont décrits dans la politique de sécurité des soins. Les équipes médicales, paramédicales, administratives, hôtelières et techniques sont toutes mobilisées et investies dans cette démarche. L'établissement est engagé dans la démarche de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) et participe au recueil national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.



LUTTE CONTRE LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS

Une infection nosocomiale ou dite associée aux soins est une infection contractée lors d'un séjour hospitalier. Malgré toutes les précautions prises, ces infections font partie des risques inévitables liés aux soins.

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est engagé dans la lutte contre ces infections par l'intermédiaire du CLIN (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) et de l'EOH (Equipe opérationnelle d'hygiène).

Ils élaborent un plan d'actions annuel visant à :

- **Réduire** au maximum les risques d'infections nosocomiales
- **Prévenir** ce risque en formant et informant les personnels, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins et en utilisant du matériel sécurisé
- **Surveiller** l'apparition et l'évolution de tout problème infectieux
- **Agir** sur la prévention de la résistance des microbes aux antibiotiques

L'hygiène personnelle est la première mesure de prévention contre les risques infectieux. Vous et votre entourage devez participer à cette lutte contre les infections nosocomiales en respectant les recommandations que vous donnent les soignants (lavage et désinfection des mains avec la solution hydro-alcoolique, limitation du nombre de visites, respect de la propreté des lieux etc.)

Si vous êtes porteur(euse) d'une infection résistante aux antibiotiques ou si vous avez été hospitalisé(e) à l'étranger, signalez-le si possible avant votre entrée aux équipes administratives et au médecin ou à l'équipe soignante lors de votre arrivée.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Notre établissement s'engage à prendre en charge votre douleur sans attendre et à vous donner toutes les informations utiles.

L'évolution des connaissances nous permet aujourd'hui de soulager efficacement la douleur. Celle-ci n'est plus une fatalité, elle se prévient et se traite.

Les équipes médicales et soignantes, coordonnées par un Comité de lutte contre la douleur (CLUD), s'attachent à développer une politique de prise en charge de la douleur articulée autour de 4 axes :

1. **Évaluation de la douleur**
2. **Mise en place du traitement**
3. **Adaptation du traitement**
4. **Évaluation de son efficacité**

La douleur, tant physique que morale, peut être un obstacle au bon déroulement de votre séjour. N'hésitez jamais à l'exprimer : l'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider en apportant une réponse adaptée, médicamenteuse ou non, pour vous soulager.

DON ET PRÉLÈVEMENT DES ORGANES

Les professionnels du Médipôle Lyon-Villeurbanne sont habilités à pratiquer le prélèvement d'organes et de tissus, encadré par la loi de Bioéthique du 6 août 2004.

L'équipe responsable de la coordination des prélèvements pourra être amenée à solliciter la famille du patient en fin de vie ou décédé pour envisager avec elle l'éventualité du prélèvement ; elle se tient à disposition des patients ou de leur famille pour répondre à toutes leurs questions.

Parlez-en autour de vous : l'occasion d'une hospitalisation peut amener chacun à se poser la question de sa position vis-à-vis du don d'organes et ainsi d'éviter à vos proches d'avoir à décider pour vous.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Parce que le Médipôle Lyon-Villeurbanne souhaite s'ancrer dans une démarche de développement durable, la réduction de l'impact environnemental prend forme sous différents aspects, et notamment :

- Construction d'un bâtiment HQE (Haute Qualité Environnementale).
- Mise en place de 18 filières de recyclage des déchets.
- Prestataire restauration engagé (pas d'OGM, pêche responsable, lutte contre le gaspillage).
- Prestataire linge engagé (économie de l'eau, transports).
- Encouragement des modes de transports doux.



HÔPITAL SANS TABAC

Le Médipôle Lyon-Villeurbanne est engagé dans la démarche « hôpital sans tabac ». Une équipe dédiée (médecin tabacologue, infirmière tabacologue, infirmière sophrologue, diététiciennes, psychologue et secrétaire) a été mise en place pour accompagner les patients, le public et les professionnels dans cette démarche.

Au programme : information et sensibilisation, conseils d'aide à l'arrêt, recours aux substituts nicotiniques, parcours de soins du patient fumeur (selon son envie, de la simple pause tabac jusqu'au sevrage complet), prévention du tabagisme passif, formation des professionnels...

Rappel : il est interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement, y compris avec une cigarette électronique.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal purple lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

www.medipolelyonvilleurbanne.fr

Médipôle Lyon-Villeurbanne
158 rue Léon Blum
69 100 Villeurbanne

contact@medipolelyonvilleurbanne.fr