

BIENVENUE

à l'Hôpital de **Fourvière**

Livret d'accueil *de la personne hospitalisée*



10 rue Roger Radisson - 69322 Lyon cedex 05
Tél. 04 72 57 30 00 - Fax : 04 75 57 31 31
www.hopital-fourviere.fr



Hôpital de Fourvière

Centre de Gériatrie

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Ce livret a été préparé à votre attention et à celle de vos proches. Il a pour but de vous faire connaître l'Hôpital de Fourvière. Il contient les informations qui vous seront utiles tout au long de votre séjour, que ce soit pour des renseignements pratiques ou pour être informé(e) sur vos droits et les mesures que nous prenons pour votre sécurité. L'ensemble de notre personnel est à votre disposition et mettra tout en oeuvre pour vous délivrer des soins et un accompagnement de qualité. Bien accueillir, c'est aussi savoir écouter et vous répondre. Afin de nous aider dans notre mission, nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie. Nous attachons un grand intérêt à vos remarques qui nous permettront d'améliorer la qualité de nos prestations.

L'Hôpital de Fourvière s'engage à respecter les droits des patients au travers des différentes chartes :

- Charte du patient hospitalisé,
- Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante,
- Charte de bientraitance,
- Charte des associations de l'Œuvre des Dames du Calvaire,
- Charte de la Laïcité,
- Charte Marianne.

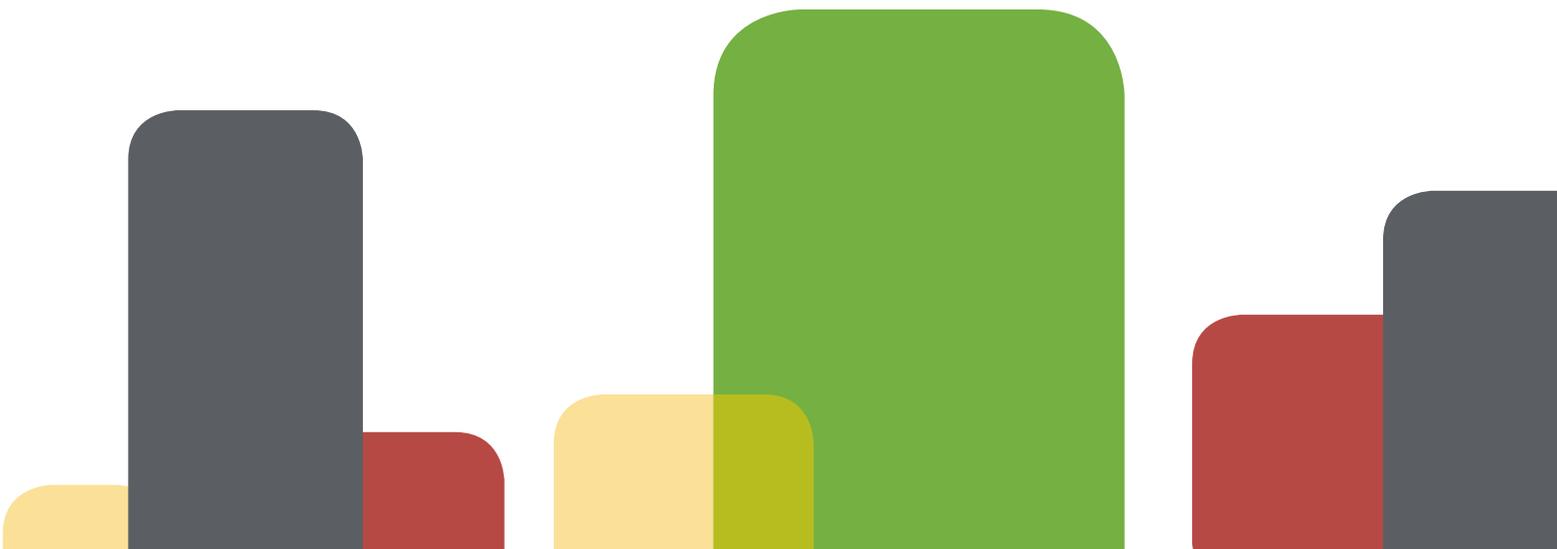
L'ensemble des informations contenues dans ce livret ainsi que les chartes sont consultables sur le site internet www.hopital-fourviere.fr.





SOMMAIRE

■	— MIEUX CONNAÎTRE L'HÔPITAL	Page 2
■	— VOTRE SÉJOUR	Page 7
■	— VOTRE SORTIE	Page 11
■	— RECOMMANDATIONS ET INFORMATIONS	Page 12
■	— L'HÔPITAL S'ENGAGE	Page 16
■	— L'HÔPITAL VOUS ÉCOUTE	Page 18
■	— CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	Page 20
■	— CHARTE DE BIEN-ÊTRE	Page 21



MIEUX CONNAITRE L'HÔPITAL DE FOURVIÈRE

L'Hôpital de Fourvière, centre de gériatrie, a pour mission d'accueillir des personnes âgées polyopathologiques. Il est situé dans un parc de 4 hectares à 10 minutes du centre-ville.

Association à but non lucratif, issue de l'Œuvre des Dames du Calvaire, l'Hôpital de Fourvière est un Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). Son adhésion à la FEHAP (Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne) renforce son statut d'établissement privé solidaire.

L'Œuvre des Dames du Calvaire, créée en 1842 par Madame Jeanne Garnier, est une association reconnue d'utilité publique, habilitée à recevoir des dons et legs.



L'OFFRE DE SOINS

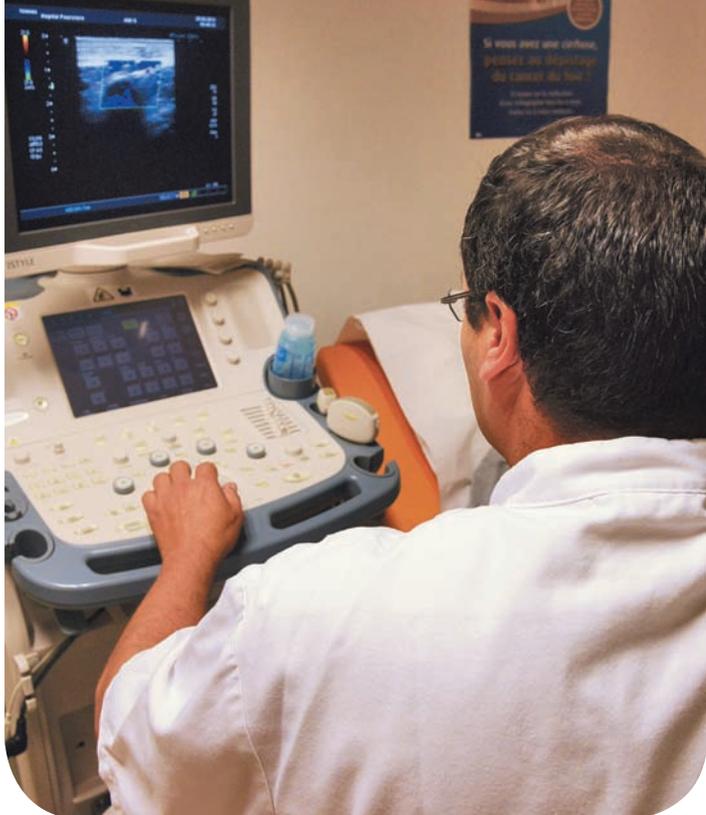
- 58 lits de médecine (MCO) et 80 lits de soins de suite et de réadaptation (SSR), répartis en 6 unités dont 12 lits d'Unité Cognitive-Comportementale (UCC)*. Cette petite unité fermée, permet d'accueillir les patients souffrant de symptômes psycho-comportementaux en lien avec une pathologie cognitive, neurodégénérative ou vasculaire. L'équipe pluridisciplinaire (médecins gériatres et psychiatre, psychologues, rééducateurs, équipes paramédicale et hôtelière) propose des temps et espaces collectifs, mais aussi un projet personnalisé en lien avec l'aidant principal.
- 2 lits d'hôpital de jour en médecine pour les évaluations gériatriques et cognitives.
- 10 places d'hôpital de jour en soins de suite (SSR) : 5 places dédiées au travail cognitif et 5 places dédiées à la restauration d'autonomie et le réentraînement physique.
- 100 lits de soins de longue durée (USLD) : répartis en 4 services, dont une unité de 12 lits d'hébergement renforcé (UHR), pour la prise en soins des patients atteints de pathologies neurodégénératives présentant des troubles sévères du comportement.
- 15 places d'accueil de jour « La Ferme » : lieu sécurisé non médicalisé, avec un jardin attenant permettant l'accueil des patients atteints de maladie d'Alzheimer ou autres troubles de la mémoire. Entretenir un lien social, mobiliser les capacités préservées participent au maintien à domicile. L'accueil de jour offre une solution de répit aux aidants.

Dans le cadre de la « Filière Gériatrique Centre », l'Equipe Mobile de Gériatrie (EMG) coordonne les prises en charge avec les professionnels de ville et collabore avec les services du Centre Hospitalier Saint Joseph - Saint Luc, en particulier avec le service des urgences. Cette équipe pluridisciplinaire (médecins gériatres, infirmières et assistantes sociales), propose des évaluations gériatriques (autonomie, mémoire, nutrition, environnement social...), des visites à domicile ainsi que des suivis post hospitalisation.

La présence médicale est assurée 24h/24h par les médecins gériatres de l'établissement. Le plateau technique (matériels d'investigations, équipements de rééducation, balnéothérapie...) et l'intervention de spécialistes, permettent une meilleure prise en charge en limitant le transfert des patients.

Des collaborations étroites sont développées avec d'autres partenaires afin de compléter notre offre de soins.

* UCC : Petite unité fermée, accueillant des patients souffrant de symptômes psycho-comportementaux en lien avec une pathologie cognitive, neurodégénérative ou vasculaire.



Attaché à sa mission de prévention, l'Hôpital de Fourvière propose des consultations externes :

- Troubles de la mémoire
- Bilan neuropsychologique
- Evaluation gériatrique : pour le dépistage des grands syndromes gériatriques
- Dépistage et prévention de l'incontinence
- Ostéopathie
- Evaluation et prise en charge du diabète
- Evaluation nutritionnelle et prévention de la dénutrition
- Aide aux aidants pour prévenir le syndrome d'épuisement de l'entourage des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer

En parallèle, trois programmes spécifiques sont développés :

PROGEPHY :

Programme de restauration de l'autonomie/vieillesse harmonieux

PROGECO :

Programme collectif de prévention

PROGESTIM :

Programme de stimulation cognitive



LES PERSONNES QUI VOUS ENTOURENT

L'équipe médicale

Les médecins gériatres sont responsables de la conduite diagnostique et thérapeutique ; seuls habilités à communiquer les informations relatives à l'état de santé du patient.

Les autres médecins spécialistes : angiologues, cardiologues, chirurgiens, gastro-entérologues, psychiatre, ophtalmologues, ORL, orthopédistes, urologues, radiologues.

Les internes et externes participent à la prise en charge médicale sous la responsabilité des médecins.

Les pharmaciens(ne)s et préparateur(trices) en pharmacie dispensent les médicaments et gèrent les dispositifs médicaux stériles et fluides médicaux.

L'équipe paramédicale et hôtelière

Les cadres de santé sont chargé(e)s de la qualité des soins et de l'organisation du service ; répondent aux interrogations et tiennent compte des remarques.

Les infirmier(e)s dispensent les soins et mettent en œuvre les prescriptions médicales.

Les aides soignant(e)s prennent en charge les soins d'hygiène et de confort, en collaboration avec l'infirmier(e).

Les Accompagnant(e)s Educatifs et Sociaux (AES) aident les patients présentant des troubles cognitifs dans les actes de la vie quotidienne.

Les agents hôteliers assurent l'entretien et participent au confort de la personne hospitalisée.

Les brancardiers accompagnent dans les déplacements au sein de l'établissement (radiologie, consultations...).

L'équipe de rééducation

Sous la responsabilité des médecins et d'un(e) cadre de santé, les rééducateurs interviennent sur prescription médicale dans tous les services de l'établissement.

Les masseur(euse)s kinésithérapeutes évaluent, rééduquent et réadaptent en fonction des déficiences motrices et des limitations fonctionnelles.

Les ergothérapeutes favorisent la reprise d'activité et/ou le maintien de l'autonomie en prenant en compte ses capacités et son environnement ; proposent des médiations d'activité, des solutions de positionnement, des préconisations d'aides techniques et d'adaptation du domicile.

Les psychomotricien(ne)s mettent en place des thérapies à médiation corporelle visant au rétablissement de l'équilibre et de l'harmonie avec le corps ; interviennent auprès de personnes atteintes de troubles psychomoteurs ou neuromoteurs (perturbations du schéma corporel, inhibitions,...).

Les orthophonistes évaluent et prennent en charge les troubles de la voix, de l'articulation, les troubles de la

communication, de la parole, de la déglutition ainsi que les troubles associés à la compréhension du langage (oral et écrit) et à son expression.

Le musicothérapeute intervient auprès des personnes atteintes de troubles neurocognitifs, dans le traitement des dépressions, angoisses, douleur, et lors d'accompagnement de fin de vie ; utilise la musique et ses constituants pour améliorer la communication.

Les diététicien(ne)s dressent le bilan diététique et réalisent le suivi nutritionnel ; participent à l'élaboration des menus, assurent le relais entre services de soins et restauration en veillant à l'application du programme alimentaire prescrit par le médecin ; font partie du Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition (CLAN).

L'EAPA (Enseignant(e) en Activité Physique Adaptée) participe à la prise en charge globale des patients en particulier à la restauration de l'autonomie et à la prévention des déficits en lien étroit avec les équipes médicales.

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel.

L'Hôpital est terrain de stage. Les étudiants sont sous la responsabilité de professionnels.



Le service social

Les assistant(e)s social(e)s sont à disposition du patient et de son entourage pour accompagner dans les démarches administratives et contribuent à préparer le retour à domicile ou l'entrée en institution.

L'équipe mobile de gériatrie

Composée d'une **équipe pluridisciplinaire** (médecins gériatres, infirmier(ère)s et assistant(e)s social(e)s) ; propose des évaluations gériatriques (autonomie, mémoire, nutrition, environnement social...) et assure une coordination en amont et en aval de l'hospitalisation, dans le cadre de la filière gériatrique.

L'équipe d'animation

Les animateur(trice)s proposent des activités pendant le séjour.

Des bénévoles, membres d'associations agréées, participent à l'accompagnement ou au divertissement des patients.

Les psychologues

Les psychologues cliniciennes écoutent et soutiennent le patient ainsi que son entourage lors de difficultés psychiques ou morales ; contribuent à la prise en soin en coordination avec le service.

Les neuropsychologues participent de l'évaluation cognitive dans le cadre de la filière mémoire.

Les autres professionnels

Un(e) manipulateur(trice) en radiologie, sous la responsabilité du médecin radiologue, travaille avec un matériel numérisé.

Les technicien(ne)s de maintenance gèrent l'entretien du matériel et des bâtiments ainsi que la sécurité (détection incendie...).

Les personnels des services administratifs assurent la gestion de l'établissement.

Le service de restauration élabore les menus en lien avec le Comité de Liaison pour l'Alimentation et la Nutrition (CLAN), les diététicien(ne)s et les cadres de santé ; propose des repas adaptés aux besoins des patients.

Le service blanchisserie assure l'entretien et le réapprovisionnement du linge hospitalier dans les conditions d'hygiène réglementaires.

La tenue vestimentaire permet une identification des interlocuteurs(trices).
Pour information, il est interdit au personnel de recevoir des sommes d'argent.

ENTRÉE A

ENTRÉE B

3

ETAGE

Service St Damien
Unité Cognitivo-Comportementale UCC
Médecine
Soins de suite et de réadaptation

Service St Côme
Médecine
Soins de suite et de réadaptation

Service St Alexandre
Médecine
Soins de suite et de réadaptation

Service St Pontique
Soins de longue durée

2

ETAGE

Service Ste Philomène
Médecine
Soins de suite et de réadaptation

Service Ste Marie
Unité d'Hébergement Renforcée (UHR)
Soins de longue durée

Service Ste Anne
Médecine
Soins de suite et de réadaptation

Service St Irénée
Soins de longue durée

1

ETAGE

Service Ste Blandine
Médecine
Soins de suite et de réadaptation

Balnéothérapie
Forum
Service animation
Chapelle/ Funérarium

Service Pauline Jaricot
Soins de longue durée

Pharmacie
Service social
Equipe mobile de gériatrie

0

ETAGE

Consultations internes
Hôpital de jour
Plateau technique

Accueil
Bureau des entrées
Consultations externes
Services administratifs

Restaurant



VOTRE SÉJOUR



Certains professionnels parlent une langue étrangère. En cas de difficulté de compréhension, n'hésitez pas à demander de l'aide auprès de la cadre de santé du service.

LA CHAMBRE

L'Hôpital de Fourvière vous propose des chambres à deux lits ou des chambres individuelles (option payante, selon disponibilité).

Chaque chambre est équipée d'un cabinet de toilettes avec lavabo, WC et douche et d'un placard individuel. Elle dispose d'un lit médicalisé avec commande électrique et appel malade à la tête du lit.

Options payantes à demander à l'accueil

- Accès ligne téléphonique pour appels extérieurs.

Pour information, entre 8h00 et 21h00, votre entourage peut vous joindre directement dans votre chambre sans ouverture de ligne payante.

- Télévision

- Accès internet : Wifi sécurisé selon les textes en vigueur (loi HADOPI)

Pour le respect de chacun, il convient d'utiliser de ces installations avec discrétion.

Effets personnels

- Prévoyez des vêtements de rechange en nombre suffisant et votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, rasoir, savon...).

- Pendant votre hospitalisation, votre linge personnel (robe de chambre, pyjama, linge de toilette...) devra être entretenu par votre entourage.

- Des séances de balnéothérapie peuvent vous être prescrites pendant votre séjour. Dans ce cas, faites-vous apporter un maillot de bain.

LES VALEURS ET APPAREILLAGES

Tous vos biens personnels, objets de valeur tels que bijoux, montres, espèces, restent sous votre responsabilité. Confiez-les de préférence à vos proches afin d'éviter tout risque de perte, détérioration, vol...

Un dépôt de valeurs à votre arrivée reste possible au bureau des entrées (directement ou par l'intermédiaire de l'équipe du service). Ce dépôt ne peut avoir pour objet que des choses mobilières dont la nature justifie la détention par le patient durant son séjour (en référence au Code de Santé Publique). Un reçu des valeurs déposées est édité en 2 exemplaires signés, dont un vous est remis. Le retrait d'objets s'effectue pendant les horaires d'ouverture du bureau des entrées (pas de retrait le week-end ni les jours fériés), par vous-même (muni(e) de votre reçu) ou par un de vos proches (muni du reçu et de sa pièce d'identité).

L'établissement n'est responsable que des objets qui ont été déposés au coffre de l'hôpital. Il décline toute responsabilité pour la détérioration, le vol ou la perte des biens que vous conservez au cours de votre hospitalisation.

Prothèses et appareils

Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amené(e) à les retirer : veillez à les placer dans un endroit «sécurisé» et dans un conditionnement spécifique et adapté (boîte identifiée).



LES REPAS



Les menus ainsi que les horaires de repas sont affichés dans les services. Ils sont préparés au sein de l'établissement par un prestataire externe. Ils sont servis en chambre ou en salle à manger.

Les diététicien(ne)s veillent à l'équilibre nutritionnel des menus et élaborent des régimes conformes aux prescriptions médicales. Ils tiennent compte de votre état de santé.

Notre établissement n'est pas en mesure de proposer des repas adaptés à des rites religieux particuliers.

LES INFO PRATIQUES

Courrier

Si vous souhaitez envoyer du courrier, confiez-le, affranchi, au personnel du service ou déposez-le à l'accueil de l'Hôpital (rez-de-chaussée).

Si vous désirez recevoir du courrier, invitez vos correspondants à utiliser l'adresse suivante :

HOPITAL DE FOURVIERE

M/Mme

Service.....

10 rue Roger Radisson - 69005 LYON

Coiffure, pédicure

Coiffeuse et pédicure sont présentes régulièrement dans l'établissement. Vous pouvez vous inscrire auprès de l'équipe de soins. Les tarifs sont affichés dans les services. Les frais restent à votre charge et sont à régler directement auprès des intervenants.



LES VISITES

- Services de médecine/SSR : entre 12h00 à 20h00.
- Service Saint-Damien (UCC) : entre 14h00 et 18h00 dans un lieu dédié (pas en chambre), sur rendez-vous à prendre auprès de la secrétaire médicale.

Pendant la réalisation des soins, les visiteurs et accompagnants sont invités à quitter momentanément la chambre. Les visites sont déconseillées pour les très jeunes enfants.

Afin de ne pas perturber le bon déroulement des soins et de respecter le repos des patients, il est demandé aux visiteurs de ne pas venir nombreux et d'éviter les conversations bruyantes.

Lors de situations particulières, les horaires de visites peuvent être modifiés.

L'ACCUEIL DES PROCHES

Les visiteurs et accompagnants peuvent déjeuner avec vous à la cafétéria. Renseignez-vous sur les modalités à suivre auprès de l'équipe soignante.

Si votre état de santé nécessite la présence d'un de vos proches durant la nuit, il pourra, en accord avec le médecin, rester auprès de vous.





LES LOISIRS

Les programmes d'animations sont affichés à chaque étage. Elaborés par les animateurs, ces programmes comportent des activités collectives ou individuelles dont la participation reste le choix de chacun.

L'Hôpital est impliqué dans le programme de Culture et Santé. Celui-ci permet des partenariats avec des structures culturelles comme le Conservatoire de musique (CRR), Lugdunum musée...



La présence des bénévoles d'associations agréées contribue à la dynamique de ces activités.



- Le prêt de livre est possible grâce à la présence des bibliothécaires une fois par semaine.
- Des lieux de rencontres, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont à votre disposition et celle de votre entourage :
 - **Le parc**, ouvert aux promenades
 - **Le Forum**, situé au 1^{er} étage, avec distributeurs pour partager une collation

Si vous vous absentez momentanément du service, veuillez à avertir l'équipe de soins.



LE CULTE

Des représentants des différentes confessions peuvent vous rendre visite.

Un service d'aumônerie catholique est à votre disposition (présence de bénévoles certains jours de la semaine).

Des célébrations dominicales ont lieu dans la chapelle.

L'ensemble de ces informations sont consignées dans le règlement de fonctionnement, affiché dans les services.

LES FRAIS DE SÉJOUR

MEDECINE, SSR et HOPITAL DE JOUR.

Vous n'êtes pas assuré social :
si vous n'avez droit à aucune couverture, vous êtes redevable de l'ensemble des frais d'hospitalisation.

Pour les assurés sociaux :
vous devez fournir une carte vitale ou une attestation de droits à jour.

Vous êtes étranger :
vous devez fournir une carte européenne d'assurance maladie ou tout autre document attestant de vos droits.

Dès votre arrivée à l'hôpital, vous devez contacter votre mutuelle pour connaître le nombre de jours pris en charge qui peut être différent pour chaque cas suivant :

1/ Hospitalisation en médecine
(code sécurité sociale = DMT 113) :

- prix de journée
- forfait journalier
- chambre individuelle

2/ Hospitalisation en soins de suite
(code sécurité sociale = DMT 627) :

- prix de journée
- forfait journalier
- chambre individuelle

Cas particuliers :

Vos frais de séjour (hors forfait journalier et chambre particulière) peuvent être pris en charge à 100 % par le régime d'assurance maladie en cas :

- d'invalidité reconnue ou en article 115
- d'affection de longue durée en rapport avec l'hospitalisation
- d'hospitalisation supérieure à 30 jours
- de Couverture Médicale Universelle Complémentaire ou d'aide sociale médicale d'Etat.

ATTENTION

- Si vos droits ne sont pas à jour ou si vous ne présentez pas de carte mutuelle, vous serez redevable du ticket modérateur (20% du prix de journée), du forfait journalier et de la chambre individuelle.
- En cas de difficultés de règlement, ou pour attester de vos droits, vous pouvez contacter le bureau des entrées.

Sur décision médicale, selon votre état de santé, vous pouvez être transféré(e) d'un séjour en médecine à un séjour en SSR, ou inversement.

Vous restez physiquement dans le même service. Mais ce mouvement peut entraîner un changement de prise en charge. Renseignez-vous auprès de votre complémentaire santé.

Le personnel du bureau des entrées est à votre disposition pour tout complément d'information.

VOTRE SORTIE



EN PRATIQUE

Dès que la date de sortie est fixée, un temps d'échange est prévu avec l'assistante du service social et la cadre de santé afin de reprendre avec vous toutes les modalités de votre sortie et répondre à d'éventuelles questions complémentaires. A cette occasion, la cadre de santé vous transmet un questionnaire de sortie : les remarques concernant votre séjour contribuent à l'amélioration de la prise en soins de nos patients.

Les départs ont lieu à 11h00. Un compte rendu d'hospitalisation et les ordonnances nécessaires à la continuité des soins vous sont remis. Avec votre accord, un exemplaire du compte rendu d'hospitalisation est adressé à votre médecin traitant et/ou à celui de l'institution qui vous accueille. Un bulletin de situation est transmis lors de votre passage au bureau des entrées.

Ne partez pas sans avoir toutes les explications nécessaires à la bonne compréhension de votre situation médicale et sociale et **n'oubliez pas** :

- de vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- de retirer les objets déposés au coffre (pendant les horaires d'ouverture du bureau des entrées),
- de remettre l'ensemble du matériel médical prêté,
- de rapporter les livres empruntés au service animation,
- de rendre le questionnaire de sortie complété.

LA SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL

Si vous demandez à sortir contre avis médical, le médecin vous alerte sur les risques médicaux que vous encourez et vous fait signer un document attestant que vous avez bien compris la teneur et les conséquences de cette décision.

LA PERMISSION DE SORTIE

Les permissions de sortie doivent être sollicitées 48 heures à l'avance auprès de la cadre de santé. Elle est validée par le médecin et les horaires convenus doivent être respectés.

Pendant cette absence, l'établissement est déchargé de toute responsabilité. Les frais de transport restent à votre charge, quel que soit le mode utilisé.

Toute sortie n'ayant pas fait l'objet d'une autorisation exceptionnelle peut entraîner une fin de prise en charge par l'établissement.

LES MODALITES DE TRANSPORT

La prescription de transport délivrée par le médecin permet la prise en charge totale ou partielle par l'assurance maladie de votre transport en taxi agréé, en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) ou en ambulance. Le choix de la société de transport vous est réservé.



RECOMMANDATIONS ET INFORMATIONS

RISQUE INFECTIEUX

L'hygiène des mains est une priorité à l'hôpital ; des solutions hydro-alcooliques sont disponibles à cet effet dans chaque chambre. La présence éventuelle d'un logo sur la porte et/ou à l'intérieur de la chambre indique que des précautions particulières sont à prendre. L'équipe soignante vous donnera les consignes à suivre et répondra à vos questions.



AVANT DE RENTRER DANS LA CHAMBRE
Nécessité de précautions d'hygiène complémentaire

IDENTIFICATION DU PATIENT TOUT AU LONG DU SEJOUR



Nous recherchons votre identifiant unique ou nous en créons un, en conformité avec votre pièce officielle d'identité. Cette référence est inscrite sur le bracelet

d'identification qui vous est proposé lors de votre accueil dans le service ainsi que dans tous les documents échangés entre professionnels au sein de l'hôpital.

Tout au long de votre séjour, vous serez interrogé(e) sur votre identité. Ainsi vous êtes assuré du bon soin prodigué à la bonne personne. N'hésitez pas à nous signaler toute anomalie sur les documents qui vous sont remis.

INTIMITE ANONYMAT CONFIDENTIALITE

L'ensemble du personnel veille à préserver votre intimité, notamment au moment des actes de soins.

Il est tenu au secret professionnel ainsi qu'à la discrétion. Si vous souhaitez que votre hospitalisation ne soit pas connue de votre entourage, veuillez en informer le personnel du bureau des entrées ou le cadre de santé de l'unité, dès votre arrivée.

Avec votre accord, votre famille peut s'entretenir de votre état de santé avec le médecin.

Par contre, aucune information ne sera donnée par téléphone.

PERSONNE DE CONFIANCE

Si ce n'est pas déjà fait, vous pouvez nommer une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant). Cette désignation est effectuée par écrit et consignée dans le dossier médical. Elle est révoquée à tout moment. La personne de confiance peut vous soutenir dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux et vous aider à prendre vos décisions. Elle est l'interlocuteur privilégié de l'équipe médicale, notamment si votre état de santé ne vous permettait plus d'exprimer vos souhaits.

DIRECTIVES ANTICIPEES

A l'entrée, le médecin vous demandera si vous avez rédigé vos directives anticipées. Si cela n'est pas fait, il peut vous aider dans cette démarche. Ecrites sur papier libre, elles sont révisables ou révoquées à tout moment. Elles indiquent vos souhaits sur les conditions de limitation ou d'arrêt de soins et de traitements. Si vous n'étiez plus en capacité d'exprimer votre volonté, elles seront systématiquement consultées avant toute décision médicale.



PROJET DE SOINS INFORMATIONS ET CONSENTEMENT

Le médecin vous interroge sur votre parcours médical. Transmettez-lui vos ordonnances, le résultat de vos examens récents ainsi que toutes les informations qui vous semblent utiles. Si vous avez apporté votre traitement personnel, dans la mesure du possible donnez-le à votre entourage. Sinon, remettez-le à l'équipe soignante.

Important : vous ne devez pas prendre de médicament sans le signaler au médecin ou à l'infirmier(e), ni modifier le dosage de votre propre initiative. Si vous avez l'habitude de prendre des médicaments qui ne nécessitent pas d'ordonnance ou à base de plantes, indiquez-le. Le médecin peut être amené à modifier vos prescriptions médicamenteuses habituelles. Il vous explique les améliorations envisagées sur votre état de santé. Toute prescription est accompagnée d'une information sur les éventuels risques et conséquences thérapeutiques. Tout au long de votre séjour, vous recevez les informations relatives aux traitements en cours, aux investigations programmées et à leurs résultats. Votre participation et votre adhésion au projet de soins personnalisé est importante : posez toutes vos questions, à l'équipe soignante. N'hésitez pas à contacter votre personne de confiance à tout moment pour vous faire accompagner. Aucun acte médical ou administration de traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. En cas de refus de soins, vous êtes informé(e) des conséquences prévisibles. Des alternatives au traitement initial vous seront proposées.

MESURES DE RESTRICTIONS DE LIBERTE

La prise en soins gériatriques proposée à l'Hôpital de Fourvière vise à vous accompagner (ou accompagner votre proche), dans le respect de vos choix.

La contention

Dans certaines situations de mise en danger immédiate, nous pouvons être amenés à utiliser une contention passive au lit ou au fauteuil. Le recours à ce type de mesures n'est envisagé que sur prescription médicale, avec un matériel adapté, sous surveillance accrue de l'équipe soignante et pour un temps le plus limité possible. La majorité de ces situations de crise étant régressive, n'hésitez pas à questionner l'équipe médicale. Ces mesures font l'objet d'une vigilance toute particulière. Un groupe de travail multidisciplinaire réévalue régulièrement les pratiques dans l'établissement. Le matériel utilisé est homologué « CE » faisant l'objet d'un suivi continu de matériovigilance de la part de l'A.N.S.M (Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé).

Services sécurisés

Afin d'optimiser la prise en soins de patients particulièrement vulnérables, deux unités sont sécurisées : l'Unité Cognitivo-Comportementale (UCC) Saint Damien et l'Unité d'Hébergement Renforcé (UHR) Sainte Marie. L'accès des visiteurs à ces services se fait par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

En cas de questionnement sur ces situations spécifiques, n'hésitez pas à interpeller l'équipe soignante ou le médecin du service.

Compte-rendu de communication des documents suivants : Patient / Courriel / Dossier dans son ensemble / Dossier essentielles (CRH ; CRC ; résultats) / Autres documents (à préciser) / Tuteur / Mandataire / Autres documents (à préciser) / Si le patient est décédé, agissant en tant que : Ayant droit (successeur légal ou testamentaire) / Conjoint ou partenaire (Pacs) / Mandataire

Demander les pièces nécessaires pour : Connaître la cause du décès / Défendre la mémoire du défunt / Faire valoir ses droits

Précisez obligatoirement en quoi la mémoire du défunt :

MODALITES DE COMMUNICATION :

Remise sur place à l'hôpital (modalité par défaut) / Consultation sur place à l'hôpital

DANS CES DEUX CAS : Avec un médecin de tel service / Les frais de copies doivent être à la charge du demandeur (les frais de copies et d'envoi doivent être à la charge du demandeur)

LES PIÈCES JUSTIFICATIVES OBLIGATOIRES :

Signature :

Compte-rendu de communication des documents suivants : Patient / Courriel / Dossier dans son ensemble / Dossier essentielles (CRH ; CRC ; résultats) / Autres documents (à préciser) / Tuteur / Mandataire / Autres documents (à préciser) / Si le patient est décédé, agissant en tant que : Ayant droit (successeur légal ou testamentaire) / Conjoint ou partenaire (Pacs) / Mandataire

Demander les pièces nécessaires pour : Connaître la cause du décès / Défendre la mémoire du défunt / Faire valoir ses droits

Précisez obligatoirement en quoi la mémoire du défunt doit être défendue ou quel(s) droit(s) vous valor :

MODALITES DE COMMUNICATION :

Remise sur place à l'hôpital (modalité par défaut) / Consultation sur place à l'hôpital

DANS CES DEUX CAS : Avec un médecin de tel service / Les frais de copies doivent être à la charge du demandeur (les frais de copies et d'envoi doivent être à la charge du demandeur)

LES PIÈCES JUSTIFICATIVES OBLIGATOIRES :

Signature :

Conformément à l'article L.1111-7 du Code de la santé publique, le patient ou le représentant légal (pour les mineurs) peut consulter le dossier médical d'une personne par mandat exprès pour accéder au dossier selon l'arrêté du 10/03/11.

Les pièces justificatives sont une photocopie recto verso de :

- Le patient (ou du passeport) ET pour :
- Le tuteur (pas le curateur) cette photocopie d'un mandat écrit vous désignant notaire ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité ont accès au dossier médical ET les justificatifs correspondants à la personne qui fait valoir leurs droits.

Pour le patient décédé :

Conformément à l'article L.1111-7 du Code de la santé publique, la personne décédée peut être consultée par son représentant légal (pour les mineurs) ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité ont accès au dossier médical ET les justificatifs correspondants à la personne qui fait valoir leurs droits.

ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique et à la Loi du 4 mars 2002, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical. En cas de décès et sans avis contraire de votre part, vos ayants droit peuvent obtenir des informations pour connaître les causes de votre décès, défendre votre mémoire ou faire valoir leurs droits. La demande d'accès doit être obligatoirement écrite (soit sur papier libre soit en téléchargeant l'imprimé sur le site « www.hopital-fourviere.fr ») et adressée au Directeur de l'établissement, accompagnée de tous les justificatifs nécessaires. Le coût de reproduction et les frais d'envoi des copies de documents sont à la charge du demandeur.

Vous pouvez également consulter le dossier sur place (sur rendez-vous). Les dossiers médicaux sont conservés, pendant 20 ans à partir de la dernière présence à l'Hôpital ou 10 ans après le décès, conformément aux textes en vigueur.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

L'Hôpital de Fourvière collecte des données à caractère personnel vous concernant dans le cadre de son offre de soin et de sa gestion administrative. L'ensemble de ces informations est protégé au titre du secret médical et du secret professionnel. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement ou de portabilité de vos données.

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données par l'Hôpital de Fourvière (ou en demander la limitation), ou bien encore, vous pouvez définir le sort de vos données traitées après votre mort.

Ces droits peuvent être exercés par mail à : dpo@hopital-fourviere.fr ou par courrier à :
Hôpital de Fourvière
Service DPO, 10 Rue Roger Radisson, 69005 LYON.

Vous bénéficiez également du droit d'introduire une demande auprès d'une autorité de contrôle.

SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

Afin de prévenir l'atteinte aux personnes et aux biens, l'Hôpital de Fourvière dispose d'une vidéosurveillance : intérieur (uniquement zones de circulation) et extérieur des bâtiments.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images enregistrées sur lesquelles vous figurez ou pour vérifier leur destruction après le délai de conservation de 30j, auprès du responsable de sécurité de l'hôpital.
Pour plus d'informations sur vos droits : cnil.fr



SECURITE INCENDIE

Votre chambre ainsi que la plupart des locaux sont équipés d'un détecteur de fumée relié à une centrale de surveillance afin d'assurer une sécurité optimale.

En cas de fumée ou d'odeur suspecte :

- Gardez votre calme.
- Prévenez rapidement un membre du personnel afin qu'il puisse donner l'alerte.
- Respectez les consignes données par le personnel. Ne prenez aucune initiative ou risque inutile.

Les instructions et plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs.



DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

En tant qu'établissement de santé, nous avons pour mission de promouvoir le don d'organes et de tissus au niveau du grand public. Que vous soyez pour ou contre le don d'organe, votre choix doit être connu de vos proches afin de les guider. Pour plus d'informations sur le sujet, n'hésitez pas à aller consulter le site de l'Agence de la Biomédecine : www.agence-biomedecine.fr

LAÏCITE

L'Hôpital de Fourvière respecte les termes de la Charte de la laïcité et la plus grande neutralité vis-à-vis de votre religion. L'expression de liberté religieuse doit s'inscrire dans le respect de l'organisation des soins et des règles d'hygiène, à la tranquillité des patients et au bon fonctionnement du service.

TABAC BOISSONS ALCOOLISEES PRODUITS ILLICITES

Conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de l'établissement. Si vous êtes en difficulté, parlez-en au médecin du service. L'introduction de boissons alcoolisées ou de produits illicites dans l'enceinte de l'établissement est formellement interdite. Tout contrevenant s'expose à un dépôt de plainte et de poursuites.

ANIMAUX

L'accès à l'Hôpital est formellement interdit aux animaux.

PARKING

La circulation et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du Code de la Route. Merci de respecter les limitations de vitesse. Des places de parking sont réservées exclusivement aux personnes à mobilité réduite. Le stationnement est interdit en dehors des emplacements matérialisés. L'établissement décline toute responsabilité en cas d'incidents (vols ou dégradations) survenus sur les aires de stationnement.

DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé(e) au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au cadre de santé.

L'HÔPITAL S'ENGAGE POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

L'exigence de la qualité du service rendu au patient est au cœur des préoccupations de l'établissement et de la Commission Médicale d'Etablissement (CME). Chaque année, un programme d'amélioration est mis en œuvre afin d'optimiser la qualité de l'accueil et des soins dispensés. Il est suivi et évalué régulièrement pour mesurer son efficacité. Il intègre les actions de prévention des risques notamment dans le domaine des vigilances (infectiovigilance, hémovigilance, pharmacovigilance, matériovigilance, radioprotection, identitovigilance...) et des risques professionnels et environnementaux.

L'établissement répond à l'obligation de la procédure de certification conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats de certification sont consultables sur le site de l'HAS www.has-sante.fr. L'Hôpital de Fourvière participe chaque année au recueil des Indicateurs nationaux pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS). Les résultats sont disponibles sur le site du Ministère de la Santé www.scopesante.fr

SÉCURITÉ DE VOTRE IDENTIFICATION

Votre bonne identité à toutes les étapes de votre prise en charge est un engagement de tous les professionnels. La Cellule d'IdentitoVigilance (CIV) est en charge de la surveillance et de la prévention des risques liés à l'identification des patients. Elle développe les outils nécessaires pour fiabiliser votre parcours au sein de l'hôpital comme la vérification de votre identité à partir d'un document officiel (carte d'identité, passeport) et le port d'un bracelet d'identification. Elle assure également la formation ainsi que la sensibilisation des professionnels et évalue les actions mises en place.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles ne doivent pas être confondues avec les infections pré-existantes, acquises avant l'hospitalisation, et qui se révèlent à l'occasion des soins hospitaliers. Un programme annuel de maîtrise du risque infectieux est proposé par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et mis en œuvre par l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière relayée par les correspondants en hygiène hospitalière (professionnels de santé de terrain). Chacun doit contribuer à la prévention du risque infectieux, professionnels, patients, visiteurs, en respectant les consignes transmises comme l'utilisation de solution hydro alcoolique mise à disposition pour l'hygiène des mains. Les indicateurs des infections nosocomiales sont consultables sur le site du Ministère de la Santé www.scopesante.fr et sur le site www.hopital-fourviere.fr.



LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La prise en charge de la douleur est une préoccupation permanente dans la prise en soins du patient. Votre participation est essentielle pour évaluer, traiter et soulager votre douleur. Les équipes médicales et soignantes sont à votre écoute et vous accompagnent tout au long de votre hospitalisation.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), composé d'une équipe pluriprofessionnelle (médecin gériatre, pharmacien, cadre de santé et soignants) mène des actions afin d'optimiser la prise en charge de la douleur dans l'établissement.

SÉCURITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Afin de limiter les effets indésirables des médicaments, n'hésitez pas à communiquer au médecin, toute gêne que vous pourriez ressentir. Le comité des médicaments et des dispositifs médicaux (COMEDIMS) auquel participent tous les médecins et pharmaciens s'assure de la sécurisation du circuit des médicaments et de leur bonne tolérance.

ALIMENTATION ET NUTRITION

En gériatrie, le risque de dénutrition est majeur. Afin d'optimiser la prise en charge nutritionnelle des personnes hospitalisées, le Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition (CLAN), composé d'un médecin gériatre, d'un cadre de santé, de diététiciennes, d'autres professionnels de restauration, est chargé de proposer et coordonner des actions et des formations dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition.



HÉMOVIGILANCE

Afin de garantir le respect des bonnes pratiques transfusionnelles, le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) élabore et met en application la politique transfusionnelle de l'établissement, en assure la traçabilité et met en oeuvre l'actualisation de la formation des personnels.

ETHIQUE

Le groupe de réflexion éthique est composé de membres permanents représentant toutes les catégories professionnelles. Il peut faire appel à des personnes extérieures au monde hospitalier (sociologue, philosophe, juriste...) invitées en fonction des problématiques abordées.

Il donne un avis :

- sur une situation de soin ou un problème éthique particulier, à la demande d'un médecin ou d'une équipe.
- sur des sujets plus généraux tels que : la personne de confiance, les directives anticipées, l'identification du patient, les droits des malades en fin de vie, la contention... Il informe et sensibilise les personnels aux problèmes éthiques. Ses avis sont consultatifs.

L'HÔPITAL VOUS ÉCOUTE

UNE COMMISSIONS DEDIEE : La CDU (Commission des Usagers)

Cette commission veille au respect des droits des usagers et à leur libre expression. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des patients hospitalisés et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, elle s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions. Elle analyse aussi le contenu des questionnaires de sortie et des événements indésirables graves survenus dans l'établissement. Elle élabore un rapport annuel envoyé à l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Elle est composée :

- de la directrice générale de l'hôpital,
- de la Personne en Charge des Relations avec les Usagers (PCRU),
- de deux Représentants des Usagers (RU) nommés par l'ARS. Bénévoles, ils sont à votre disposition pour vous rencontrer, vous orienter ou vous accompagner dans votre requête,
- d'un médiateur médecin,
- d'un médiateur non médecin,
- d'un représentant du personnel.

VOUS VOULEZ FORMULER UNE RECLAMATION

L'équipe de soins est à votre disposition pendant votre séjour.

Vous pouvez aussi :

- adresser par écrit à la direction de l'hôpital,
- prendre rendez-vous avec la Personne en Charge des Relations avec les Usagers (PCRU).

Chaque situation décrite est analysée et fait l'objet d'une réponse circonstanciée dans les meilleurs délais.

A votre demande, l'un des quatre représentants des usagers peut vous visiter et vous accompagner dans votre démarche.

Leurs coordonnées sont en annexe de ce livret d'accueil et affichées dans le service.

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas, la PCRU vous propose une médiation à laquelle le représentant des usagers peut participer, si vous le souhaitez. Cette médiation a pour objectif de rétablir le dialogue.

Droits des usagers de la santé



En cas de dommage lié à votre hospitalisation, vous pouvez demander une indemnisation. Pour ce faire, vous devez saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CRCI) :

CRCI Rhône-Alpes
235 cours Lafayette – 69006 LYON
Tél 04.72.84.04.50 – Fax 04.72.84.04.59
Site internet : <https://www.oniam.fr>

Si, malgré toutes ces démarches, vous estimez ne pas avoir trouvé de réponse satisfaisante à votre réclamation, un délégué de Défense des Droits des Usagers peut vous informer et vous orienter vers les instances compétentes.

Par courrier (gratuit, sans affranchissement) :

Défenseur des droits
Libre réponse 71120
75342 Paris CEDEX 07

Par téléphone :
09 69 39 00 00

Par internet :
<https://www.defenseurdesdroits.fr>

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1

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

2



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8



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

9



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

10



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

Droits et devoirs du patient et client de soins

1. Vous êtes reconnu et considéré comme une personne unique.
2. Vous avez droit au respect de l'intimité.
3. Vous avez droit au choix pour toute décision vous concernant grâce à une information éclairée.
4. Vous avez droit à une communication adaptée.
5. Vous avez droit à une prise en soins adaptée et personnalisée.
6. Vous avez droit à une prise en soins coordonnée.
7. Vous et votre entourage avez le devoir de respecter les droits et liberté des autres (résidents et intervenants), selon vos possibilités :
 - en faisant preuve de courtoisie et de tolérance
 - en observant les règles de vie définies dans le règlement intérieur de l'établissement

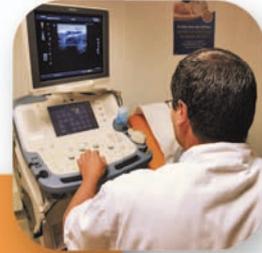
Droits et devoirs du soignant

1. Je suis reconnu comme un professionnel de santé. J'ai la connaissance du patient et client de soins, de ses goûts, de ses habitudes, de ses croyances, de sa pathologie... et je lui garantis la confidentialité, dans l'application du secret professionnel..
2. Je frappe avant d'entrer dans une chambre. Je m'annonce, je me présente, j'informe la personne soignée de ce que je vais faire.
3. J'évalue l'état du patient et je l'en informe. Je veille à ce que les choix restent compatibles avec le projet médical. J'accueille et je favorise l'échange avec l'entourage.
4. J'utilise la communication dans toutes ses dimensions : regard, sourire, proximité, voix, toucher, attitude (debout/assis), écoute...
5. Je maintiens et je préserve l'autonomie. J'encourage au lever : j'utilise les méthodes et moyens adaptés pour la mobilisation. J'évalue la qualité du soin que j'ai fait, dans toutes ses dimensions : est-ce que j'aimerais que l'on fasse la même chose pour moi ? et de cette façon ?
6. Je collabore avec les différents professionnels lors de synthèses. Je dois solliciter de l'aide si besoin auprès d'un autre soignant.
7. Je suis un professionnel de santé engagé dans le respect des règles de l'art ainsi définies dans cette charte.

BIENVENUE

à l'Hôpital de **Fourvière**

Livret d'accueil *de la personne hospitalisée*



Nous remercions chaleureusement l'ensemble des annonceurs
pour leur précieux concours à la réalisation de cette plaquette.
N'hésitez pas à les contacter pour vos besoins.

10 rue Roger Radisson - 69322 Lyon cedex 05
Tél. 04 72 57 30 00 - Fax : 04 75 57 31 31
www.hopital-fourviere.fr



Hôpital de Fourvière

Centre de Gériatrie



ACCÈS

Transports en commun

- Métro : ligne D - Arrêt « Vieux Lyon »
et
- Funiculaire : direction « Fourvière »
- Ligne de bus : n° 90 - Arrêt « La Sarra »

10 rue Roger Radisson - 69322 Lyon cedex 05
Tél. 04 72 57 30 00 - Fax : 04 75 57 31 31



Hôpital de Fourvière
Centre de Gériatrie