



Fondation  
de la maison du  
**Diaconat**  
de Mulhouse

# Livret d'accueil

du patient



[www.hopital-schweitzer.fr](http://www.hopital-schweitzer.fr)

# LE MOT DU PRÉSIDENT



## **Madame, Monsieur,**

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse a été créée en 1860 avec l'ouverture de la Clinique du Diaconat de Mulhouse. Elle est aujourd'hui présente du nord au sud de l'Alsace, au travers de ses 40 établissements. L'ensemble ainsi constitué représente plus de 4 500 lits et places et près de 3 800 collaborateurs, dont 300 médecins.

Notre Fondation s'est toujours attachée à inscrire son action dans la fidélité de ses origines et le respect des valeurs qui l'ont fondée : être au service des autres, œuvrer au bien-être des patients et agir au quotidien dans un esprit d'initiative responsable.

Notre effort d'investissement est constant pour offrir à nos patients la meilleure qualité d'accueil, de soins et de séjour et, à nos praticiens et soignants, les meilleures conditions d'exercice.

Œuvre privée, à but non lucratif et reconnue d'utilité publique, notre Fondation peut recevoir vos dons qui seront utilisés pour améliorer le quotidien des patients et des résidents. En vous remerciant de l'aide que vous pourrez ainsi nous apporter, nous vous adressons nos vœux de bon rétablissement.

Les missions essentielles de notre Fondation sont organisées autour de l'accompagnement et du soin, du nouveau-né à la personne âgée. Toujours avec le même objectif : considérer avant tout le mieux être de la personne.

Le fonctionnement de notre institution est structuré autour d'équilibres financiers permettant de maintenir un haut niveau d'investissement ainsi qu'une qualité d'accueil et de soins optimale, au service des personnes que nous accueillons chaque année dans nos établissements. Une stabilité qui nous permet également d'offrir à nos 3 800 collaborateurs de bonnes conditions de travail et un climat social serein.

**Jean Widmaier**

*Président du Comité d'Administration*

# NOTRE FONDATION

Depuis les années 2000, la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse mène une politique de partenariat dynamique. De nombreux établissements ont fait le choix de la rejoindre par le biais de reprise et de fusion. Ses activités sont désormais organisées autour de 4 axes stratégiques :



Médecine, Chirurgie,  
Obstétrique et Soins Médicaux  
et de Réadaptation



Accompagnement de la  
personne âgée dépendante



Formation  
des professionnels  
de santé

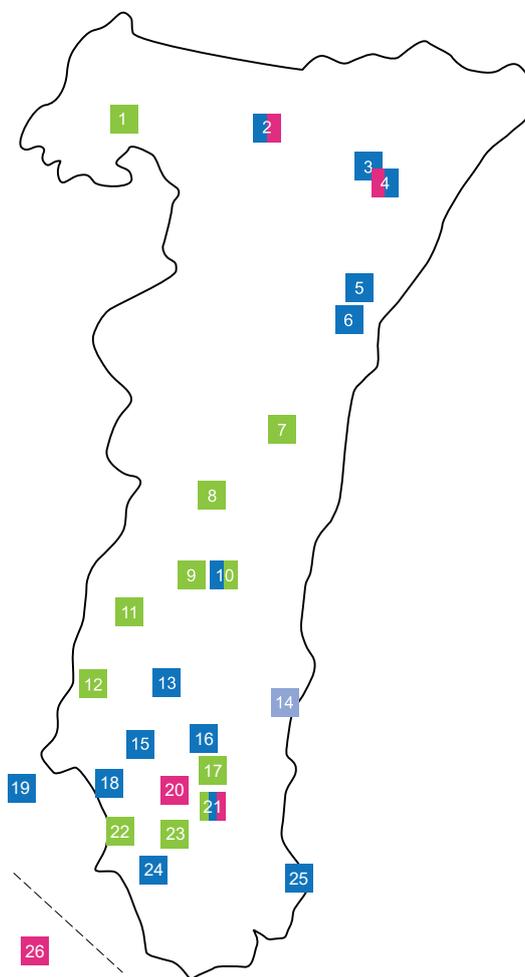


Secteur du social

## > Une communauté de 65 établissements

### Établissements de la Fondation

- 2** Ingwiller  
Hôpital Le Neuenberg  
Maison médicale  
EHPAD Béthanie, Siméon et Emmaüs  
Institut de formation
- 3** Schweighouse-sur-Moder  
Habitat inclusif
- 4** Haguenau  
CSMRA Château Walk  
SAMNA Jeanne Merle d'Aubigné
- 5** Strasbourg  
SAMNA Adélaïde Hautval  
Logements pour Famille Transitoires  
Pension de famille  
Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale  
Hôtel du Château d'Eau  
Collectif Jean Jaurès
- 6** Illkirch-Graffenstaden  
FAE Foyer de l'Adolescent
- 10** Colmar  
Hôpital Albert Schweitzer  
Clinique du Diaconat-Colmar  
Home du Florimont  
Institut de formation  
Laboratoire de biologie médicale multisite  
EHPAD Notre Dame des Apôtres  
Centre de Ressources Territorial
- 13** Guebwiller  
SSIAD Domisoins
- 15** Vieux-Thann  
SSIAD Domisoins
- 16** Kingersheim  
EHPAD Les Violettes
- 18** Sentheim  
CSMR Saint-Jean
- 19** Giromagny  
Résidence Saint-Joseph
- 21** Mulhouse  
Clinique du Diaconat-Roosevelt  
Clinique du Diaconat-Fonderie  
Habitat inclusif Saint-Jean  
Institut de formation  
Institut de formation en soins infirmiers  
Laboratoire de biologie médicale multisite
- 24** Altkirch  
Institut de formation des aides-soignants
- 25** Saint-Louis  
Institut de formation des aides-soignants



### Établissements sous mandat de gestion

- 14** Bantzenheim  
EHPAD Les Molènes
- 21** Mulhouse et Colmar  
Association Appuis

### Établissements partenaires Secteur gérontologique

- 1** Drulingen  
Centre de soins infirmier  
SSIAD
- 7** Saint-Pierre  
EHPAD Missions Africaines  
SSIAD de Barr
- 8** Beblenheim  
EHPAD Le Petit Château
- 9** Wintzenheim  
EHPAD Les Magnolias
- 10** Colmar  
Association de Soins et d'Aide à Domicile
- 11** Munster  
EHPAD Foyer du Parc
- 12** Oderen  
Hôpital Saint-Vincent
- 17** Illzach  
EHPAD Le Séquoia  
Résidence Les Cygnes
- 21** Mulhouse  
Réseau Alsa'Séniors  
Fondation Jean Dollfus
- 22** Bellemagny  
EHPAD Père Fallier
- 23** Hochstatt  
EHPAD Œuvre Schyrr

### Autres établissements partenaires

- 2** Ingwiller  
APH des Vosges du Nord
- 4** Haguenau  
Fondation Saint-François  
Ouilab
- 20** Lutterbach  
L'Aire Mômes
- 21** Mulhouse  
Diaverum  
Crèche de la Porte Haute  
Centre Socio-Culturel Lavoisier Brustlein  
SOS Médecins  
Centre de soins non programmés
- 26** Casablanca  
Clinique Européenne de Casablanca



**300**  
praticiens



**3736**  
collaborateurs



**40**  
établissements  
gérés par la Fondation



**25**  
établissements  
partenaires

# SOMMAIRE

## 1. L'HÔPITAL ALBERT SCHWEITZER VOUS ACCUEILLE p.5

- Historique
- Vous situer à l'hôpital Albert Schweitzer
- Offre de soins
- Plateau technique

## 3. VOTRE SÉJOUR p.12

- Une équipe pluridisciplinaire à votre service
- Hospitalisation en ambulatoire
- Hospitalisation complète
- Confort hôtelier
- Recommandations et règles de vie

## 2. PRÉPARER VOTRE SÉJOUR p.10

- Consultation pré-anesthésique
- Pré-admission
- Chambre particulière
- Pensez à apporter
- Traitement médicamenteux habituel
- Examen complémentaire

## 4. VOTRE SORTIE p.20

- Avant votre sortie
- Autorisation de sortie
- Sortie contre avis médical
- Sortie par transfert
- Retour à domicile
- Les suites de l'hospitalisation

## 5. NOS ENGAGEMENTS ET VOS DROITS p.22

- Nos engagements
- Vos droits





# 1. L'HÔPITAL ALBERT SCHWEITZER VOUS ACCUEILLE

## **Madame, Monsieur,**

Vous venez d'être admis(e) à l'hôpital Albert Schweitzer. Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de la confiance que vous accordez à nos professionnels.

Soyez assuré(e) que nous mettons tout en œuvre pour vous garantir une prise en charge de qualité lors de votre séjour, dans les meilleures conditions d'accueil et de soins.

Dans les établissements de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, l'accueil est une tradition plus que centenaire qui guide toujours notre action. Ainsi, chaque intervenant a été choisi non seulement pour ses qualités professionnelles, mais aussi pour ses qualités humaines d'engagement et d'écoute. C'est pourquoi, au-delà des équipements modernes de nos établissements, vous y retrouverez le même esprit qui a présidé à la création de notre Fondation : considérer avant tout le mieux être de la personne.

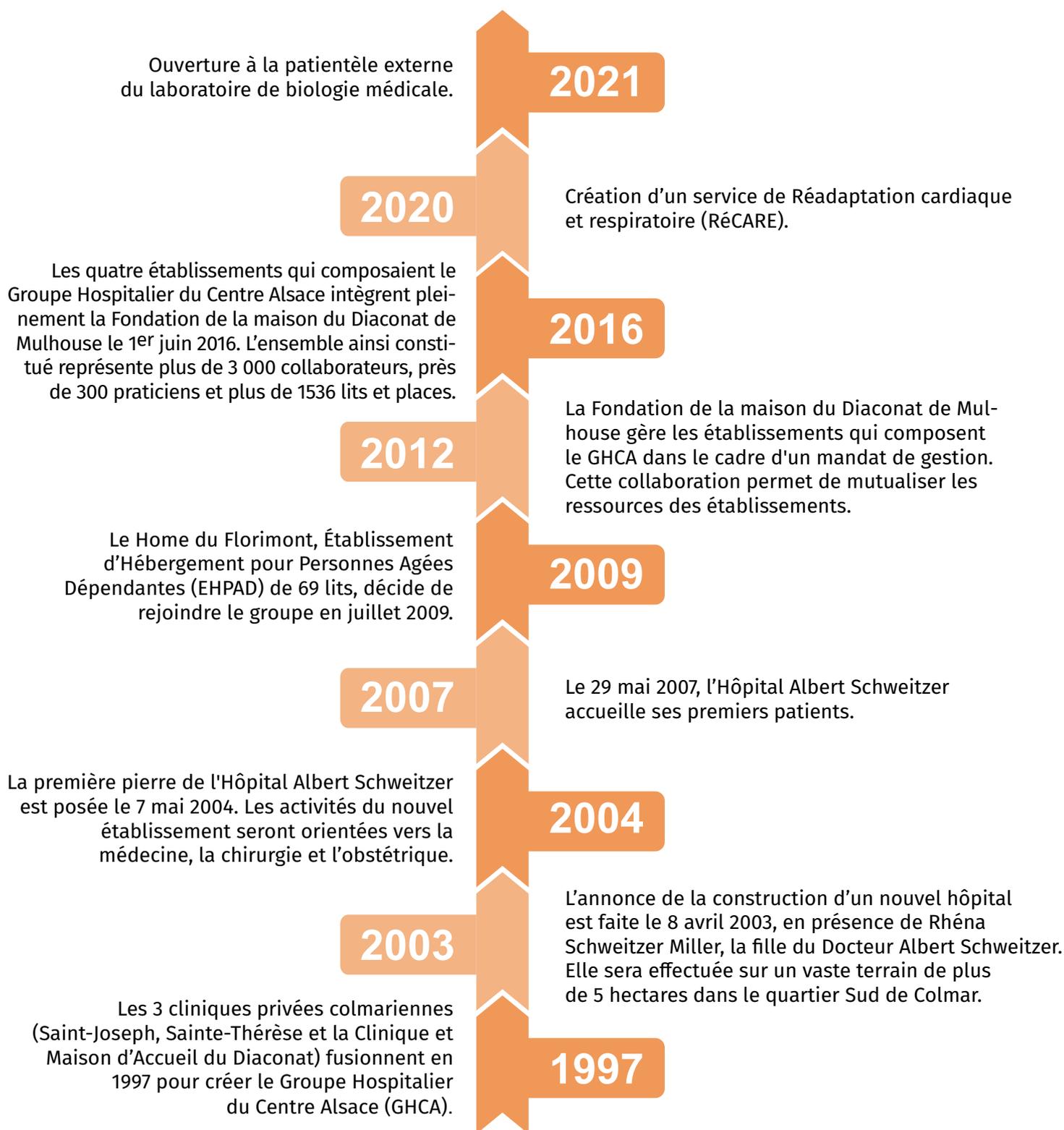
Pour faciliter votre séjour, nous mettons à votre disposition ce livret d'accueil qui rassemble toutes les informations nécessaires. Nous vous conseillons de prendre un moment avant votre séjour pour vous familiariser avec son contenu.

Nos équipes sont à votre disposition pour tout complément d'information et l'ensemble du personnel se joint à nous pour vous souhaiter un prompt rétablissement.

**Pierre Huin**  
Directeur

**Diégo Calabrò**  
Directeur général

## Historique



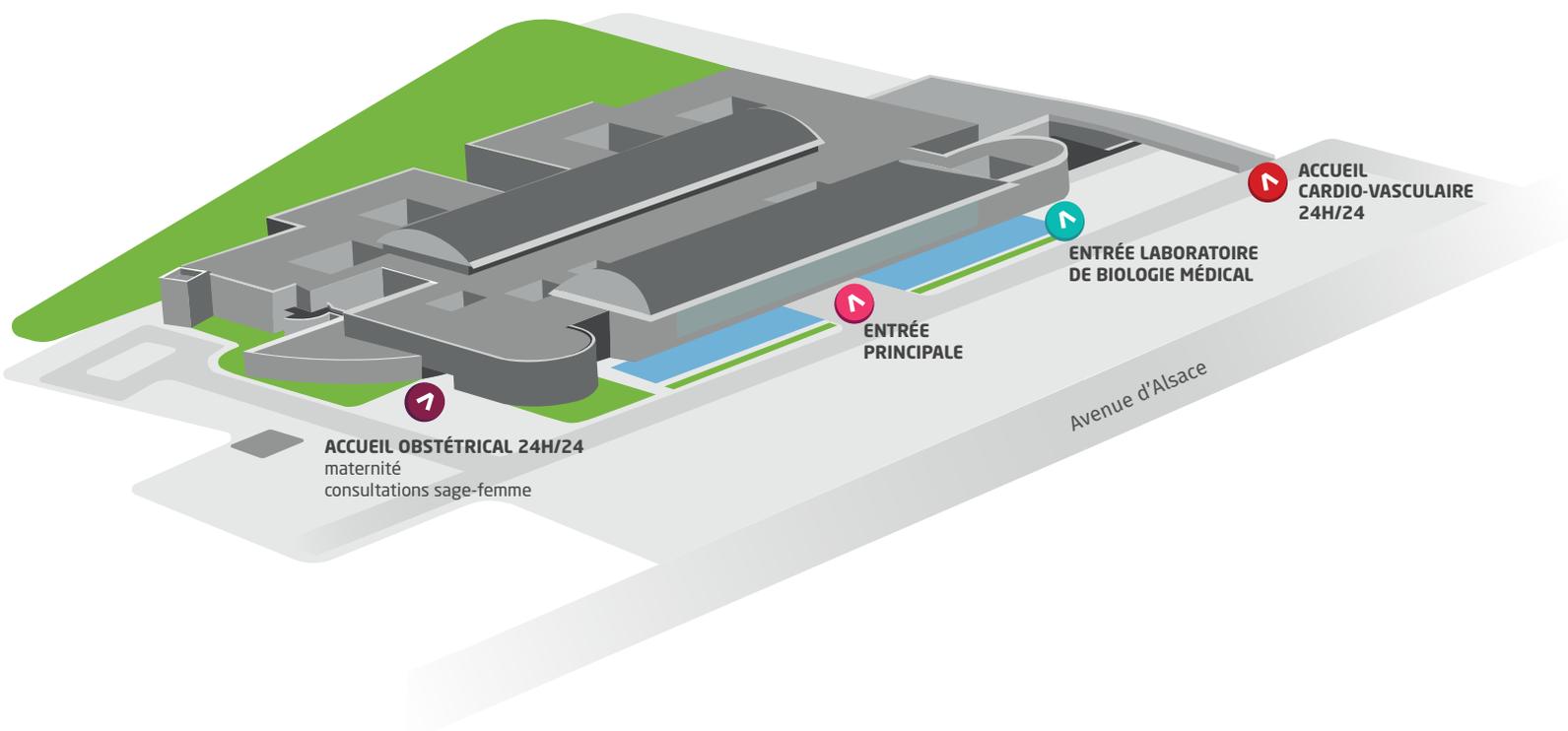
L'Hôpital Albert Schweitzer en quelques chiffres :

**224**  
lits et places

**+20 000**  
patients pris en charge  
chaque année

**599**  
professionnels

# Vous situer à l'hôpital Albert Schweitzer



## > Rez-de-chaussée

- Accueil
- Bureau des admissions
- Cafétéria
- Chirurgie ambulatoire
- Consultations externes
- Imagerie médicale :  
*IRM*  
*Scanner*  
*Radiologie*
- Laboratoire de biologie médicale
- PC sécurité
- Polyclinique
- RéCARE
- Rétrocession médicamenteuse
- Service d'hospitalisation :  
*Cardiologie 1*  
*Cardiologie 2*
- USICAR

## > 1<sup>er</sup> étage

- Accueil cardio-vasculaire 24h/24
- Chirurgie ambulatoire "Fast Track"
- Examens et consultations cardiologiques
- Endoscopie
- Maternité
- Service d'hospitalisation :  
*Chirurgie 3*  
*Chirurgie 4*  
*Cardiologie 3*
- USMC
- USIC
- Accueil obstétrical 24h/24

## > 2<sup>ème</sup> étage

- Facturation / Comptabilité
- Secrétariat de direction
- Relation clientèle



## Offre de soins

**L'Hôpital Albert Schweitzer vous propose une offre de soins diversifiée et pluridisciplinaire en médecine, chirurgie et obstétrique.**

### Pôle de cardiologie

- Accueil cardio-vasculaire 24h/24
- Soins intensifs et soins continus de cardiologie
- Cardiologie médicale
- Cardiologie interventionnelle : angioplastie, rythmologie
- Récare (Réadaptation Cardio Respiratoire)
- USICAR
- Consultations

### Pôle gynécologie-obstétrique

- Maternité
- Consultations et chirurgie gynécologiques
- Consultations sage-femme
- Consultations de pédiatrie



### Pôle de chirurgie

- Anesthésie/réanimation
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie ophtalmologique
- Endoscopie
- Chirurgie dentaire et stomatologie
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie de la main
- Chirurgie ORL
- Consultations : anesthésie, digestif, vasculaire
- Soins continus de chirurgie

### Pôle médical

- Consultation de diabétologie et d'endocrinologie
- Consultation de rhumatologie et d'algologie
- Consultation de gastro-entérologie



**RADIOLOGIE INTERVENTIONNELLE  
CARDIOVASCULAIRE**  
2 salles



**EXPLORATIONS FONCTIONNELLES  
NON INVASIVES DE CARDIOLOGIE**  
3 salles d'épreuve d'effort  
2 salles d'échographie



**BLOC ENDOSCOPIQUE**  
2 salles



**BLOC OPÉRATOIRE**  
10 salles



**PLATEAU D'IMAGERIE MÉDICALE**  
2 IRM / 1 scanner  
2 salles de radiologie conventionnelle  
1 salle d'ostéodensitométrie  
1 salle de mammographie  
2 salles d'échographie  
1 salle de radio panoramique dentaire  
1 mobile radiographie



**BLOC OBSTÉTRICAL**  
1 salle de césarienne  
3 salles de naissances



**POLICLINIQUE**



**LABORATOIRE DE  
BIOLOGIE MÉDICALE**



## 2. PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

### Consultation d'anesthésie

Le jour de la consultation, il vous faudra ramener le guide d'hospitalisation remis par le chirurgien, dûment complété et signé.

### Pré-admission

Dès que vous avez connaissance de votre date d'hospitalisation, nous vous invitons à effectuer votre dossier de pré-admission dans les meilleurs délais, au plus tard une semaine avant.

Pour accomplir cette démarche, munissez-vous impérativement de :

- Votre pièce d'identité en cours de validité
- Votre carte vitale
- Votre attestation de mutuelle complémentaire
- Votre formulaire de demande d'admission dûment complété et signé recto/verso



Le bureau des admissions vous accueille du lundi au vendredi de 8h à 17h et est joignable au 03 89 21 25 02 ou au 03 89 21 27 13

#### CAS PARTICULIERS :

Pour les **mineurs**, les deux représentants légaux doivent impérativement signer l'autorisation d'hospitaliser, d'anesthésier et d'opérer. Le livret de famille sera également à présenter (si le mineur ne possède pas de pièce d'identité) ainsi qu'une pièce d'identité de l'un des deux représentant.

Si vous êtes **majeur protégé sous tutelle**, votre représentant légal (muni d'une pièce d'identité et de la décision de justice de tutelle) doit être présent lors de votre admission et de votre sortie. Il devra signer une autorisation d'anesthésier et d'opérer ainsi que tous les documents relatifs à votre prise en charge.

Si vous êtes **majeur protégé sous curatelle**, votre représentant légal devra signer les documents administratifs ainsi que la demande d'hospitalisation en chambre particulière. Vous pourrez signer l'autorisation d'opérer.

## **Chambre particulière**

Lors de votre pré-admission, vous pouvez réserver une chambre individuelle. Ces chambres sont attribuées en fonction des disponibilités et font l'objet d'une tarification particulière. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle complémentaire qui peut prendre en charge partiellement ou en totalité ces frais.

## **Pensez à apporter**

**Votre pièce d'identité en cours de validité :**

- Carte d'identité, passeport, titre de séjour

**ÊTRE BIEN IDENTIFIÉ POUR ÊTRE BIEN SOIGNÉ**



1 pièce d'identité + 1 carte vitale  
= un dossier médical

**Votre dossier médical :**

- Votre carte de groupe sanguin
- Vos ordonnances concernant votre traitement personnel
- Vos résultats des derniers examens biologiques
- Vos examens radiologiques récents (*radios, scanner, échographie, IRM*)

**Pour les enfants :**

- Le carnet de santé et le livret de famille
- Les enfants mineurs doivent être obligatoirement accompagnés d'un parent qui reste présent durant toute la durée de l'hospitalisation
- L'autorisation parentale signée par les deux parents ou le titulaire de l'autorité parentale unique (*avec présentation du document d'attestation de l'autorité parentale*)

**Vos effets personnels :**

- Votre linge personnel (*pyjama, serviettes et nécessaire de toilette*)
- Pour les futures mamans, prévoir le trousseau du bébé

*Il est recommandé de ne pas emmener de bijoux de valeur, d'argent etc*



**ANONYMAT ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE**

Si vous souhaitez que votre hospitalisation se fasse en toute discrétion, vous avez la possibilité de le signaler au personnel au moment de votre admission.

## **Traitement médicamenteux habituel**

Si vous prenez des médicaments, vous devez impérativement en informer le médecin et lui **fournir l'ordonnance en cours de validité.**

## **Examen complémentaire**

Le laboratoire de biologie médicale est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 17h30 et le samedi de 7h à 11h30. Vous pourrez y réaliser votre bilan pré-opératoire ou tout autre examen de biologie médicale.





## 3. VOTRE SÉJOUR

### Une équipe pluridisciplinaire à votre service

Durant votre hospitalisation, différents professionnels s'emploient à garantir le bon déroulement de votre séjour. Le personnel est identifiable par une étiquette sur sa tenue.



*Responsable infirmier, infirmier, sage-femme, kinésithérapeute, diététicienne, manipulateur en radiologie, technicien de laboratoire, psychologue, assistant social*



*Pharmacien, préparateur en pharmacie*



*Aide-soignant, auxiliaire de puériculture*



*Brancardier, personnel hôtelier, gestionnaire logistique bloc*



*Secrétaire médical, aumônier*



*Médecins*

## Le corps médical

Vous serez toujours sous la responsabilité du médecin qui vous a pris en charge. Il est entouré d'une équipe médicale pluridisciplinaire. Votre médecin vous donne toutes les indications relatives à votre état de santé. Il pourra recevoir votre famille sur demande, renseignez-vous auprès du service.

## L'équipe soignante

Sous la responsabilité de la directrice des soins, les cadres de santé et les responsables de service veillent à la qualité des soins et à la bonne organisation du service. N'hésitez pas à leur exprimer vos attentes et à leur faire part de vos remarques.

Les infirmiers et les aides-soignants prodiguent les soins qui vous sont nécessaires.

## Le personnel paramédical

D'autres intervenants travaillent en collaboration avec les équipes médicales et soignantes et contribuent à votre prise en charge selon vos besoins : diététiciennes, manipulateurs en radiologie, kinésithérapeutes, préparateurs en pharmacie, ergothérapeutes, psychologues, assistantes sociales et aumôniers.

## Les sages-femmes

Elles assurent tout le suivi de la grossesse, de la déclaration à la visite post-natale, en passant par les échographies obstétricales, la préparation à la naissance, l'entretien à la parentalité. Elles vous assistent en salle de naissance puis en suites de couches.



### SERVICE SOCIAL

Une assistante sociale est présente dans l'établissement.

#### Pour la contacter :

[servicesocial.schweitzer@diaconat-mulhouse.fr](mailto:servicesocial.schweitzer@diaconat-mulhouse.fr)

## La direction

Elle est responsable de la bonne organisation, de la qualité et de la sécurité des activités de l'ensemble de l'établissement.

## L'équipe administrative

En charge de l'accueil, de la comptabilité, de la logistique et du secrétariat médical, elle a le souci de vous renseigner et de vous aider dans vos démarches administratives.

## L'équipe hôtelière

Elle assure l'entretien des locaux et certaines tâches hôtelières.

## L'équipe technique et l'équipe biomédicale

L'équipe technique est chargée de la logistique, de l'entretien et de la maintenance des équipements. L'équipe biomédicale est garante du bon fonctionnement des équipements médicaux de l'établissement.

## L'équipe des aumôniers

Des aumôniers et des bénévoles de plusieurs confessions sont à votre disposition pour vous écouter ou échanger simplement lors de votre séjour. Vous pouvez également les solliciter en vous adressant au personnel.

Vous pouvez vous rendre à la chapelle située au rez-de-chaussée. Vous avez la possibilité d'assister depuis votre chambre à chaque événement qui s'y déroule (télé interne canal 36).





## Hospitalisation en ambulatoire

**La chirurgie ambulatoire est un mode d'hospitalisation associant anesthésie et chirurgie qui permet la sortie du patient le jour même de son admission.**

**Initialement réservée à quelques domaines, la chirurgie ambulatoire est désormais possible pour beaucoup de spécialités : actuellement 73% des actes chirurgicaux sont réalisés en ambulatoire.**

**Cette prise en charge reste une décision concertée avec le patient qui doit être autonome et accompagné lors de son retour à domicile.**

### ACCUEIL AMBULATOIRE - Rez-de-chaussée

 03 89 21 25 20

 Ouverture du service :  
du lundi au vendredi de 6h30 à 19h

### La veille de votre intervention

- Restez joignable, vous serez contacté par une infirmière afin de vous préciser l'horaire auquel vous devrez vous présenter le lendemain
- Prévoir une personne pour vous emmener et vous raccompagner à votre domicile après votre intervention

### Recommandations préopératoires

- Retirez l'ensemble de vos bijoux (même l'alliance) et piercings
- Retirez votre vernis à ongle, faux ongles ainsi que votre maquillage
- Prenez une douche selon les consignes du chirurgien
- Restez à jeun selon les recommandations fournies par le médecin anesthésiste

*Ces consignes vous seront rappelées par l'infirmière lors de l'appel de la veille.*

*Attention, un protocole non respecté peut entraîner l'annulation de votre intervention.*

### Le matin de votre intervention, à votre domicile

- Prenez une douche en suivant le même procédé que la veille
- Ne vous maquillez pas
- Mettez des sous-vêtements propres
- Brossez-vous les dents en veillant à ne pas avaler l'eau
- Prévoyez une tenue propre, confortable et pratique que vous pourrez enlever et mettre sans difficulté

## Le jour de votre intervention à l'hôpital

Présentez-vous à l'accueil du service ambulatoire à l'heure qui vous a été communiquée, muni de vos documents complétés et signés (consentements chirurgicaux et d'anesthésie, feuille de recommandation de prise en charge en ambulatoire, personne de confiance, directives anticipées, ordonnance transmise par le chirurgien en amont de l'intervention).



### VOTRE IDENTITÉ

Pour sécuriser vos soins tout au long de votre séjour, un bracelet d'identification sera posé à votre poignet dès votre arrivée. A chaque étape de votre prise en charge, il vous sera demandé de décliner votre identité.

Le personnel soignant vous accueille et

- s'assure de votre identité
- vérifie le respect des consignes préopératoires
- prépare votre intervention
- vous informe sur le déroulement de votre prise en charge

Votre accompagnant a la possibilité de patienter dans l'établissement et sera contacté dès votre retour en chambre.

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur (tablette, montre, bijoux, argent etc). Avant d'aller au bloc opératoire, retirez vos lunettes, lentilles de contact, appareils dentaires ou auditifs et rangez-les dans les boîtiers prévus à cet effet.

### A votre retour en chambre

- une collation vous sera servie
- vous devrez uniquement vous lever en présence d'un membre de l'équipe soignante
- votre chirurgien ou anesthésiste passera vous voir en chambre afin de vous donner des consignes postopératoires, ainsi que l'heure et l'autorisation de sortie.

*N'hésitez pas à signaler tout inconfort à l'équipe soignante afin que celle-ci prenne en charge votre douleur.*

## Votre retour à domicile

### Avant votre sortie

L'équipe soignante vous remettra une pochette avec les documents relatifs à votre hospitalisation.

### Votre douleur

Des médicaments permettant de soulager votre douleur vous sont prescrits. Nous vous conseillons de les prendre systématiquement afin d'éviter l'installation de douleurs. Signalez à l'équipe soignante tout inconfort ou incident vous paraissant anormal.

### Le lendemain de votre intervention

Vous serez contacté par l'équipe soignante afin de prendre de vos nouvelles.

### RECOMMANDATIONS

Le jour même de votre intervention, il est pleinement déconseillé :

- de conduire un véhicule
- de prendre une décision importante
- d'utiliser des ustensiles ou appareils dangereux
- de sortir de l'établissement seul

Veillez à être accompagné lors de votre retour à domicile.



# Hospitalisation complète

**Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Durant votre hospitalisation, différents professionnels mettent en commun leurs compétences pour vous soigner, répondre à vos besoins et vous apporter leur soutien.**

## Votre admission

Vous pourrez être admis à l'hôpital la veille ou le jour même de l'intervention. Cette information vous sera communiquée au préalable par l'équipe.

Présentez-vous à l'accueil de l'établissement ou directement dans le service dans lequel vous devez être hospitalisé.

### ACCUEIL PRINCIPAL - Rez-de-chaussée

 03 89 21 28 00

 Ouverture du service :  
du lundi au vendredi de 7h30 à 12h15  
et de 13h à 18h30

## Votre accueil

Le personnel soignant vous accueille et

- vous installe dans votre chambre
- complète votre dossier
- vérifie votre identité et vous pose un bracelet d'identification que vous devrez garder tout au long de votre séjour
- vous fait part de l'ensemble des informations nécessaires pour votre séjour
- vérifie le respect des consignes préopératoires
- vous prépare pour votre intervention



### VOTRE IDENTITÉ

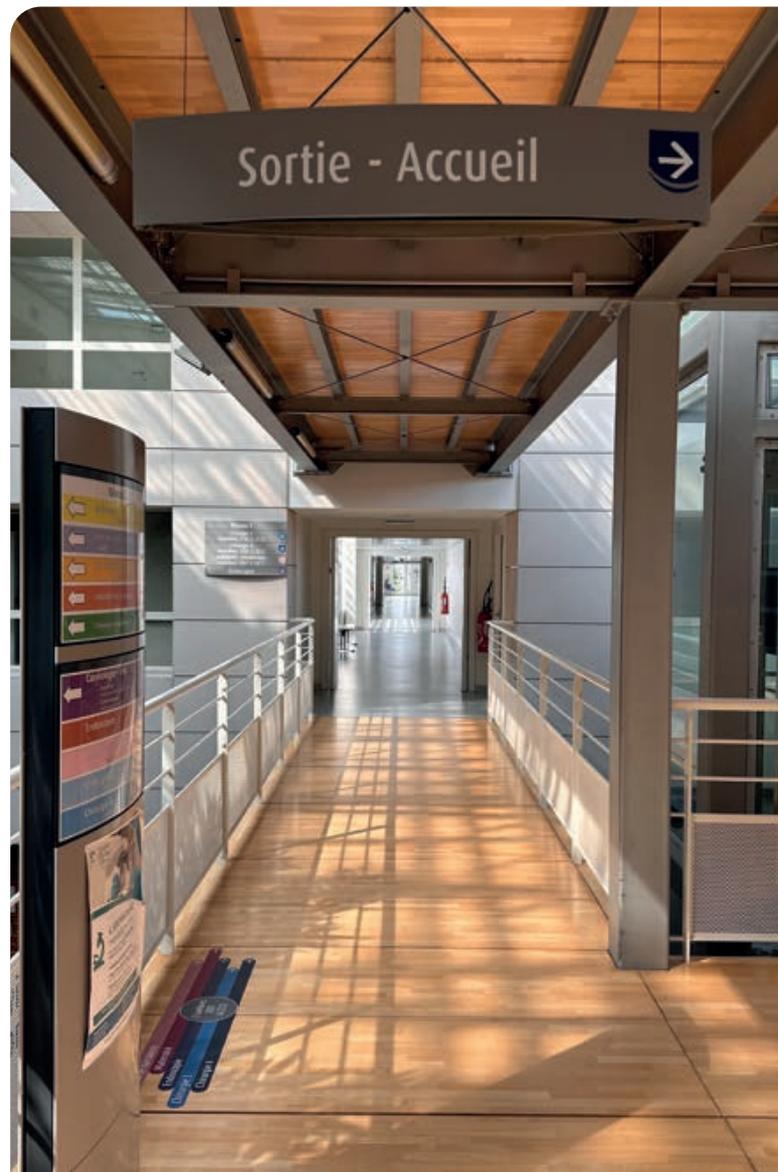
Pour sécuriser vos soins tout au long de votre séjour, un bracelet d'identification sera posé à votre poignet dès votre arrivée. A chaque étape de votre prise en charge, il vous sera demandé de décliner votre identité.

## Votre intervention / examen

- retirez l'ensemble de vos bijoux et piercings
- retirez votre vernis à ongle, faux ongles ainsi que votre maquillage
- retirez vos lunettes, lentilles de contact, appareils dentaires ou auditifs et rangez-les dans les boîtiers prévus à cet effet
- retirez vos pinces à cheveux

## Après votre intervention / examen

- n'hésitez pas à signaler tout inconfort à l'équipe soignante afin que celle-ci prenne en charge votre douleur
- respectez les consignes qui vous ont été transmises par l'équipe soignante
- ne vous levez pas seul, attendez le passage d'un soignant



## Confort hôtelier

### Chambre

Les chambres en régime commun comportent 2 lits et sont sans supplément. Vous pouvez opter pour une chambre individuelle (régime particulier) : elles sont attribuées en fonction des disponibilités moyennant un supplément (non pris en charge par l'assurance maladie mais peut être pris en charge par votre mutuelle en partie ou en totalité).

### Télévision

Cette prestation payante se fait à votre demande auprès de l'accueil principal du lundi au vendredi de 7h30 à 12h15 puis de 13h à 18h30. En dehors de ces périodes une ouverture temporaire pourra être effectuée en appelant le 2800. Si votre abonnement prend fin un samedi ou la veille d'un jour férié, pensez à le prolonger au préalable auprès de l'accueil principal.

*Les informations pratiques qui concernent l'établissement sont accessibles sur la télévision gratuitement. Demandez la télécommande au personnel soignant.*

### Téléphone

Cette prestation payante se fait à votre demande auprès de l'accueil principal du lundi au vendredi de 7h30 à 12h15 puis de 13h à 18h30 moyennant un versement de 10€. Ce montant non restituable comprend 5€ de mise en service de la ligne ainsi que 5€ de crédit de communication.

### Visites

Elles sont autorisées de 14h à 19h30. Pour votre confort et celui des autres patients, quelques précautions sont à respecter : éviter les visites en groupe et les conversations trop bruyantes. Afin de ne pas gêner le travail de l'équipe soignante, il sera demandé à vos proches de quitter la chambre lors de la visite du médecin, au moment des soins et lors du nettoyage.

## Prestation « accompagnement »

En concertation avec le cadre de santé du service, certains patients peuvent bénéficier de la présence d'une personne accompagnante pendant la nuit. Vous pouvez vous renseigner auprès du service des admissions pour connaître les tarifs.

### Restauration

La qualité de vos repas est l'une de nos priorités. Parce que l'alimentation fait partie de votre soin, une équipe de diététiciens en collaboration avec notre prestataire en restauration élabore les menus qui allient plaisir, santé et équilibre nutritionnel.



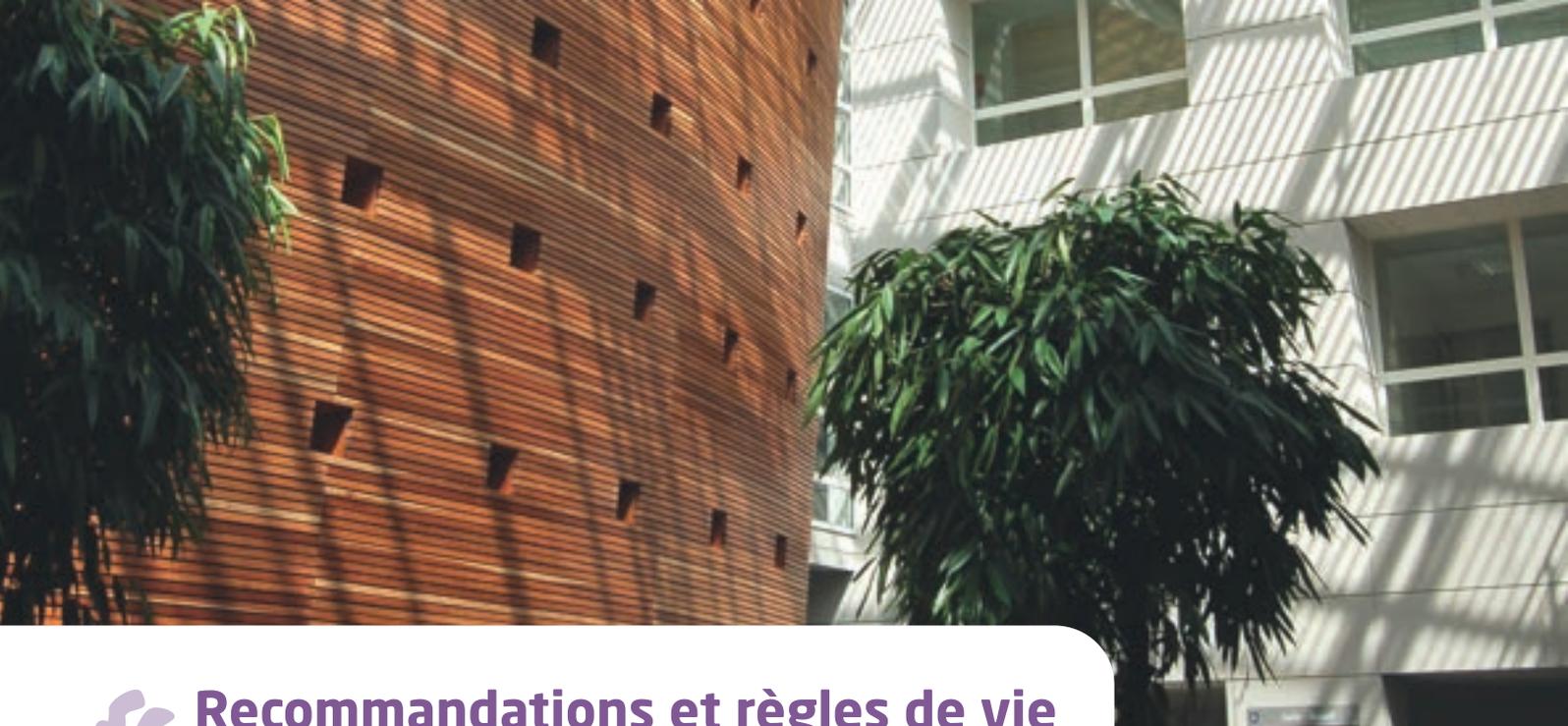
Petit déjeuner : **à partir de 7h30**  
Déjeuner : **à partir de 12h**  
Dîner : **à partir de 18h**



### Distributeurs automatiques

Des distributeurs de boissons et de collations sont disponibles au rez-de-chaussée au niveau du hall principal et devant le service de chirurgie ambulatoire.





## **Recommandations et règles de vie**

**Tout patient a des droits, mais aussi des devoirs à l'égard de l'établissement et du personnel qui y travaille. L'hôpital a pour but de vous offrir des soins de qualité et le personnel s'y emploie. Cela demande également de la part des patients le respect des règles de vie en collectivité.**



### Prévention

Si vous présentez des signes d'infection respiratoire, le port du masque est obligatoire. Il peut aussi être rendu obligatoire en fonction du contexte sanitaire.



### Hygiène

Désinfectez-vous les mains dès votre arrivée à l'hôpital, en entrant dans la chambre puis lors de votre sortie. La solution hydroalcoolique est à votre disposition dans les espaces communs et dans chaque chambre.



### Sécurité incendie

Des consignes de sécurité et d'évacuation sont affichées dans l'établissement. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance. En cas d'incendie, il est important de garder votre calme, de prévenir immédiatement le personnel et de suivre ses instructions.



### Respect

L'hôpital engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui aurait un comportement ou des propos violents à l'égard du personnel ou de l'établissement.



### Objets de valeur

Il est conseillé de n'apporter que le strict nécessaire lors de votre séjour (pas d'objets de valeur, de bijoux, tablette...). Néanmoins, pour sécuriser vos objets de valeur, il est possible de les déposer au coffre par l'intermédiaire du personnel de soins.



## Discrétion

Pour préserver le calme approprié aux soins et à la convalescence, nous vous demandons d'user avec discrétion des appareils électroniques (téléphones, tablettes, télévision, radio...). Evitez les visites en groupe afin de respecter le repos des autres patients.



## Denrées alimentaires

Il est recommandé de ne pas apporter d'aliments périssables à court terme ou de produits frais par souci de conservation. Les boissons alcoolisées sont interdites.



## Tabagisme-vapotage

Conformément à la loi, il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de l'établissement.



## Fleurs et plantes vertes

Par respect des normes d'hygiène, seules les fleurs coupées sont autorisées au sein de l'établissement. Les plantes en pot sont interdites.



## Vigilance

Nous vous invitons à rester attentif à votre environnement et à nous signaler tous faits, objets ou comportements suspects/dangereux.



## Vidéo-surveillance

Pour assurer votre sécurité et dans le respect des dispositions légales, un système de vidéo-surveillance est installé dans l'établissement. Pour toutes questions relatives à votre droit à l'image, veuillez vous adresser à la direction de l'établissement.



## Prise et diffusion d'images

Il est interdit de photographier, filmer ou enregistrer le personnel et les patients au sein de l'établissement.



## Développement durable

L'établissement s'est engagé dans une politique de développement durable et vous invite à en devenir acteur en limitant vos consommations (eau, électricité et chauffage) et en adoptant le tri sélectif (papier, plastique, verre, piles, bouchons plastique et lunettes) aux points de collecte mis en place.



## Dégradations du matériel

Pour votre confort, il convient de respecter les équipements mis à votre disposition ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords.



## Animaux

Ils sont interdits dans l'établissement à l'exception des chiens guides.



## Pompes funèbres

En cas de décès, les proches sont tenus de contacter les pompes funèbres de leur choix dans les plus brefs délais.



## 4. VOTRE SORTIE

### Avant votre sortie

Différents documents vous seront remis par le personnel soignant (lettre de liaison, prescription médicale, clichés d'imagerie médicale, bulletin d'hospitalisation).



#### AVANT DE QUITTER VOTRE CHAMBRE, PENSEZ À :

- vérifier que vous n'avez pas oublié vos effets personnels
- récupérer vos objets de valeur déposés au coffre
- récupérer vos médicaments personnels si vous en avez remis à l'équipe soignante à votre arrivée.

### Autorisation de sortie

La sortie est statuée sur avis médical. Néanmoins, vous pouvez à tout moment quitter l'établissement contre avis médical.

### Sortie contre avis médical

Vous pourrez à tout moment quitter l'établissement, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des éventuels risques encourus. Si, après dialogue avec le médecin, vous décidez de sortir contre avis médical et de prendre un risque pour votre santé, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité. Le médecin vous remettra une ordonnance à l'attention de votre médecin traitant pour assurer la continuité des soins.

### Sortie par transfert

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement de soins. Notre établissement assurera l'organisation de ce transfert et en particulier le transport.

## Retour à domicile

En cas de symptômes inhabituels ou d'une douleur persistante malgré la prise de médicaments, n'hésitez pas à contacter votre médecin traitant ou le service qui vous a pris en charge durant votre hospitalisation.

## Les suites de l'hospitalisation

Vous devez penser à organiser l'après hospitalisation dans les cas suivants : soins médicaux et de réadaptation, convalescence, rééducation, hospitalisation à domicile, soins à domicile, portage de repas, entrée en établissement pour personnes âgées.

N'hésitez pas à en parler à votre médecin lors de la consultation ou à solliciter une assistante sociale dès votre admission pour qu'elle vous aide dans les démarches à entreprendre.



### LE TRANSPORT

La prise en charge des transports est limitée. Si votre praticien préconise un transport, il vous délivrera une prescription de transport adaptée à votre état de santé. Uniquement dans ce cas, les frais de transport sont pris en charge par la Sécurité Sociale. Vous avez le libre choix du transporteur.

### VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Pour cela, nous vous encourageons à remplir :

- un questionnaire de satisfaction interne, pour nous aider à améliorer la qualité de votre prise en charge.
- une enquête nationale "e-satis" encadrée par la Haute Autorité de Santé (HAS), réglementée et obligatoire, unique pour l'ensemble des établissements de santé.

Cette enquête est réalisée par mail. Grâce à l'adresse électronique que vous nous aurez fournie à l'admission, vous pourrez compléter en ligne le questionnaire qui vous sera adressé après votre sortie.





## 5. NOS ENGAGEMENTS ET VOS DROITS

### Nos engagements

#### Démarche qualité et gestion des risques

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est construite autour de six grands axes développés en objectifs mis en œuvre dans le cadre d'un programme annuel d'actions d'amélioration. Cette politique est évaluée au minimum une fois par an.

- Promouvoir le respect des droits des patients et considérer avant tout le mieux-être de la personne
- Placer les professionnels au cœur des dispositifs d'amélioration des pratiques
- Renforcer la gestion des risques associés aux soins
- Consolider la culture qualité et sécurité des soins
- Promouvoir le travail en équipe et la qualité de vie au travail
- Maintenir une réponse adaptée aux situations de crise

#### CERTIFICATION

L'Hôpital Albert Schweitzer est certifié par la Haute Autorité de Santé. La démarche de certification est une évaluation externe qui vise à mesurer le niveau de maturité de l'organisation en terme de qualité et de sécurité des soins.

Elle est réalisée tous les 4 ans par des professionnels de santé indépendants qui rédigent un rapport de certification. Le rapport de l'établissement est mis à disposition du public sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Les autres procédures de certification sont :

- l'accréditation du laboratoire de biologie médicale
- l'évaluation externe des EHPAD
- la certification QUALIOPi pour l'institut de formation



## INDICATEURS QUALITÉ

Chaque année, l'établissement participe à la mesure d'indicateurs qualité, notamment dans le domaine de la tenue du dossier patient, de la satisfaction des patients et de la lutte contre les infections associées aux soins. En fonction des résultats obtenus, l'établissement met en œuvre des actions d'amélioration. Retrouvez les résultats en ligne sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) et sur le site **Qualiscope**. Ceux-ci sont également disponibles sur les panneaux d'affichage de chaque service et dans la zone d'accueil.

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

C'est une instance de dialogue entre les représentants des usagers et les professionnels. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès de la direction de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites données.

Elle est composée en vertu de l'article R1112-81 du Code de la Santé Publique :

- des médiateurs médicaux
- des médiateurs non-médicaux
- des représentants des usagers
- des représentants de la direction et du personnel

## VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Ils sont des bénévoles d'associations de patients, d'usagers et de consommateurs agréés. Ils siègent dans différentes instances dont la Commission des usagers afin de porter la parole des usagers, de défendre leurs intérêts et de contribuer à la définition des besoins et des évolutions souhaitables. Ils peuvent vous accompagner dans vos démarches.

*La liste nominative des membres de la Commission des usagers et les modalités de contact des représentants des usagers sont accessibles sur le panneau d'affichage de chaque service.*

## CONTACTS

Représentant des usagers :  
[ru.fondationcolmar@gmail.com](mailto:ru.fondationcolmar@gmail.com)

## EVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS

L'évaluation de la satisfaction est un axe important de la politique qualité de l'établissement. Nous mesurons la satisfaction des patients en recueillant leur avis sur l'existence d'une réponse adaptée à leurs attentes. Les réponses nous aident à améliorer nos prestations.

Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis avant votre sortie.

De plus, après votre sortie, vous recevrez par mail le questionnaire national de satisfaction **E-SATIS** (si votre adresse mail a été enregistrée lors de votre pré-admission). Vous aurez la possibilité de répondre informatiquement à cet autre questionnaire. Une synthèse des résultats est affichée dans chaque service.

### > TAUX DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS EN 2023 Source « E-SATIS »

77%

**classe A** en hospitalisation complète en médecine, chirurgie et obstétrique

83%

**classe A** en hospitalisation en ambulatoire

## Votre douleur, parlons-en !

### Contrat d'engagement de lutte contre la douleur de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse.

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne.

Les établissements de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse s'engagent à mettre en œuvre le programme national de lutte contre la douleur.

**La fondation dispose de plusieurs comités de lutte contre la douleur. Ce sont des structures de réflexion et de proposition pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients accueillis, avec des médecins spécialisés et sensibilisés, des référents douleurs et des plans de formation spécifiques à la douleur mis en œuvre pour les professionnels de santé.**

### RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (après une chirurgie, un traumatisme, etc.) : leurs causes doivent être recherchées et traitées
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, fibromyalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent un symptôme à part entière. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise

### ÉVALUER GRÂCE A PLUSIEURS OUTILS

- L'échelle numérique (EN). Si vous êtes apte à vous exprimer, vous pourrez donner une note de 0 à 10 pour situer le niveau de votre douleur (0 correspond à l'absence de douleur et 10 à la douleur maximale imaginable).

- L'échelle verbale simple (EVS). L'intensité de la douleur est exprimée par des mots : douleur absente, faible, modérée, intense, extrêmement intense.
- L'échelle Algoplus chez la personne dyscommunicante fonctionne selon 5 critères d'observation : visage, regard, plaintes orales, corps, comportement.
- L'échelle Doloplus est adaptée chez la personne dyscommunicante institutionnalisée en gériatrie pour évaluer des douleurs chroniques.
- D'autres échelles spécifiques peuvent également être utilisées (nouveaux-nés, enfants, etc.).

La mesure de la douleur doit être répétée pour permettre d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement.

### PRÉVENIR ET SOULAGER

Nous vous aiderons en répondant à vos questions et en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous utiliserons, avec votre accord, les moyens les mieux adaptés à votre situation pour prévenir et soulager la douleur (antalgiques, méthodes non médicamenteuses, traitements adaptés, etc.).

Article L.1110-5 du code de la Santé Publique : "... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte..."

## PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS À L'HOSPITALISATION

Lors de l'hospitalisation, les personnes âgées peuvent perdre leur autonomie dans les activités de base de la vie quotidienne. On parle alors de dépendance iatrogène liée à l'hospitalisation. Cette perte d'autonomie peut être due à plusieurs facteurs intriqués. Certains sont liés à la pathologie et à l'état de santé du patient, d'autres sont liés aux processus de soins et à l'environnement hospitalier. Ce phénomène, en grande partie évitable, concerne près de 10% des personnes hospitalisées.

Les principales causes de dépendance iatrogène liée à l'hospitalisation sont au nombre de 6 : le syndrome d'immobilisation, la confusion aiguë, la dénutrition, les chutes, l'incontinence urinaire et les effets indésirables des médicaments.

Pour prévenir ce risque, l'équipe soignante évalue dès votre admission les facteurs de risque de déclin fonctionnel. Des interventions ciblées et adaptées à votre situation vous seront proposées pour traiter la pathologie ayant justifié l'hospitalisation, mais aussi pour améliorer ou maintenir vos capacités fonctionnelles et psychiques ; c'est le projet de soins qui vous sera proposé et pour lequel nous rechercherons votre adhésion. Prendre le temps de préparer la sortie d'hospitalisation participe également à la démarche de prévention de la dépendance iatrogène.

## Vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

La charte de la personne hospitalisée rappelle les droits essentiels des patients accueillis dans les établissements de santé. Vous la trouverez les principes généraux en page 29 de ce livret. La charte est également disponible sur demande en braille et en langues étrangères au bureau des admissions.

## Accès aux informations qui vous concernent

### PROTECTION DES DONNÉES

L'établissement s'engage à traiter l'ensemble des données collectées vous concernant de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel :

- La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée
- Le Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la Protection des Données.

En dehors des cas prévus par la réglementation qui nécessitent un consentement exprès de votre part (recherches biomédicales), les informations anonymisées pourront être utilisées dans les cadre d'études à visée statistique, d'évaluation et/ou d'épidémiologie par les professionnels de l'hôpital.

Le traitement des données personnelles et de santé est réalisé afin de répondre aux obligations légales des établissements et pour sauvegarder les intérêts vitaux des patients, entre autre au moyen du dossier patient informatisé. Les destinataires des données sont les soignants et certains personnels administratifs autorisés, tous soumis aux règles de confidentialité.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le droit d'accès aux données, à leur rectification ou à la limitation de certains traitements en dehors de ceux à caractère réglementaire vous est acquis. Vous pouvez exercer ce droit en contactant par écrit le Délégué à la Protection des Données : **dpo@diaconat-mulhouse.fr**

### ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier est constitué pour chaque patient hospitalisé et comprend les informations recueillies lors de ses séjours. Le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour. Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé. Tout au long de votre prise en charge, vous pouvez demander au médecin qui vous suit les informations relatives à votre état de santé.

Pour toute communication de documents médicaux de votre dossier, vous devez faire une demande écrite auprès du directeur de l'établissement. Le formulaire de demande est téléchargeable sur notre site internet. Vous pourrez consulter vos informations sur place, en présence d'un médecin ou demander une copie de votre dossier.

## VOTRE IDENTITÉ ET L'IDENTIFIANT NATIONAL DE SANTÉ (INS)

C'est une identité de référence permettant de garantir la bonne identification du patient auprès de l'ensemble des professionnels de santé. Elle permet de faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans la prise en charge. Son utilisation est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Si vous constatez une erreur concernant votre identité (par exemple : votre nom de naissance, vos prénoms, votre sexe, votre date ou votre lieu de naissance), vous devez demander une rectification auprès de l'Insee qui gère ce répertoire. Pour vous aider, le bureau des admissions vous fournira un formulaire type.

## MON ESPACE SANTÉ

C'est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé et de la Prévention. Il a vocation à devenir votre carnet de santé numérique et interactif. Mon espace santé vous permet de stocker et de partager vos documents et vos données de santé avec les professionnels de santé de votre choix, en toute confidentialité.

L'accès à votre espace santé est hautement sécurisé. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (médecin, infirmier, pharmacien,...) peuvent le consulter. Vous pouvez vous opposer à la consultation et à l'alimentation de celui-ci en le stipulant au personnel du bureau des admissions ou aux professionnels de santé. Chaque personne bénéficiant d'un régime de sécurité sociale dispose de Mon espace santé. Il est particulièrement utile pour les personnes ayant souvent recours aux soins comme les patients atteints d'une maladie chronique ou

pour un suivi sur une longue période à l'instar des femmes enceintes. De plus, en cas d'urgence, l'accès à votre Dossier Médical Partagé de Mon espace santé peut s'avérer particulièrement utile pour permettre au professionnel de santé d'agir vite. Tous ces accès en urgence sont tracés dans le Dossier Médical Partagé.

En savoir plus : [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr)

## Informations médicales et prises de décisions

### INFORMATION ET CONSENTEMENT DU PATIENT

L'information donnée sur votre état de santé, sur les actes et les traitements proposés, sur leurs bénéfices et sur leurs risques éventuels doit être claire, accessible et loyale. Elle doit vous permettre de participer aux choix thérapeutiques qui vous sont proposés. Vous pouvez aussi choisir de ne pas être informé. Dans ce cas, vous devez prévenir le médecin responsable de votre prise en charge afin que cette demande soit inscrite dans votre dossier.

### PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Il s'agit d'une personne qui pourra vous accompagner dans vos démarches en assistant par exemple aux entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions. Si, à un moment de votre hospitalisation, vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, c'est cette personne que le médecin consultera pour savoir quelles décisions vous auriez pu prendre et en tenir compte dans les choix thérapeutiques.

Lors de votre admission, nous vous proposons de désigner une personne de confiance en remplissant un formulaire qui sera conservé dans votre dossier médical. Cette désignation n'est pas obligatoire. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation mais vous pouvez revenir à tout moment sur votre choix.

Votre personne de confiance peut être un parent, un proche, le médecin traitant. Il doit s'agir d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions et à qui vous faites confiance. Nous

vous demandons de l'avertir de sa désignation. Vous pouvez également désigner la personne de confiance dans Mon espace santé.

### PERSONNE À PRÉVENIR

Vous pouvez désigner une personne que nous pourrions contacter en cas de besoin d'ordre organisationnel ou administratif. Elle n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales. Cette personne peut être la même que la personne de confiance ou être différente.

### DIRECTIVES ANTICIPÉES

Elles sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure pour faire connaître ses souhaits quant aux questions relatives à sa fin de vie, notamment concernant les conditions de limitation ou d'arrêt des traitements, au cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Lorsqu'elles existent, elles sont contraignantes et s'imposent au médecin sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation.

Pour être valables, ces directives doivent être écrites, datées, signées et vous devez vous identifier clairement (nom, prénom, date et lieu de naissance). Ces directives anticipées sont valables sans limite de temps, toutefois, elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées.

Lors de votre admission, nous vous proposons de nous remettre une copie des directives anticipées que vous auriez rédigées ou de renseigner un document de recueil qui sera alors conservé dans votre dossier médical.

### LE REFUS DE SOINS ET D'ACTES THÉRAPEUTIQUES

Pour la réalisation des actes médicaux et de soins, des informations vous seront remises et votre consentement vous sera deman-

dé. Vous pouvez à tout moment demander les informations complémentaires qui vous paraissent nécessaires avant d'accepter les actes diagnostiques ou thérapeutiques qui vous sont proposés. Vous pouvez à tout moment refuser les soins et les actes proposés, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et avoir confirmé cette information par un document signé.

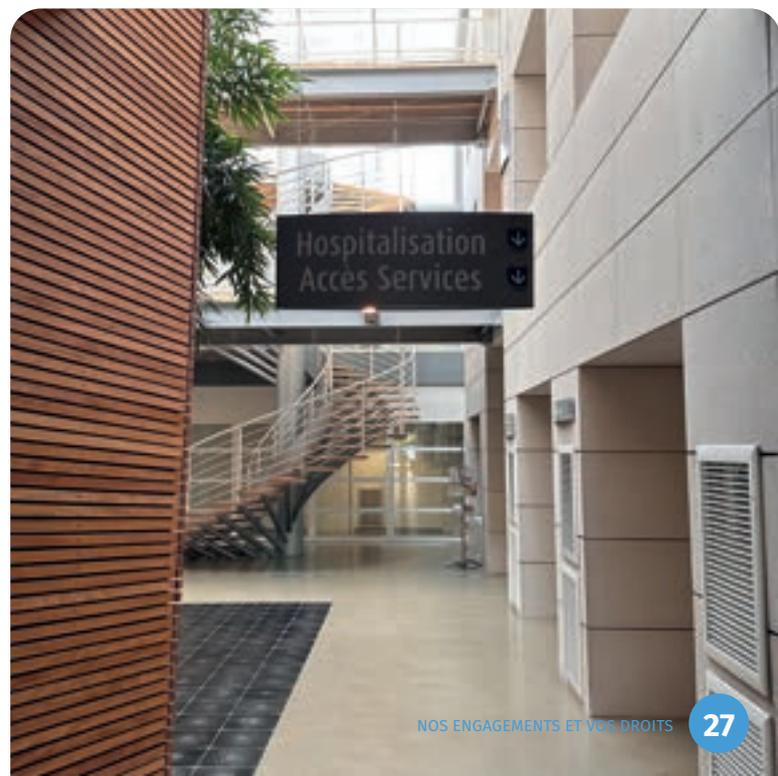


### DON D'ORGANES OU DE TISSUS

Donner un organe est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, la loi prévoit que toute personne est un donneur potentiel sauf si elle avait exprimé son opposition de son vivant. Il est important de faire connaître sa volonté de son vivant afin de guider les proches dans ces circonstances difficiles.

Le refus de don peut être exprimé par l'inscription de sa volonté sur le registre national des refus par courrier ou sur le site [www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr) (mode de refus privilégié)

Vous pouvez également confier votre choix à la personne de confiance qui retranscriera votre volonté.



## Procédure en cas de plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au responsable du service concerné. Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez contacter le centre de ressources qualité afin d'exprimer d'éventuelles doléances ou réclamations. Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite et pourra vous mettre en relation avec un médiateur médical et/ou non médical, membre de la Commission Des Usagers (CDU), qui pourra vous rencontrer. La Commission des usagers formule des recommandations pour apporter une solution au litige ou pour que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

En cas d'accidents liés aux soins, vous pouvez saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales (CRCI). Elle favorise la résolution des conflits par la conciliation et permet l'indemnisation des victimes d'accidents médicaux.

Pour plus d'informations : [www.oniam.fr](http://www.oniam.fr)

C'est au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc important que nous le sachions.

### CONTACTS

Centre de ressources qualité :  
[qualite-colmar@diaconat-mulhouse.fr](mailto:qualite-colmar@diaconat-mulhouse.fr)

## DÉCLARER UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS

On regroupe sous le terme d'évènement indésirable associé aux soins (EIAS) toute situation qui, à l'occasion d'un acte à visée diagnostique, thérapeutique ou préventif, en perturbe la réalisation ou impacte directement la santé du patient (effet indésirable d'un médicament, dommage causé par un dispositif médical,...).

En cas d'évènement indésirable (ou dommage) associé aux soins, vous serez informé sur les circonstances ou les causes du dommage par un médecin. Cette information vous sera délivrée lors d'un entretien au cours duquel vous pourrez vous faire assister par un médecin ou une autre personne de votre choix (art. L1142-4 du code de la santé publique). Cet évènement sera tracé dans votre dossier médical.

### A NOTER

Le signalement d'un évènement indésirable est un acte citoyen qui bénéficie à tous. En tant que patient, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail national des évènements indésirables ([www.signalement.social-sante.gouv.fr](http://www.signalement.social-sante.gouv.fr)) les incidents que vous suspectez être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins dont les infections associées aux soins.

## 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 de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement. Vous pouvez aussi vous y procurer un exemplaire de la charte du patient hospitalisé en langue étrangère (allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, italien ou portugais), régionale (alsacien) ou en braille.





# Soutenir notre Fondation

En tant qu'établissement privé à but non lucratif, la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse est habilitée à recevoir des dons.

Nous soutenir, par un don, c'est permettre d'accélérer considérablement la réalisation de projets au service de nos patients, de nos résidents, de nos bénévoles et de tous les professionnels qui œuvrent dans nos établissements.

Parmi ces projets, l'achat de jeux de société adaptés pour les seniors, l'aménagement d'un véhicule pour les patients à mobilité réduite, le financement de camps de vacances pour des jeunes en difficultés, l'organisation d'évènements ou d'actions de prévention, la préparation d'animations dans les EHPAD, l'acquisition de matériel chirurgical...

Parce que vous aussi vous pouvez contribuer au mieux être de la personne



Camps d'été à Illkirch-Graffenstaden



Soulève-malade à Ingwiller



Les Estivales en EHPAD à Colmar

**Notre Fondation s'engage à employer les dons perçus des particuliers et des entreprises en toute transparence et à respecter les souhaits des donateurs.**



## 1 Je souhaite contribuer aux actions de votre Fondation par un don ponctuel de :

50€     100€     250€     500€     Autre : ..... €

Vous pouvez régler par chèque à l'ordre de **la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse** ou par virement bancaire : **IBAN** : FR76 1470 7000 0110 2144 4931 911    **BIC-SWIFT** : CCBPFRPMTZ

## 2 Je souhaite soutenir durablement les actions de votre Fondation par un don mensuel :

Accord de prélèvement automatique en faveur de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, établissement privé à but non lucratif reconnu d'utilité publique. Identifiant Créancier SEPA : FR38047461919

Je peux suspendre cet accord à tout moment. J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever chaque 5 du mois la somme de :

50€     100€     250€     500€     Autre : ..... €

Merci de remplir ce bulletin et d'y joindre votre RIB. Ces documents sont à retourner à l'adresse suivante : **Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse - Service Comptabilité - 14 Boulevard Roosevelt - 68100 MULHOUSE.**

J'ai également la possibilité de faire un don en ligne sur le site [www.fondation-diaconat.fr](http://www.fondation-diaconat.fr)

### Je laisse mes coordonnées afin de recevoir mon reçu fiscal.

Si vous êtes un particulier, bénéficiez d'une réduction d'impôt de 66% dans la limite de 20% de votre revenu imposable annuel. Si vous êtes un professionnel, bénéficiez d'une réduction de 60%, dans la limite de 0,5% du chiffre d'affaires hors taxe de l'exercice au cours duquel le don a été fait.

Nom :

Prénom :

Adresse :

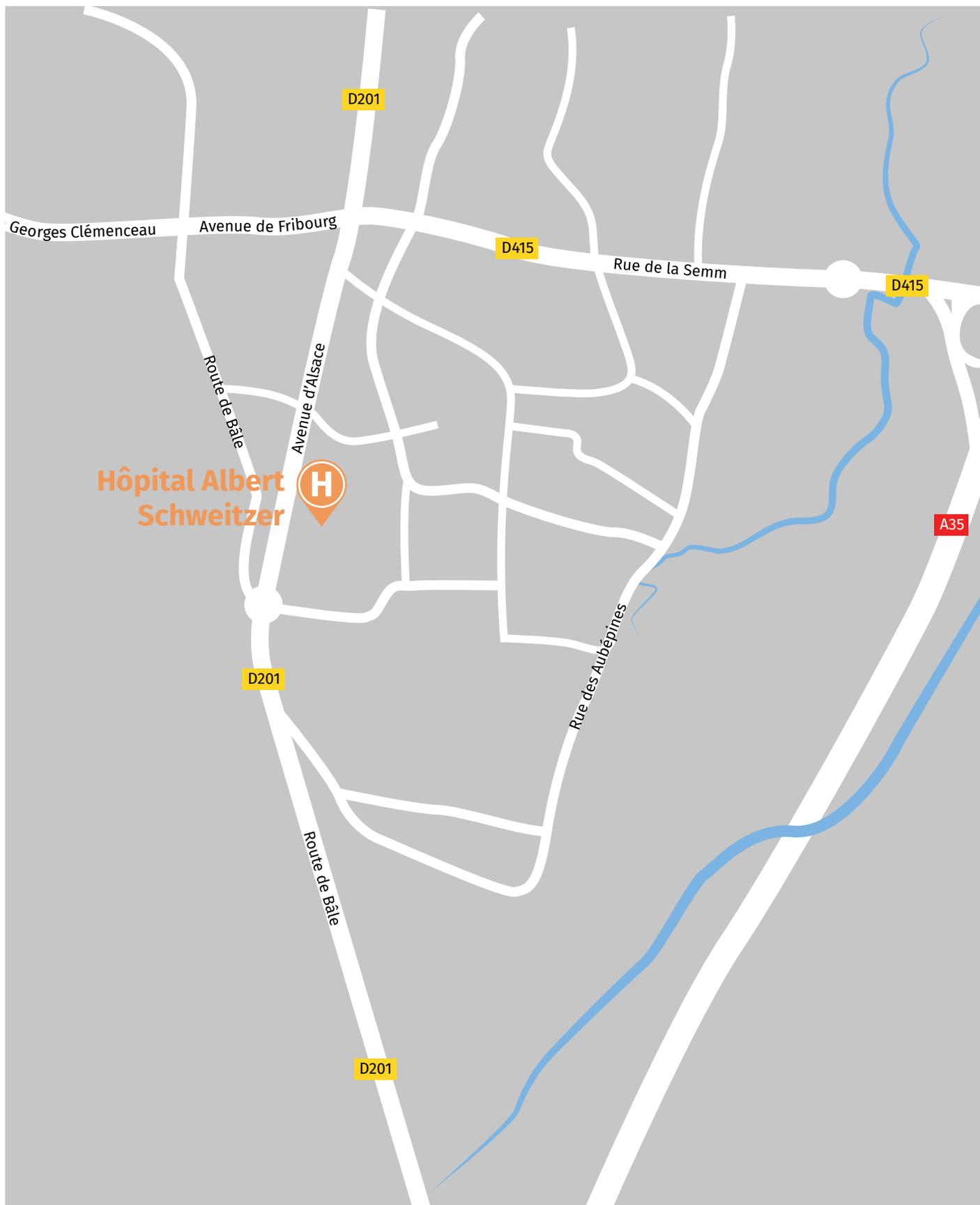
Code Postal :

Ville :

Email :

Téléphone :

Date et signature obligatoires :



**Hôpital Albert Schweitzer**  
201 Avenue d'Alsace, 68000 COLMAR  
03 89 21 28 00



Fondation  
de la maison du  
**Diaconat**  
de Mulhouse

# *Mon passeport ambulatoire*

*Guide des enfants  
(et des parents)*



*Bonjour à toi !*

*On ne se connaît pas encore alors voici  
un petit espace pour te présenter*

*Je m'appelle :* .....

*J'ai :* ..... *ans*

*Je mesure :* ..... *cm*

*J'aime :* .....

.....

*Je n'aime pas :* .....

.....



Parent(s) : Les informations précédées  
de ce pictogramme vous sont dédiées



Tu vas être hospitalisé dans un des établissements de la Fondation de la maison du Diaconat et tu te poses des questions ? Ce guide est pour toi et tes parents. Tu peux le lire avec eux.

Tes parents et les personnes qui te soignent vont t'aider pendant cette période où tout est nouveau pour toi. Tu peux poser des questions quand tu ne comprends pas et dire ce que tu ressens.

# *Cher enfant, (chers parents),*

L'ensemble de l'équipe soignante et les médecins te souhaitent la bienvenue au sein de l'unité de chirurgie ambulatoire. Nous te remercions de la confiance que tu accordes à notre établissement pour te prendre en soin.

Ce passeport ambulatoire t'est destiné pour comprendre les différentes étapes lors de ton hospitalisation. Afin d'assurer le bon déroulement de ta prise en charge, nous te remercions de suivre scrupuleusement les différentes consignes de ce passeport.

## Les équipes d'ambulatoire



*Clinique du Diaconat-Fonderie*



*Hôpital Albert Schweitzer*



Fondation  
de la maison du  
**Diaconat**  
de Mulhouse

## Informations utiles

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse dispose de 2 services d'ambulatoire prenant en charge les enfants de moins de 15 ans.

Les deux services t'accueillent du lundi au vendredi de **6h30 à 19h**



### Clinique du Diaconat-Fonderie



1 Rue Saint-Sauveur, 68100 MULHOUSE



Accueil en Chirurgie 1, au 4<sup>ème</sup> étage de la clinique



Équipe soignante : 03 89 36 75 40

Secrétariat : 03 89 36 74 69



### Hôpital Albert Schweitzer



201 Avenue d'Alsace, 68000 COLMAR



Accueil au rez-de-chaussée de l'établissement, en passant par la porte principale



Équipe soignante : 03 89 21 25 20

Secrétariat : 03 89 21 25 97



# Avant ton hospitalisation : ton parcours patient

## 1 Consultation chez le chirurgien

J'ai vu le Dr ..... le : .....

Je serai opéré le : ..... / ..... / .....

Je me fais opérer de : .....



Parent(s) : l'intervention nécessitant une anesthésie, il faut obligatoirement prendre rendez-vous avec un anesthésiste entre 5 et 30 jours avant l'intervention. Vous pouvez prendre rendez-vous via **Doctolib** et sélectionner l'établissement où votre enfant sera hospitalisé.

## 2 Consultation avec l'anesthésiste

Mon rendez-vous est prévu le : ..... / ..... / .....



Parent(s) : n'oubliez pas de prendre avec vous :

- La pièce d'identité de votre enfant  
(carte d'identité, passeport, livret de famille, acte de naissance < 3 mois)
- Votre pièce d'identité
- La carte vitale sur laquelle votre enfant est affilié
- Le dossier d'hospitalisation de votre enfant complété
- Le carnet de santé de votre enfant
- L'autorisation d'opérer signée des deux titulaires de l'autorité parentale

## 3 Pré-admission

Après ton rendez-vous avec le médecin qui t'endormira, rends toi au bureau des admissions qui se trouve dans le hall d'accueil de l'hôpital. Ceci est obligatoire pour valider ton opération.

## À quoi ressemblera l'hôpital ?

Si ton hospitalisation est prévue à l'avance, tu pourras venir visiter les locaux. Dans l'hôpital il y aura :



Des chambres avec des salles de bains.



Des salles pour les soignants et les médecins.



Des salles d'opération.



Des espaces de détente pour tes parents.



Des zones dédiées aux jeux  
(salle d'attente, chambre) .



Ton papa **ET/OU** ta maman va rester avec toi pendant toute ton hospitalisation sauf pendant l'opération.

# Qu'est-ce que tu peux emmener ?

Des jeux, des livres, tes jouets préférés...



Ton doudou, ta tétine et des couches si nécessaire



Parent(s) : n'oubliez pas de prendre avec vous :

- La pièce d'identité de votre enfant  
*(carte d'identité, passeport, livret de famille, acte de naissance < 3 mois)*
- Votre pièce d'identité
- La carte vitale sur laquelle votre enfant est affilié
- Le dossier d'hospitalisation de votre enfant complété
- Le carnet de santé de votre enfant
- L'autorisation d'opérer signée des deux titulaires de l'autorité parentale



Attention n'emmène pas d'objet de valeur : pas de console, pas de bijoux, pas de tablette, pas de téléphone...



## La veille de ton opération

Tes parents vont recevoir un appel ou un SMS entre 1 à 3 jour avant ton opération pour leur communiquer l'heure à laquelle tu dois venir à l'hôpital.

**Je dois venir à : ..... h .....**

Tu devras respecter quelques règles avant de venir :



**1. Tu prends une douche avec le savon désinfectant.**



**2. Tu dois enlever tes bijoux, ton maquillage et ton vernis à ongles.**



Parent(s) : en cas de modification de l'état de santé de votre enfant (infection, nouveau médicament...), merci d'avertir le secrétariat d'anesthésie.

## Le jour de ton opération

- Tu prends ta douche à la maison
- Tu ramènes ton dossier d'hospitalisation
- Tu te présentes à l'heure demandée
- Tu respectes les consignes de jeûne (page suivante)

# Ce que je peux boire et manger avant mon opération



Parent(s) : les heures sont à remplir par le parent selon l'heure de convocation transmise par le service.

6

heures  
avant

..... h .....

Tu as le droit de manger un yaourt ou une compote et de boire un dernier biberon de lait.

3

heures  
avant

..... h .....

Si tu es allaité, tu as le droit à une dernière tétée.

2

heures  
avant

..... h .....

Tu as le droit de boire un verre d'eau, de sirop, de tisane sucrée ou de jus de pomme (pas d'autres jus)



..... h .....

Tu arrives à l'hôpital.



Tu dois absolument respecter ces consignes pour que ton opération se passe bien. Si tu ne les as pas bien respectées, ton opération risque d'être annulée

# Qui s'occupera de toi ?

Grâce à ton dossier médical, tous les soignants savent comment s'occuper de toi. Tu verras des personnes différentes car certaines travaillent le matin ou l'après-midi et d'autres la nuit.



**L'infirmier**  
fait les soins  
et te donne les  
médicaments prescrits  
par le médecin.



**L'aide-soignant**  
t'aide à t'habiller,  
à te laver et à  
manger.



**Le brancardier**  
t'emmène au bloc  
opératoire et te  
ramène dans ta  
chambre.



**Le chirurgien**  
t'opère au bloc  
opératoire.



**La secrétaire**  
prépare ton séjour  
avec tes parents.

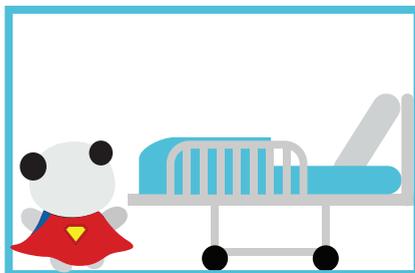


**L'anesthésiste**  
t'endort et veille  
sur toi pendant  
l'opération.

## Comment ça se passe à l'hôpital ?



1. Tu arrives à l'heure demandée



2. Tu es installé dans ta chambre, tu peux t'habiller comme un super héros.



3. Tu peux regarder la télévision ou jouer.



4. Tu ne dois pas manger ou boire.



5. L'infirmier vient te voir et te pose des questions.



6. Tu pars au bloc opératoire avec un brancardier et un de tes parents.



**7. L'anesthésiste t'endort.**

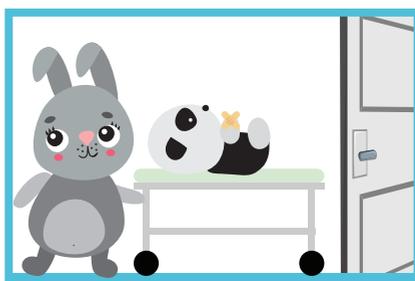


**8. Le chirurgien t'opère**



**9. Tu te réveilles quand c'est fini.**

*Selon l'hôpital et les locaux, un parent pourra être présent à ton réveil*



**10. Tu reviens dans ta chambre avec un pansement sur la main.**

*Ce pansement ne t'empêche pas d'utiliser ta main*



**11. Tu attends un peu et tu reçois à boire puis à manger.**



**12. L'infirmier surveille que tu n'aies pas mal, pas envie de vomir, et que tu fasses pipi.**

## *Et si tu as mal ?*

### **Dis-le aux personnes qui te soignent !**

Pour savoir combien tu as mal, l'infirmier utilise une règlette



Pour avoir moins mal, tu peux recevoir des médicaments (en gélule, en sirop, en perfusion...). L'infirmier reviendra te voir avec la règlette pour savoir si tu n'as plus mal.



Si on doit te faire des examens qui peuvent faire mal, on utilisera une crème pour que tu ne sentes pas les piqûres et au bloc opératoire, on te donnera un masque à respirer pour te détendre.

Savoir ce qui va se passer, te distraire et être rassuré(e) t'aidera aussi à avoir moins mal.

Si tu as des questions pendant ton hospitalisation, n'hésite pas à nous en parler !

# CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.  
Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

1

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

2

3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5

Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge..

6

7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

9

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

10

## *Quand est-ce que tu rentreras chez toi ?*



C'est le docteur qui te dira quand tu peux sortir le jour de l'opération.



Avant de partir, dis-nous si ton séjour à l'hôpital s'est bien passé en remplissant, avec tes parents, le questionnaire de satisfaction.

Est-ce que tu dois revenir chez le docteur ? Quand ?

.....

**De retour à la maison, tu pourras reparler de l'hôpital avec tes parents, tes camarades, tes amis et ton médecin habituel.**

**Qu'est-ce que tu as aimé ? De quoi as-tu eu peur ? Qui t'a aidé ? Qu'est-ce que tu as appris ?**



Parent(s) : le lendemain de l'intervention, vous allez recevoir de l'hôpital un appel ou un sms vous demandant l'état de santé de votre enfant : il est important de nous répondre même si tout va bien.

## *Ton retour à la maison*



Parent(s) :

En cas de **douleurs** insuffisamment soulagées, de **saignement** ou **tout autre problème / question**, une équipe de soins reste à votre écoute 24h/24 au numéro suivant :



**NUMÉRO DISPONIBLE  
24H/24**

Clinique du Diaconat-Fonderie :  
**03 89 36 75 34**

Hôpital Albert Schweitzer :  
**03 89 23 48 17**

*En cas d'urgence, contacter le SAMU au 15*