



Fondation
de la maison du
Diaconat
de Mulhouse

Livret d'accueil

Pôle de Santé Privé du Diaconat Centre-Alsace



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 20 établissements. L'ensemble ainsi constitué représente 1 636 lits et places et 3 000 collaborateurs, dont 300 praticiens.

Notre Fondation s'est toujours attachée à inscrire son action dans la fidélité à 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.

Les missions qu'elle s'est données s'organisent autour de 4 axes : la Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) et les Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), la prise en charge de la personne âgée, la formation des professionnels de santé et le secteur du social. 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 par décret impérial du 14 juillet 1865, 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.

Jean WIDMAIER
Président du Comité d'Administration

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis dans un établissement du Pôle de Santé Privé du Diaconat Centre-Alsace composé de l'Hôpital Albert Schweitzer à Colmar, de la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar et du Home du Florimont à Ingersheim. Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Soyez assuré 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, 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 la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse : *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 dont vous pourrez avoir besoin. Nous vous conseillons de prendre un moment pour vous familiariser avec son contenu.

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

Diégo CALABRÒ

Directeur Général de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse



Présentation générale

7

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse

7

Une présence régionale au service des patients

8

L'offre de soins : Les activités de l'Hôpital Albert Schweitzer

9

L'offre de soins : Les plateaux techniques de l'Hôpital Albert Schweitzer

13

L'offre de soins : Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar et Home du Florimont

14

Votre séjour

15

Accueil

15

Admission

16

Les frais

17

En pratique

18

La culture à l'hôpital

20

Une équipe multidisciplinaire

21

La sortie

22

Qualité et gestion des risques

23

Règles et respect de la vie collective

26

Droits de la personne hospitalisée

28

Chartes

32

Charte de la personne hospitalisée

32

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

33

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

34

Localisation et coordonnées des établissements

36

Présentation générale

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse

Les missions essentielles de notre Fondation sont organisées autour 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 nous 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 3 000 collaborateurs de bonnes conditions de travail et un climat social serein. À la fin des années 90, la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse se développe dans la région. Progressivement, elle a organisé ses activités en fonction de 4 axes stratégiques.



Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) et les Soins de Suite et de Réadaptation (SRR)

Nos établissements sont principalement des hôpitaux et des cliniques de médecine, chirurgie et obstétrique, associés à des centres de soins de suite et de réadaptation. Pour que chacun bénéficie des meilleurs soins, en toute sécurité, l'innovation et la modernité sont au centre de nos préoccupations, de même que le confort de travail de nos collaborateurs.



Accompagnement de la personne âgée dépendante

La prise en charge de la personne âgée dépendante est organisée autour des établissements sanitaires et des EHPAD de la Fondation mais également de ses EHPAD partenaires. Ensemble ils ont créé, en avril 2017, le réseau de gérontologie à but non lucratif nommé Alsa'Seniors et dont l'objectif est d'accompagner les aidants, les familles et les médecins.



Formation des professionnels de santé

L'avenir des établissements passe par la formation des futurs professionnels. Depuis plus de 50 ans, la Fondation forme au métier d'aide-soignant. Aujourd'hui, la Fondation regroupe 3 instituts de formation. Ils forment au métier d'aide-soignant, d'auxiliaire de puériculture et d'accompagnant éducatif et social. Certaines de ces formations sont accessibles par la voie de l'alternance.



Le secteur du social

Depuis 2016 et la reprise du Foyer de l'Adolescent d'Illkirch-Graffenstaden, la Fondation a développé son action dans le secteur du social. En 2019, elle ouvre deux Services d'Accueil pour Mineurs Non Accompagnés (SAMNA) à Haguenau et à Strasbourg. Par ailleurs notre Fondation mène également des actions auprès :

- de la crèche de la Porte Haute à Mulhouse
- de l'association « Les Mulhousiennes »
- des Sœurs du Neuenberg à Ingwiller
- de l'Étage (projet Erholung) à Strasbourg
- de projets culturels tel que le Labopéra
- ...



3 000 professionnels



300 praticiens



1 636 lits et places



79 300 entrées



2 091 naissances

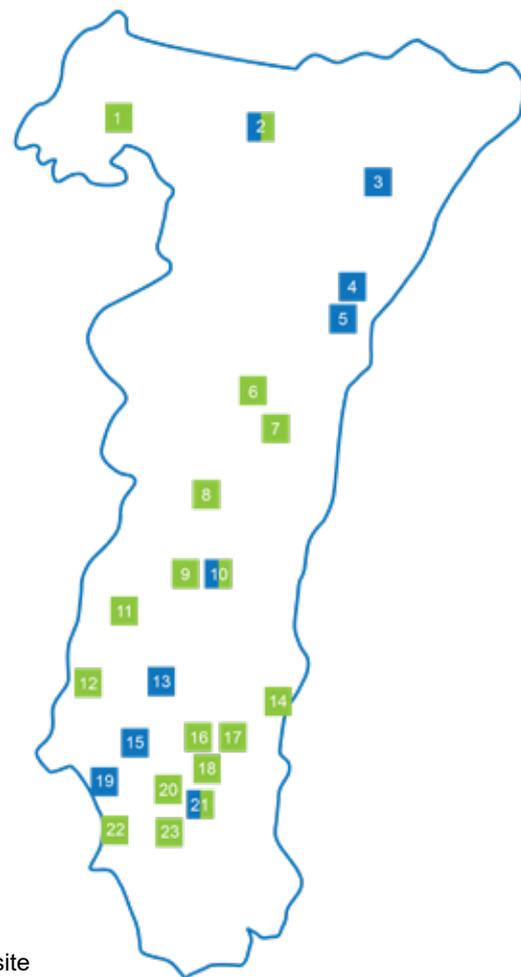


Présentation générale

Une présence régionale au service des patients

Nos 20 établissements

- 2** Ingwiller
Hôpital Le Neuenberg
EHPAD Béthanie, Siméon et Emmaüs
Institut de formation
- 3** Haguenau
CSSRA Château Walk
SAMNA Jeanne Merle d'Aubigné
- 4** Strasbourg
SAMNA Adélaïde Hautval
- 5** Illkirch-Graffenstaden
Foyer de l'Adolescent
- 10** Colmar
Hôpital Albert Schweitzer
Clinique du Diaconat-Colmar
Home du Florimont
Institut de formation
- 13** Guebwiller
SSIAD Domisoins
- 15** Vieux-Thann
SSIAD Domisoins
- 19** Senheim
CSSR Saint-Jean
- 21** Mulhouse
Clinique du Diaconat-Roosevelt
Clinique du Diaconat-Fonderie
Institut de formation
Laboratoire de biologie médicale multisite



Nos 24 partenaires

- 1** Drulingen
Centre de Soins Infirmier
SSIAD
- 2** Ingwiller
APH des Vosges du Nord
- 6** Barr
SSIAD
- 7** Saint-Pierre
EHPAD Les Missions Africaines
- 8** Beblenheim
EHPAD Le Petit Château
- 9** Wintzenheim
EHPAD Les Magnolias
- 10** Colmar
EHPAD Notre Dame des Apôtres
- 11** Munster
EHPAD Le Foyer du Parc
- 12** Oderen
Hôpital Saint-Vincent
- 14** Bantzenheim
EHPAD Les Molènes
- 16** Kingersheim
EHPAD Les Violettes
- 17** Sausheim
EHPAD Le Quatelbach
- 18** Illzach
EHPAD Le Séquoia
Résidence Les Cygnes
- 20** Lutterbach
L'Aire Mômes
- 21** Mulhouse
Diaverum
Crèche de la Porte Haute
Réseau Alsa'Seniors
Centre socio-culturel Lavoisier-Brustlein
Fondation Jean Dollfus
SOS Médecins
- 22** Bellemagny
EHPAD Père Faller
- 23** Hochstatt
EHPAD Œuvre Schyrr



Le réseau Alsa'Seniors

Une offre de soins ou d'hébergement inférieure à la demande, le manque d'information ou la complexité du système rendent souvent difficile l'accompagnement et la prise en charge de la personne âgée.

Face à ce constat, la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse a constitué, avec ses EHPAD partenaires, le réseau de gérontologie à but non lucratif, Alsa'Seniors.

Une plateforme téléphonique est à votre disposition pour répondre à vos questions au **03 89 33 13 00**, du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h.

La Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar et le Home du Florimont sont tous deux membres de ce réseau.

Présentation générale

L'offre de soins

1. Hôpital Albert Schweitzer

L'Hôpital Albert Schweitzer est un établissement MCO (Médecine - Chirurgie - Obstétrique) de 233 lits et places, situé à Colmar.

a) Les activités

Anesthésiologie

Le département d'anesthésie-réanimation assure la permanence et la continuité des soins 24h/24. Il prend en charge les actes d'anesthésie de l'ensemble des sites opératoires. Le département assure également la gestion péri-opératoire des patients comprenant la consultation et visite pré-anesthésique et le suivi médical post-opératoire.

Cardiologie

Le service de cardiologie est réparti sur les services d'hospitalisation classique, le service d'hospitalisation de semaine, les urgences cardiologiques, l'unité de soins intensifs de cardiologie (USIC), les soins continus de cardiologie, le bloc cardiovasculaire interventionnel, les explorations non invasives et le plateau des consultations externes.

Chirurgie ambulatoire

La chirurgie ambulatoire est un traitement associant anesthésie et chirurgie qui permet la sortie du patient le jour même de son admission. Actuellement, 62% des actes chirurgicaux (hors endoscopies digestives) sont réalisés en ambulatoire. L'Hôpital Schweitzer dispose de 6 places en boxes, de 15 chambres individuelles ainsi que d'une unité de circuit court (aussi appelée « fast track »), attenante au bloc opératoire de 16 places. Cette organisation permet une prise en charge des patients en très court séjour.

Chirurgie de la main

Cette spécialité traite de multiples pathologies : articulaires, nerveuses, osseuses, tendineuses, qu'elles soient d'origines congénitales, traumatiques ou dégénératives. Plusieurs techniques d'interventions sont possibles, les techniques dites « classiques » ou les techniques microchirurgicales. La chirurgie du canal carpien est l'acte le plus souvent réalisé. D'autre part, les équipes collaborent avec des ateliers d'appareillage pour la confection des orthèses.

Chirurgie digestive et viscérale

La chirurgie digestive et viscérale est la spécialité médicale qui prend en charge les pathologies chirurgicales des organes abdominaux. Les principales interventions sont du ressort de la chirurgie digestive (cancers du côlon, rectum, estomac...), de la chirurgie des urgences abdominales (appendicite, sigmoïde, cholécystite, péritonite, occlusion...), de la chirurgie de la paroi abdominale (hernie, éventration...), de la chirurgie proctologique (hémorroïde, fissure anale, fistule anale, abcès, kyste sacro coccygien...), de la chirurgie bariatrique (Bypass, sleeve...) et de la chirurgie endocrinienne (thyroïde, parathyroïde, surrénale...). Dans le cadre de la prise en charge des cancers, les chirurgiens assurent la mise en place de chambre implantable. La technique par coelioscopie est fréquemment utilisée au sein de l'établissement. Une infirmière stomathérapeute assure les soins et le suivi des patients stomisés.

Chirurgie esthétique et reconstructive

Les principales interventions réalisées sont la médecine esthétique du visage, la médecine esthétique du corps, la chirurgie plastique et reconstructrice du visage et la chirurgie plastique et reconstructrice du corps.



DOCTOLIB

Vous pouvez prendre rendez-vous en ligne, via Doctolib pour les spécialités suivantes :

- Anesthésiologie,
- Cardiologie,
- Chirurgie vasculaire,
- Chirurgie viscérale et digestive,
- Endocrinologie-diabétologie,
- Gastro-entérologie,
- Gynécologie médicale et obstétrique,
- Maternité,
- Pédiatrie,
- Rhumatologie,
- Sage-femme.



Présentation générale

L'offre de soins

Chirurgie dentaire et stomatologie

Chirurgie maxillo-faciale

Chirurgie orthopédique

L'unité de soin comporte 17 lits d'hospitalisation et 10 lits d'ambulatoire. Les interventions peuvent être prises en charge en hospitalisation conventionnelle ou en service de chirurgie ambulatoire. Il s'agit de chirurgie du membre inférieur (prothèse totale de hanche ou de genou, remplacement prothétique, arthroscopie...). La chirurgie du pied, hallux-valgus notamment, est une activité importante dans le centre. Le service pratique également la chirurgie du membre supérieur (prothèse totale d'épaule, acromioplastie, réparation de la coiffe des rotateurs...) et l'ablation de matériel (ostéosynthèse, plaque, vis, etc.).

Chirurgie vasculaire

La chirurgie vasculaire assure le dépistage, le bilan et le traitement des maladies vasculaires artérielles et veineuses. La thérapeutique des maladies artérielles représente l'essentiel de l'activité. Les artères carotides, l'aorte, les artères des membres inférieurs sont traitées soit chirurgicalement ou par dilatation et stent (endoprothèse). Le traitement des maladies veineuses est principalement orienté vers la chirurgie des varices et le soin des ulcères. L'accueil des urgences vasculaires est assuré 24h/24 par un chirurgien vasculaire senior.

Dermatologie

Pour prendre un rendez-vous, téléphonez au cabinet du dermatologue de votre choix.

Diabétologie-Endocrinologie

L'endocrinologie-diabétologie est une spécialité médicale qui prend en charge le diabète de type I et II et les dysfonctionnements des glandes endocrines. Les principales pathologies prises en charge sont celles du diabète, de la thyroïde, des glandes surrénales, de l'obésité, etc.

Gastro-Entérologie

La gastro-entérologie concerne le diagnostic et le traitement des pathologies liées à la digestion et aux troubles du transit. Elle traite également les maladies du foie, des voies biliaires, du pancréas ainsi que l'exploration des douleurs abdominales. Les gastro-entérologues sont fortement impliqués dans le dépistage des cancers colorectaux.

Gynécologie-Obstétrique

Les gynécologues assurent la prise en charge tant médicale que chirurgicale des pathologies de la femme. Sur le plan médical, les gynécologues de l'établissement assurent les consultations gynécologiques et obstétricales, le suivi gynécologique, le suivi des femmes quel que soit le stade de leur grossesse, le dépistage des cancers gynécologiques (sein, ovaires, utérus, col de l'utérus), le conseil sur la contraception et la prévention des maladies sexuellement transmissibles.

Les gynécologues-obstétriciens assurent les interventions chirurgicales telles que l'hystérectomie par voie haute ou voie basse, l'hystéroscopie diagnostique et opératoire, la cure de prolapsus, la prise en charge de l'incontinence urinaire, la ligature des trompes par coelioscopie, la colposcopie mais également les césariennes programmées ou effectuées en urgence, 24h/24.



MIRRAC

La Mobilisation Immédiate et Récupération Rapide Après Chirurgie (MIRRAC) est une procédure qui permet aux patients bénéficiant d'une pose de prothèse un retour à domicile compris entre le 1^{er} et le 3^{ème} jour suivant leur intervention.

C'est avec cette procédure que plusieurs interventions de prothèse totale de hanche et de prothèse totale du genou ont pu être réalisées en chirurgie ambulatoire.

Ces techniques ont alors été introduites à l'Hôpital Schweitzer dans le prolongement d'un travail d'équipe sur le retour à domicile.

La Récupération Rapide Après Chirurgie (RAAC) dépend de l'engagement du patient. Ainsi, une préparation optimale en amont de l'hospitalisation est nécessaire. Le patient doit savoir comment se préparer, ce qu'il va se passer, ce qu'on attend de lui. Pour ce faire nous proposons une information pré-opératoire complète, réalisée par une infirmière du service et par un kinésithérapeute.

Présentation générale

L'offre de soins

Maternité

La maternité de l'Hôpital Schweitzer, de type 1, peut assurer tous les suivis de grossesse, de la déclaration à la visite post-natale, en passant par les échographies obstétricales, la préparation à la naissance ainsi que l'entretien à la parentalité. Le service assure environ 800 accouchements par an.

La maternité se compose de 4 unités :

- Le service d'hospitalisation anténatale, de suites de couches et la pouponnière,
- Le bloc obstétrical,
- Le bloc opératoire,
- Les consultations obstétricales effectuées par les sages-femmes.

Les consultations des gynécologues-obstétriciens, pédiatres et anesthésistes s'effectuent au rez-de chaussée dans le secteur des consultations externes.

L'équipe de la maternité de l'Hôpital Schweitzer est un acteur de proximité et s'inscrit dans le réseau périnatal alsacien et dans le réseau du territoire 3, d'autant qu'elle a adhéré au PRADO (Programme d'Accompagnement à Domicile) depuis 2013. Plus d'informations sur le site www.maternite-schweitzer.com

Le séjour en maternité : La Haute Autorité de Santé a fixé la durée standard des séjours en maternité. Le délai recommandé est de 72h d'hospitalisation pour un accouchement par voie basse et jusqu'à 96h pour un accouchement par césarienne. Les généralistes, les pédiatres, les gynécologues de ville et les sages-femmes libérales sont nos relais auprès des patientes après la courte période d'hospitalisation qui fait désormais suite à la naissance.

Pédiatrie

À la maternité : Un pédiatre est présent pour l'accueil de nouveau-nés en cas de césarienne, extraction instrumentale, accouchements par le siège ou s'il y a nécessité de réanimation néonatale.

En consultation : Les pédiatres effectuent les vaccinations, pratiquent tous les gestes d'un médecin généraliste, en les adaptant aux enfants. Ils vérifient l'évolution et l'éveil des enfants et traitent les maladies infantiles telles que la varicelle, les angines, les oreillons etc.

Ophtalmologie

Les maladies les plus fréquentes sont la cataracte, les pathologies rétiniennes, la DMLA, le strabisme et la myopie. L'ophtalmologue réalise des actes de chirurgie, des traitements lasers ou des injections intravitréennes. Les patients admis pour un acte de chirurgie ophtalmologique sont essentiellement pris en charge au sein du service d'hospitalisation ambulatoire ou sur le circuit court d'ambulatoire.

ORL

Certaines pathologies sont très fréquentes et le plus souvent bénignes (sinusites, otites). À l'inverse, d'autres nécessitent un suivi plus approfondi (vertiges, troubles auditifs, apnées du sommeil...). Les médecins ORL peuvent également réaliser des interventions telles que la chirurgie de la surdité, la chirurgie cervicale et carcinologique, la chirurgie thyroïdienne, l'ablation des amygdales etc.

Pneumologie

Les principaux examens effectués sont des tests allergologiques et tests de provocation, des mesures de la fonction respiratoire, des épreuves d'effort avec VO2, des endoscopies bronchiques, le diagnostic de cancers bronchiques, le diagnostic et le traitement des troubles respiratoires du sommeil. Dans le cadre du dépistage des apnées du sommeil, le personnel met en place l'appareillage pour l'enregistrement du sommeil au sein du plateau de cardiologie.

Crédit : Marie Dallagnol



Spécificités de la maternité

- Une consultation d'acupuncture.
- Une consultation d'aide au sevrage tabagique.
- Des sages-femmes formées à l'homéopathie.
- La prise en charge de l'allaitement maternel (consultantes en lactation).
- Des salons d'allaitement hebdomadaires.
- Des consultations individuelles de soutien à l'allaitement.
- Des projets d'accompagnements individualisés : *haptonomie, atelier de portage en écharpe, atelier de massage du nouveau-né, intervention d'ostéopathes au sein de la maternité, préparation à la naissance classique, préparation à la naissance par Pilates.*
- Des rencontres à thème avec les mamans après la naissance : « la pause des mamans ».

Présentation générale

L'offre de soins

Rhumatologie - Algologie

Spécialité médicale dédiée au diagnostic et au traitement de pathologies musculo-squelettiques aiguës ou chroniques, elle traite notamment la polyarthrite rhumatoïde, les spondylarthrites, les rhumatismes psoriasiques, les maladies auto-immunes et auto-inflammatoires, la chondrocalcinose, la goutte et la maladie à hydroxyapatite. Cette spécialité prend également en charge l'ostéoporose, l'arthrose, les tendinites et les maladies musculaires. Enfin, elle intervient dans le champ des douleurs rachidiennes (cervicales, dorsales, lombaires), lombosciatiques, névralgies cervico-brachiales ainsi que de la fibromyalgie. L'algologie, quant à elle, permet d'évaluer et de traiter la douleur chronique.

Service social

Les assistantes sociales sont présentes dans tous les services d'hospitalisation et d'hébergement de nos établissements. Elles reçoivent les personnes qui le demandent sur rendez-vous. Elles ont pour mission d'informer les patients sur leurs droits, de les aider dans leurs démarches administratives et de les orienter en fonction de leurs besoins.

Unité de rééducation cardio-respiratoire

Unité de surveillance médico-chirurgicale

Après une intervention lourde, les patients les plus fragiles et polypathologiques nécessitent une surveillance accrue. Ils sont alors pris en charge à l'Unité de Surveillance Médico-Chirurgicale (USMC).

USICAR

L'USICAR est une structure de prise en charge spécifique des patients insuffisants cardiaques. Il s'agit d'un réseau de santé ville-hôpital pour le suivi de ces patients, le plus souvent à la suite d'une hospitalisation. Cette unité assure la coordination entre l'hôpital et les différents acteurs de santé (médecins généralistes, cardiologues, infirmières à domicile). Elle fournit diverses prestations pour une prise en charge optimisée et continue du patient, son éducation et sa surveillance à domicile.

Urgences cardiovasculaires

L'Hôpital Schweitzer est le centre de référence des urgences cardiologiques pour le territoire de santé 3. Des douleurs thoraciques, des difficultés à respirer (dyspnées), des palpitations ou des poussées hypertensives peuvent être des signes d'alerte vers une situation plus critique. Un passage aux urgences devient alors une nécessité. La prise en charge des urgences cardiovasculaires est assurée 24h/24 et 7j/7 par une équipe spécialisée.

Tél : 03 89 21 27 40

Urgences obstétriques

Des contractions utérines régulières ou/et douloureuses, une fièvre supérieure à 38°C, des saignements, la rupture de la poche des eaux, la diminution ou l'absence de mouvements du bébé sont autant de signes qui doivent faire consulter, quel que soit le terme. L'accueil des urgences gynéco-obstétricales est assuré 24h/24 et 7j/7. Les patientes sont prises en charge et accompagnées par un médecin senior et la sage-femme de garde.



Plateau du Diaconat-Colmar



Rééducation

L'équipe est composée de :

- kinésithérapeutes,
- ergothérapeutes,
- orthophoniste,
- psychomotricien,
- diététicienne,
- brancardières.

Tous salariés de l'établissement, ces professionnels peuvent intervenir dans tous les services de soins (médecine, chirurgie orthopédique ou vasculaire, cardiologie, service ambulatoire, SSR...).

Après leur séjour, les patients peuvent effectuer leur rééducation au sein du service de soins de suite ou de l'hôpital de jour, situés à la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar.

Par ailleurs, ce plateau technique est ouvert à la patientèle externe par le biais d'une activité libérale.

Présentation générale

L'offre de soins

b) Les plateaux techniques

Bloc opératoire

L'hôpital est doté de dix salles d'opération, dont une réservée au bloc obstétrical et une autre à l'ophtalmologie. Cette zone se compose du bloc opératoire, de la salle de surveillance post-interventionnelle et de l'endoscopie et communique avec les salles de cardiologie interventionnelle, le bloc obstétrical ainsi que le service de chirurgie ambulatoire.

Bloc obstétrical

La maternité a accès à un bloc opératoire. Les papas sont autorisés à y accéder, selon les conditions de naissance. Le bloc obstétrical comprend trois salles de consultations, une salle de pré-travail, deux salles de naissances, une salle équipée pour l'accueil médicalisé de bébé après sa naissance et une salle de bains.

Consultations externes

Il s'agit de consultations sans hospitalisation. Elles permettent de préparer une hospitalisation ou d'assurer un suivi médical après une hospitalisation ou une intervention. Des consultations externes sont proposées pour l'anesthésie, la cardiologie, la chirurgie générale et viscérale, la chirurgie vasculaire, la diabétologie-endocrinologie, la gynécologie-obstétrique, la pédiatrie et la dermatologie.

Cardiologie : examens et consultations

L'hôpital dispose d'un plateau de cardiologie permettant d'assurer aussi bien le suivi des patients hospitalisés que des patients en externe. Ce plateau regroupe les consultations externes de cardiologie et les plateaux techniques pour la réalisation d'examens non invasifs : mise en place d'un holter, ECG, échocardiographie, épreuve d'effort, contrôle de pacemakers... Ces examens sont supervisés par le cardiologue qui assure votre suivi.

Plateau d'endoscopie

Le service d'endoscopie permet la réalisation d'examens d'endoscopie digestive ou bronchique. Le plateau technique se compose de deux salles d'examen, d'une salle de réveil et d'une zone de traitement des dispositifs médicaux. Il est organisé en circuit court, aussi appelé « short track ».

Polyclinique

La polyclinique se situe au rez-de-chaussée de l'hôpital et dispose d'une entrée latérale spécifique. Adressez-vous au secrétariat pendant les heures d'ouverture. En dehors de ces horaires, installez-vous en salle d'attente où une infirmière viendra vous chercher.

Plateau technique d'analyses médicales

Le plateau fonctionne en permanence, 7j/7, 24h/24, 365j/365, permettant ainsi d'assurer les urgences de jour comme de nuit. Un technicien est toujours présent sur le site et des navettes sont organisées quotidiennement vers le laboratoire multisite de biologie médicale du Diaconat à Mulhouse afin d'y réaliser les analyses plus spécifiques (notamment bactériologiques). Le plateau technique n'est pas accessible aux patients externes.

Radiologie interventionnelle cardio-vasculaire

Le plateau technique est équipé de deux salles d'angiographie numérisée de dernière génération, de deux baies hémodynamiques, d'une baie d'électrophysiologie intégrée pour la rythmologie, d'un système de tomographie par cohérence optique (OCT) et de deux systèmes de mesure de fraction de flux de réserve coronarien (FFR).



L'imagerie médicale

Le plateau technique d'imagerie médicale de l'Hôpital Schweitzer propose une vaste gamme d'examens diagnostiques et interventionnels.

Le service est accessible aux patients hospitalisés dans les services, mais également aux personnes externes, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45.

Le plateau d'imagerie médicale est divisé en deux pôles.

Le pôle de radiologie conventionnelle dispose de :

- Salles de radiologie conventionnelle,
- Salles d'échographie,
- Un mammographe numérique par plaques.

Le pôle d'imagerie en coupe dispose de :

- Un scanner,
- Deux IRM.

Présentation générale

L'offre de soins



Les EHPAD

Les 116 places d'hébergement permanent ont vocation à accueillir des personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans, présentant ou non des troubles cognitifs et ne pouvant plus rester à domicile.

Les 5 places d'hébergement temporaire permettent aux personnes âgées qui vivent à domicile de trouver des solutions d'hébergement pour une courte durée.

2. Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar

a) Médecine gériatrique

Le service de médecine gériatrique de courte durée comporte 48 lits répartis sur deux unités. Il a pour mission d'accueillir et de prendre en charge 24h/24 et 7j/7 des patients âgés polypathologiques.

b) Hôpital de jour

L'hôpital de jour gériatrique de 14 places accueille des patients en journée, afin de réaliser des bilans, des soins et ou des activités de rééducation.

- L'hôpital de jour de médecine réalise des bilans (mémoire, somatiques, autonomie, pré-opératoire...), des évaluations (gérontopsychiatriques, gériatriques standardisées...) et des soins (transfusions, perfusions, plaies chroniques...).

- L'hôpital de jour de soins de suite et de réadaptation prend en charge les personnes dans une visée rééducative (cognitive, orthopédique, ergothérapique, troubles de la marche et de l'équilibre) et/ou dans le cadre d'un suivi (psychologique, nutritionnel, social...).

c) Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

Cette unité de 30 lits prend en charge les personnes âgées lorsque le retour immédiat à domicile n'est pas possible, notamment après un épisode médical ou chirurgical aigu. Elle a pour principale mission de favoriser la récupération des capacités physiques et psychiques.

d) Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

Cette unité d'hébergement de 30 lits est réservée aux personnes fortement dépendantes et dont l'état de santé demande une surveillance médicale constante, des soins permanents et un suivi médical spécifique.

e) Plateau de rééducation

Ce plateau technique prend en charge l'ensemble des patients et des résidents accueillis sur le site du Diaconat-Colmar. Il est constitué d'une équipe pluridisciplinaire (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotricien, orthophoniste, diététicien...).

f) Plateau d'imagerie médicale

Le plateau permet aux personnes prises en charge sur le site du Diaconat-Colmar de bénéficier d'examen d'imagerie médicale conventionnelle et d'échographies.

3. Home du Florimont

Cet Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) est situé à Ingersheim. Il accompagne au quotidien 69 résidents, placés en chambres individuelles.

Votre séjour

Accueil

Hôpital Albert Schweitzer

201 avenue d'Alsace 68000 Colmar

Pour une hospitalisation classique



Horaires d'ouverture du bureau des admissions

Lundi au jeudi : 8h à 17h30

Vendredi : 8h à 17h



En externe
03 89 21 25 02



En interne
25 02



Horaires d'ouverture de l'accueil

Lundi au vendredi : 7h30 à 12h15 / 13h30 à 18h30

Samedi : 10h à 12h30 / 13h30 à 17h



En externe
03 89 21 28 38



En interne
28 38



Votre identité Votre sécurité

Afin de garantir votre sécurité lors d'une consultation, d'examen, de soins ou d'une hospitalisation, merci de présenter une pièce d'identité (*carte d'identité, passeport, livret de famille ou carte de séjour*).

Une identité erronée peut être la cause d'une erreur médicale.

ATTENTION : ce sont votre nom et votre premier prénom figurant sur votre pièce d'identité qui seront inscrits dans votre dossier d'hospitalisation.

Pour une hospitalisation en urgence

Vous ou l'un de vos proches devrez vous rendre à l'accueil des urgences ou à l'accueil principal muni d'une pièce d'identité et de la carte Vitale.

Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar

18 rue Charles Sandherr 68000 Colmar



Horaires d'ouverture de l'accueil

Lundi au vendredi : 8h15 à 19h15

Samedi : 9h15 à 12h45 / 13h30 à 19h15

Dimanche et jours fériés : 10h15 à 12h45 / 13h30 à 19h15



En externe
03 89 21 28 00



En interne
60 34

Pour une admission en urgence en médecine gériatrique



Lundi au vendredi : 8h à 17h

En dehors de ces horaires : 03 89 21 22 00



En externe
03 89 21 23 10

Home du Florimont

1 rue de la Promenade 68040 Ingersheim



Horaires d'ouverture de l'accueil

Lundi au dimanche : 8h45 à 11h45 / 14h à 18h



En externe
03 89 27 94 00



En interne
94 72

Votre séjour

Admission

Admission des mineurs

L'admission des mineurs est prononcée à la demande des parents, du tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. La photocopie de la pièce d'identité ainsi que la carte Vitale du parent responsable doivent être présentées. En cas d'intervention chirurgicale, une autorisation signée par les deux parents est obligatoire pour anesthésier et opérer, sauf s'il y a urgence.



Rappel : Un enfant mineur, quel que soit son âge, doit être accompagné par l'un de ses parents durant son hospitalisation ou par un membre de la famille désigné par le responsable de l'autorité parentale.



Les pièces à fournir à l'admission

- Pièce d'identité ou livret de famille
- Votre carte Vitale ou attestation d'ouverture des droits*
- Attestation CMU si vous en bénéficiez
- Carte de mutuelle
- Attestation de prise en charge de votre mutuelle
- Certificat médical délivré par le médecin prescrivant l'hospitalisation
- Carnet de maternité
- Carnet de santé
- En cas d'accident du travail, le document remis par votre employeur
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article 115 du Code des pensions militaires : votre carnet de soins gratuits
- Carte européenne

**Il convient de mettre à jour votre carte Vitale chaque année, idéalement à chacun de vos passages (fin de droits) ainsi que lors d'un changement de situation administrative (mariage, naissance...).*

Cette opération vous permet d'actualiser vos droits en tant qu'assuré à l'assurance maladie. À cet effet, des bornes sont disponibles à l'entrée de l'Hôpital Albert Schweitzer et de la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar.

Personnes accompagnantes

En concertation avec le cadre de santé, les enfants et les personnes nouvellement opérées ou gravement malades peuvent bénéficier de la présence d'une personne accompagnante pendant la nuit. Sur demande, un repas peut lui être servi. Renseignez-vous auprès du cadre de santé ou du service des admissions pour connaître les tarifs.

Anonymat et respect de la vie privée

Vous avez la possibilité, au moment de votre admission, de demander que votre hébergement revête un caractère privé en demandant la non divulgation de votre présence dans l'établissement. Dans le cas d'une telle demande, l'ensemble du personnel soignant et administratif en sera informé.

Protection juridique des majeurs protégés

Lorsque les facultés mentales sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge, il est pourvu aux intérêts de la personne par l'un des régimes de protection prévus par le Code Civil. Sur demande de votre médecin ou de l'un de vos proches, le juge des tutelles peut décider de la mise sous protection d'un patient ou d'un résident.

Votre séjour

Les frais

Hospitalisation en médecine, chirurgie, obstétrique ou en soins de suite et de réadaptation

Les frais de séjour comprennent l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital (à l'exception du régime particulier, des frais d'accompagnement, de la télévision, du téléphone etc.). Le ticket modérateur (part non prise en charge par l'assurance maladie) et le forfait journalier seront facturés aux assurés relevant du régime général ou à la complémentaire santé le cas échéant. Les frais d'hospitalisation sont détaillés en annexe du « *Guide de votre admission* ». L'établissement applique strictement les tarifs de la nomenclature de la Sécurité Sociale, sans dépassement d'honoraires.



Si vous n'êtes pas assuré social, renseignez-vous auprès du bureau des admissions qui vous délivrera un devis. En effet, vous êtes redevable de la totalité des frais qui devront être réglés le jour de la préadmission ou au plus tard le jour de l'admission.



Si vous n'habitez pas le département, votre organisme de Sécurité Sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. La différence sera à votre charge.

Séjour en EHPAD et en USLD

Le prix de la journée à la charge des résidents est arrêté chaque année par le Conseil Départemental du Haut-Rhin. En fonction des ressources de la personne âgée, et/ou du contexte familial et social (par exemple en tenant compte d'une participation éventuelle des proches pour acquitter une partie des frais d'hébergement), des démarches peuvent être entreprises pour l'obtention d'allocations (APA, Aide au logement, Aide Sociale...). Les frais de séjour sont payables au début de chaque mois.

Consultations externes

L'ensemble des actes et des consultations sera facturé en fonction de votre situation, à votre caisse d'assurance maladie ou à vous-même. Le montant de la part non prise en charge (ticket modérateur) varie en fonction de votre situation au regard du parcours de soins coordonné, du type d'examen ou de la caisse d'assurance maladie. Les tarifs de consultations et actes externes sont ceux définis par la Sécurité Sociale, selon la nomenclature en vigueur, sans dépassement d'honoraires.

Votre chambre

À l'Hôpital Schweitzer et à la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar, les chambres en régime commun sont à 2 lits et sans supplément. Cependant, vous pouvez opter pour une chambre en régime particulier. Ces chambres sont attribuées en fonction des disponibilités, moyennant un supplément de prix (non pris en charge par l'assurance maladie). Ce supplément peut être pris en charge, en totalité ou partiellement, par votre mutuelle si votre contrat le prévoit.

Le détail des tarifs figure sur l'annexe « *Tarifs* » qui se trouve dans la pochette « *Guide de votre admission* ».

Les chambres en régime particulier

Hôpital Albert Schweitzer

Les chambres individuelles sont spacieuses et équipées d'un cabinet de toilette avec douche et WC. Elles ont toutes une vue sur le parc ou sur un patio interne.

Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar

Les chambres individuelles des services de médecine gériatrique et de soins de suite et de réadaptation sont équipées d'une salle de bains avec douche et WC.

Home du Florimont

Les chambres individuelles sont équipées d'un lit médicalisé, d'installations sanitaires (cabinet de toilette, WC et douche), d'un téléphone et de petit mobilier personnel.



Votre séjour

En pratique

Bracelet d'identification

Les personnels s'assureront de votre identité tout au long de votre séjour. À votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera posé afin de permettre aux soignants de s'assurer de votre identité lors de votre prise en charge, de la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

Les effets personnels

Pour votre séjour, vous êtes tenu d'apporter votre linge personnel (pyjama, linge de toilette) et votre nécessaire de toilette.

- **Pour le service de rééducation orthopédique**, prévoir survêtement, short et baskets fermées.
- **Pour les futures mamans**, prévoir le trousseau du bébé.
- **Pour votre hébergement en USLD ou en EHPAD**, la composition de la garde robe de base est décrite dans le livret d'accueil spécifique de ces unités.

Demandez à l'infirmière la boîte spécifique prévue pour le rangement de vos prothèses dentaires, verres de contact pour éviter toute perte accidentelle.

Les objets de valeur*

Il est fortement déconseillé d'apporter des objets de valeur, des bijoux, de l'argent, votre carte bancaire et autres titres de paiement. Si toutefois vous en apportez, il est conseillé de faire une demande de dépôt au coffre-fort auprès du cadre du service. Les objets trouvés sont centralisés à l'accueil, contactez le **03 89 21 28 38**.

Le canal multimédia interne

Le canal multimedia interne est gratuit et accessible sur la chaîne 29 à partir de tous les téléviseurs, tant à l'Hôpital Schweitzer qu'à la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar. Ce canal multimédia diffuse des informations propres à l'établissement et des émissions réalisées avec l'aide de nos partenaires.

À l'Hôpital Schweitzer, le canal 28 retransmet en direct les offices et les conférences se déroulant à la chapelle de l'établissement sur les téléviseurs des chambres.

La télévision

Les chambres de l'Hôpital Schweitzer sont toutes équipées d'un téléviseur. L'abonnement à ce service s'effectue, par vos soins, auprès de l'accueil principal. Lors des périodes de fermeture de l'accueil (dimanche et jours fériés), une ouverture temporaire pourra être effectuée en appelant le poste **2838**. Si votre abonnement prend fin un samedi ou la veille d'un jour férié pensez à le prolonger au préalable.

Tarifs :

- En chambre individuelle, 5€ par tranche de 24h les 15 premiers jours, puis 3€.
- En chambre double, 8€ la première tranche de 24h, 5€ par tranche de 24h les 15 jours suivants, puis 3€.
- En ambulatoire, 3,50€ par jour.

À la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar les chambres sont également équipées d'un téléviseur. L'abonnement au service télévisuel sera prochainement activé.

Au Home du Florimont les résidents équipent leur chambre avec leur propre matériel.

Le téléphone

À votre admission, vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique à l'accueil, moyennant un versement de 10€. Ce montant non restituable inclut 5€ de frais de mise à disposition de la ligne et 5€ de crédit de communication. Lorsque ce crédit est épuisé, l'accès au réseau est interrompu. Vous pourrez alors acquérir des crédits supplémentaires, dont le solde est restituable à votre demande, auprès de l'accueil à la fin de votre séjour et au plus tard dans les 10 jours suivants votre sortie.

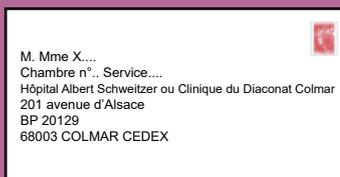
Le code confidentiel ainsi que votre numéro d'appel direct restent les mêmes durant tout votre séjour.



Selon la législation en vigueur, l'utilisation des téléphones portables est interdite dans l'établissement car elle peut nuire au fonctionnement d'appareils médicaux.

Votre courrier

1) Si vous êtes hospitalisé à l'Hôpital Schweitzer ou à la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar :



2) Si vous êtes hébergé au Home du Florimont :



Votre courrier vous sera distribué chaque jour ouvrable. Le courrier en partance peut être remis à l'infirmière du service ou directement déposé à l'accueil avant 16h.

**Conformément à l'article L.1113-5 du Code de la Santé Publique, l'établissement ne pourra être tenu responsable de la perte, de la détérioration ou du vol des biens que vous aurez conservés auprès de vous. De même, du fait du libre accès pour tous au parking, l'établissement ne peut être tenu pour responsable des incidents survenant sur le parking.*



Votre séjour

En pratique

Les repas

Les repas sont élaborés dans la cuisine centrale de l'Hôpital Schweitzer ou sur place au Home du Florimont, par les équipes de notre prestataire en restauration. La diététicienne, en collaboration avec notre prestataire en restauration, élabore les menus qui allient plaisir, santé et équilibre nutritionnel. Elle veille à ce qu'il n'y ait pas de contre-indications avec le régime prescrit par le médecin. Vous pouvez demander son passage pour une éventuelle adaptation des menus.

À l'Hôpital Albert Schweitzer, le pôle commercial dispose d'une cafétéria, de distributeurs de boissons et de petites collations. Des journaux, des magazines, des friandises, des cartes, des timbres, des jeux et des nécessaires de toilette y sont vendus. À la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar, vous pouvez vous restaurer dans la salle à manger située au rez-de-chaussée.

Repas accompagnant

Un repas peut être servi à votre accompagnant, la commande se fera la veille pour le lendemain.

- À l'Hôpital Schweitzer, la commande et le paiement du repas se font au pôle commercial.
- À la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar, l'achat de tickets repas se fait à l'accueil, à l'entrée du bâtiment clinique. Renseignez-vous auprès de l'infirmière du service.
- Au Home du Florimont, la réservation du repas et son règlement se font au point accueil.

Les sorties hors de votre chambre

Vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'établissement ou dans les autres espaces lorsque vous y êtes autorisé par votre médecin. Avertissez toujours le personnel du service avant de quitter votre chambre.

Les visites

Dans les unités de soins :

Nous savons que la présence de vos parents et amis vous est d'un grand réconfort, ils sont donc les bienvenus. Toutefois, des soins peuvent s'imposer pendant les visites et il sera alors demandé à vos proches de bien vouloir se retirer.

Par ailleurs, le médecin et le cadre de santé sont parfois dans l'obligation de limiter ou d'interdire les visites en cas de contre-indication médicale. Merci de faciliter par votre compréhension le travail des agents du service.

Dans les unités de soins intensifs de cardiologie et de surveillance médico-chirurgicale, les visites sont limitées. Veuillez vous renseigner auprès du service.

En USLD et en EHPAD :

La présence de vos proches est possible à tout moment de la journée. Les visiteurs doivent cependant accepter les contingences liées à la vie quotidienne au sein de l'unité d'hébergement. Si vous souhaitez déjeuner avec un résident, vous pouvez réserver et acheter un ticket à l'accueil de la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar.

Attention : *Les plantes en pot sont interdites afin d'éviter les risques d'infection. Les fleurs coupées sont tolérées, hormis dans les services de soins intensifs et de surveillance continue.*

Les journaux

Différents journaux nationaux ainsi que les quotidiens régionaux peuvent être achetés au pôle commercial de l'Hôpital Schweitzer. À l'accueil de la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar un journal régional est proposé tous les jours.



Horaires des repas

Hôpital Albert Schweitzer

7h30 : petit déjeuner

Gériatrie : 7h15

Maternité : buffet d'accès libre entre 7h30 et 9h

12h : déjeuner

Gériatrie : 11h30

18h30 : dîner

Gériatrie : 18h

Maternité : 19h

Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar

7h : petit déjeuner

11h30 : déjeuner

18h : dîner

Home du Florimont

7h30 à 10h : petit déjeuner

12h : déjeuner

18h : dîner

Votre séjour

La culture à l'hôpital

L'établissement propose des manifestations culturelles (des concerts, des animations, des conférences...) auxquelles vous êtes convié avec votre famille. La programmation de ces manifestations est affichée à l'entrée principale des sites, dans le hall d'accueil.

Les animations

L'animation consiste à donner une âme à la structure en créant une dynamique reposant sur la valorisation des gestes quotidiens, en conservant une identité individuelle, collective et sociale.

Dans les unités d'hébergement, l'animation, grâce à la mise en place de moyens institutionnels, favorise le maintien de la vie sociale et culturelle des résidents. Les ateliers récréatifs ou occupationnels ainsi que les nombreuses fêtes organisées tout au long de l'année représentent une contribution importante à la prise en charge réussie des résidents.

Les différentes activités ainsi que les services proposés sont affichés. Vous pouvez également vous adresser au personnel soignant si vous souhaitez y participer ou en bénéficier. Le projet d'animation s'adapte à tous les résidents, en répondant au mieux aux attentes exprimées.

À la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar, dans les unités d'hébergement USSR et dans les EHPAD/USLD

Une coordinatrice de vie sociale et hôtelière à temps complet, des Aides Médico-Psychologiques (AMP) ainsi que l'association des Amis de la Maison d'Accueil de Colmar (AMAC) interviennent dans l'unité de soins de suite et de réadaptation, les EHPAD et l'unité de soins de longue durée pour y animer la vie quotidienne des patients et des résidents. L'AMAC regroupe une centaine de bénévoles, que vous reconnaîtrez grâce à leur badge.

Au Home du Florimont

Une animatrice à temps complet organise le quotidien des résidents. Elle propose des activités diverses et variées pour créer une ambiance conviviale et gaie dans le respect de la personne âgée.

Les expositions

Des expositions sont organisées selon un rythme mensuel sur chaque site, pour le plus grand bonheur des patients, des résidents, des salariés et des visiteurs.

Lieux de culte

Aumôniers et bénévoles, mandatés par leur Église respective, visitent régulièrement les malades.

À tout moment vous pouvez faire appel à eux. Vous trouverez leurs coordonnées sur l'annexe « Numéros de téléphone utiles » qui est insérée dans la pochette « Guide de votre admission ».

À l'Hôpital Albert Schweitzer

Le lieu de culte est situé à droite du hall d'entrée. Une messe, retransmise en direct dans toutes les chambres, y est célébrée tous les samedis à 16h.

À la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar

Les messes y sont célébrées les 2^{ème} et 4^{ème} jeudis du mois à 15h et les cultes le 3^{ème} jeudi du mois à 15h.

Au Home du Florimont

L'office du dimanche se tient dans la chapelle au rez-de-chaussée bas.



La bibliothèque

Une bibliothèque est à votre disposition. Vous y trouverez de nombreux ouvrages. N'hésitez pas ! Une pause lecture est toujours très agréable et ce dès le plus jeune âge comme en témoigne la journée « 1 Bébé 1 Livre » proposée par l'association OPAL* à la maternité de l'Hôpital Albert Schweitzer.

Hôpital Albert Schweitzer

La bibliothèque est située dans l'Atrium près de l'ascenseur. Elle est en libre-service et des bénévoles contrôlent régulièrement le rangement et le retour des ouvrages.

Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar

Le petit salon bibliothèque de la clinique est situé au rez-de-chaussée. En s'inspirant des «bookboxes» ou «little free library» apparus au XIX^{ème} siècle aux États-Unis, la clinique a créé un espace où les livres sont désormais en accès libre. Nul besoin de s'inscrire, de s'abonner ou de respecter des horaires bien précis.

*OPAL : Orthophonie & Prévention en Alsace - 1 Bébé, 1 Livre - Sous le haut patronage du Ministère de la Santé et du Ministère de la Culture, les orthophonistes d'Alsace s'impliquent dans la lutte contre l'illettrisme).



Votre séjour

Une équipe multidisciplinaire

L'ensemble du personnel s'emploie à rendre votre séjour le plus agréable possible. Le personnel est identifiable grâce aux badges. Des étudiants se préparant aux différents métiers de la santé s'intègrent également aux équipes.

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 de son secrétariat.

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.

L'équipe soignante

Sous la responsabilité de la directrice des soins, les cadres de santé 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 infirmières et les aide-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 d'électroradiologie, masseurs kinésithérapeutes, préparateurs en pharmacie, ergothérapeutes, psychologues, auxiliaires médico-psychologiques et assistantes sociales.

Les assistantes sociales vous accueillent et vous écoutent quelle que soit la nature de vos difficultés (sociales, familiales, psychologiques, administratives, financières...), elles sont soumises au secret professionnel. Elles vous informent et vous orientent dans vos différentes démarches notamment pour faciliter votre sortie. Vous pouvez les solliciter par l'intermédiaire du personnel soignant.

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.

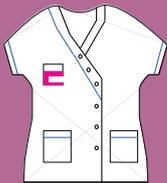
L'équipe hôtelière

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

L'équipe technique et l'équipe biomédicale

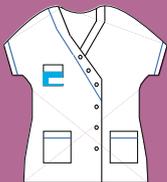
L'équipe technique est chargée de la logistique, de l'entretien et de la maintenance des équipements. L'équipe biomédicale est garante du bon fonctionnement des équipements médicaux de l'établissement.

Bien identifier nos professionnels



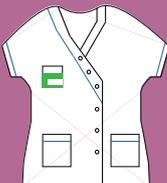
Rose

Responsable infirmier
Infirmier
Sage-femme
Puéricultrice
Manipulateur radio
...



Bleu

Aide-soignant
Auxiliaire de puériculture
Animateur
Accompagnant médico-psychologique
...



Vert

Brancardier
Personnel hôtelier
Agent de service
...



Blanc

Médecin
Pharmacien
Préparateur en pharmacie
Kinésithérapeute
Ergothérapeute
Diététicien
Biomed
Secrétaire médicale
Service social
...

Votre séjour

Votre sortie

Une étape importante à préparer

Votre sortie est prononcée par votre médecin. Sauf exception, les sorties s'effectuent entre 9h et 11h.

Votre certificat d'hospitalisation, destiné à votre caisse d'assurance maladie, à votre mutuelle ou à votre employeur, vous sera remis dans le service. Les représentants légaux, sur présentation d'un justificatif d'identité, sont seuls habilités à prendre en charge l'enfant mineur ou le majeur protégé.

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 toutefois 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. L'établissement en assurera l'organisation y compris les modalités de transport.

Retour à domicile : 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.

Les suites de l'hospitalisation

Vous devez penser à organiser l'après hospitalisation dans les cas suivants : soins de suite 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.



N'oubliez pas avant de partir :

- De vérifier en quittant votre chambre que vous n'avez rien oublié.
- De récupérer vos objets de valeur.
- De remettre le questionnaire de sortie, soit au personnel du service soit dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.



Qualité et gestion des risques

L'amélioration continue de la politique de la qualité, de la sécurité des soins et de la satisfaction des usagers est au cœur de la politique qualité de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse.

Démarche qualité et Certification

Pour la 4^{ème} fois consécutive, ce qui est une réelle performance, la Haute Autorité de Santé a reconnu en 2018 la qualité et la sécurité de la prise en charge des personnes soignées et des prestations, en attribuant une certification sans aucune décision. Une telle décision vient reconnaître, en toute indépendance, le respect des pratiques recommandées et règles en vigueur par tous les acteurs.

Notre volonté est de faire progresser constamment le niveau des prestations offertes aux patients que nous accueillons dans le cadre de notre mission. Nos engagements sont déclinés dans la charte qualité affichée dans les lieux d'accueil de l'établissement. Chaque année, un programme d'amélioration de la qualité est mis en œuvre afin d'optimiser la qualité de l'accueil et des soins qui y sont dispensés.

En complément de la certification, la démarche qualité est également appréciée par des indicateurs qui portent sur la prévention des infections associées aux soins, la qualité et la sécurité des soins ainsi que la satisfaction des patients.

Dans un souci de transparence et de meilleure information, les résultats des procédures de certification et des indicateurs qualité sont consultables :

- sur le site www.scopesante.fr du Ministère des Solidarités et de la Santé,
- sur notre site internet www.hopital-schweitzer.fr,
- par affiche à l'entrée de l'établissement,
- dans le livret d'accueil.

La gestion des risques

Le Comité de Coordination des Vigilances et des Risques, nommé COVIRIS, est une structure transversale et pluridisciplinaire qui vise à garantir une sécurité maximale pour les patients et le personnel. Il centralise le suivi de l'ensemble des risques inhérents au fonctionnement de l'établissement.

La sécurité dans l'utilisation des produits de santé, des médicaments, du matériel médical et des produits d'anesthésie est au cœur de nos préoccupations. Les professionnels appliquent des protocoles d'utilisation rigoureux pour garantir la traçabilité des produits et des matériels et votre sécurité.

Sécurité transfusionnelle

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite. L'activité transfusionnelle est encadrée par le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance.



Le développement durable

L'établissement est engagé dans une dynamique de développement durable et est attentif aux gestes permettant de préserver l'environnement.

Nous avons réalisé un diagnostic pour évaluer la maturité de notre démarche développement durable. Cela nous a permis d'identifier des pistes d'amélioration.

Qualité et gestion des risques

La lutte contre les infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission. La lutte contre les infections associées aux soins est une démarche de qualité et de sécurité des soins.

Un tableau de bord des indicateurs de lutte contre ces infections est affiché à chaque entrée de bâtiment et est consultable sur le site internet de l'établissement et Scope Santé. La politique de prévention et de surveillance des infections associées aux soins est organisée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Il élabore chaque année un programme d'actions. Le CLIN est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière composée de professionnels spécialisés dans ce domaine.

Le don d'organes

Le don d'organes et de tissus est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La greffe d'un organe consiste à remplacer un organe défaillant par un organe sain à des fins thérapeutiques ou scientifiques. En France, la loi indique que nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner. Le refus de don peut être exprimé par l'indication de sa volonté sur le registre national des refus aux prélèvements, registre automatisé par l'Agence de Biomédecine. Il est révocable à tout moment. Pour exprimer votre accord, vous pouvez être porteur d'une carte de donneur spécifique.

Que nous soyons pour ou contre le don d'organes, notre choix doit être connu de nos proches afin de les guider dans les circonstances difficiles. Pour plus d'informations sur le sujet, n'hésitez pas à aller consulter le site de l'Agence de Biomédecine : www.agence-biomedecine.fr

Le tabagisme

Le tabagisme augmente les risques de complications lors d'une opération chirurgicale (pas de tabac avant, pendant et après une opération chirurgicale). Il est vivement recommandé aux fumeurs de stopper leur tabagisme plusieurs semaines avant une opération programmée. Vous pouvez à tout moment bénéficier d'une aide ou d'une information sur l'arrêt du tabac.

Pour tout renseignement, contactez notre référent tabacologue au **03 89 21 25 40** ou adressez-vous au cadre du service. Selon la législation en vigueur, il est strictement interdit de fumer dans les locaux de l'établissement.

Le bon usage des médicaments

Le principal objectif de la Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) est de promouvoir, évaluer et éventuellement corriger une politique de choix des médicaments et des dispositifs médicaux qui soit la plus homogène à l'ensemble des prescripteurs et/ou utilisateurs de l'établissement. Vous concernant, il est recommandé d'indiquer au médecin tous les médicaments que vous prenez régulièrement et de lui remettre vos ordonnances (ou leurs photocopies). N'oubliez pas de signaler vos allergies.



Une bonne hygiène

La principale mesure de prévention du risque d'infection est une bonne hygiène des mains pour tous, que nous soyons un soignant ou un non-soignant (un bénévole, un patient un visiteur...).

Plusieurs distributeurs de produit hydroalcoolique sont disponibles aux entrées, en consultation et dans toutes les chambres.

Pour protéger encore mieux nos patients, votre famille et vos amis, nous vous demandons de respecter les mesures suivantes :

- Faire un geste d'hygiène des mains dès l'entrée dans la chambre, avant d'en sortir.
- Ne pas toucher au matériel dans la chambre (exemples : les perfusions, les appareils électriques...).
- Ne pas s'asseoir sur le lit.
- Reporter une visite en cas de maladie contagieuse chez vous ou l'un de vos proches (grippe, gastroentérite...).
- Prendre conseil auprès de l'équipe soignante et respecter leurs consignes.

Qualité et gestion des risques

Lutte contre la douleur

« ...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 et traitée... » (Article L.1110-5 du Code de la santé publique).

L'établissement s'est engagé dans un processus d'amélioration de la prise en charge de la douleur. Il a défini une politique de lutte contre la douleur dans le projet d'établissement et dans le projet de soins et a créé un poste d'infirmier anesthésiste référent douleur.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est une instance pluridisciplinaire qui suscite une véritable culture « lutte contre la douleur ». Il a pour rôle de sensibiliser et de former les professionnels de santé à une prise en charge systématique de la douleur. Il propose l'utilisation d'outils d'évaluation de la douleur et l'acquisition d'équipements ou de matériels. Il améliore la qualité de la prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur. Il diffuse les travaux et les recommandations d'experts. Au quotidien dans les services, le traitement de la douleur repose sur des protocoles écrits. Ces protocoles permettent la mise en route immédiate d'un traitement efficace.

La prévention, la prise en charge et le soulagement de la douleur font partie de votre traitement.

Les professionnels vous aident à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal en répondant à vos questions, en vous expliquant le déroulement des soins dispensés. Les douleurs provoquées par certains soins ou examens seront autant que possible prévenues par le personnel soignant.

Évaluer votre douleur

Pour traiter la douleur, il faut d'abord l'évaluer. Comme tout le monde ne réagit pas de la même manière, il faut en mesurer l'intensité. Vous seul pouvez décrire votre douleur, personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Pour cela, les soignants vous présenteront dès votre arrivée une échelle d'évaluation adaptée à votre situation. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'ajuster au mieux la prise en charge. Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir.

Soigner... Soulager

La douleur n'est plus considérée comme inévitable lors de la maladie ou lors d'une intervention chirurgicale. Le traitement repose sur l'administration de médicaments efficaces (les antalgiques) dont la morphine est un des plus puissants, mais aussi sur la mise en œuvre d'une analgésie locorégionale par voie rachidienne ou périmerveuse.

Ces médicaments sont proposés en fonction de la nature, de la localisation et de l'intensité de la douleur. Ils la soulagent mais ils ne la suppriment pas toujours complètement. D'autres moyens peuvent être employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort, votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, l'application de glace.



Parler de vos médicaments

À qui ?

- À votre médecin traitant et/ou à votre spécialiste.
- Au personnel infirmier, au pharmacien...

Pourquoi ?

- Demandez des renseignements sur les médicaments et des conseils sur la façon de les prendre (avant, pendant, après les repas...).
- Signalez toujours au médecin et au pharmacien vos traitements en cours avec ou sans ordonnance, les traitements que vous avez arrêtés et vos allergies.
- Informez le médecin des effets du médicament si ceux-ci vous paraissent inhabituels, parlez-en à votre médecin traitant ou aux professionnels de santé.



Règles et respect de la vie collective

Rappel des règles de la vie communautaire

Pour le confort et la sécurité de tous, il est nécessaire de respecter un certain nombre de règles :

Il vous est demandé de respecter pour vous et vos proches une stricte hygiène corporelle au sein de l'hôpital et du service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé.

Les personnes qui vous rendent visite ne doivent en aucune manière troubler le repos des autres personnes hospitalisées ni gêner le fonctionnement des services.

Il est nécessaire d'informer un membre de l'équipe soignante de tous vos déplacements en dehors de votre chambre.

Il est interdit d'introduire dans l'enceinte de l'établissement : des boissons alcoolisées, des médicaments (sauf accord du médecin), des appareils sonores (radios, téléviseurs, etc...), des objets dangereux et préjudiciables à la sécurité des patients et du personnel.

Il est demandé de ne pas utiliser de téléphone portable car il risquerait de perturber le fonctionnement des appareils médicaux.

Il est interdit d'apporter des fleurs en pot ou plantes en pot aux personnes hospitalisées (prévention contre les infections nosocomiales).

« Nul ne peut, dans l'espace public, porter une tenue destinée à dissimuler son visage » (Art. 1^{er} de la loi du 11 octobre 2010). Cette loi interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public marque la volonté de réaffirmer les principes de liberté, d'égalité et de dignité humaine. Pour votre sécurité, elle permet également de faciliter votre identification tout au long de votre prise en charge. Restent autorisées les protections de visage utilisées pour des raisons de santé (lutte contre les transmissions virales).

Respect des règles élémentaires de la vie en communauté et de vos responsabilités

L'hôpital est une collectivité où chacun se doit d'observer des règles élémentaires de vie en communauté. Dans vos rapports avec le personnel soignant, les médecins, les autres patients et les familles, nous vous demandons de rester en toutes circonstances poli et courtois, même si pour une raison ou une autre, vous éprouvez un motif d'insatisfaction. Les écarts de langage, les provocations et les insultes sont intolérables. Si vous devez patienter, un comportement agressif ne favorise en rien la résolution du problème.

Vous rencontrez d'autres patients dans le service ou dans l'hôpital, vous cohabitez peut-être avec un voisin de chambre. Il faut accepter les différences culturelles, ethniques, sociales, de génération. La cohabitation dans les chambres doubles suppose un respect mutuel et une limitation respective des nuisances sonores.

Nous vous demandons de limiter les appels téléphoniques pour préserver le repos de chacun. Nous visons en particulier le moment des visites ou l'utilisation irraisonnée de la télévision (un casque peut être mis à disposition par le prestataire) ou du téléphone. La limitation de l'utilisation du téléphone et de la télévision peut être exigée par les professionnels pour le respect des autres usagers. L'enregistrement de photos ou d'images vidéo à partir d'un téléphone portable ou tout autre appareil faisant office d'appareil photo ou de caméra vidéo est strictement interdit à l'intérieur de l'établissement.



Sanctions possibles

En cas d'inobservation répétée de ces quelques règles, une sortie par mesure disciplinaire peut être prononcée par le directeur de l'établissement.

En outre, le directeur se réserve la possibilité de poursuivre les auteurs d'actes de violence auprès de la justice sur le plan civil (réparation) et sur le plan pénal (sanction).

Tout contrevenant aux interdictions pourra faire l'objet d'une expulsion immédiate de l'hôpital et de poursuites judiciaires.

Règles et respect de la vie collective

Dégradations

L'établissement met à votre disposition une chambre, du mobilier et autres installations techniques pour votre séjour. Nous vous demandons d'en prendre le plus grand soin. Toute dégradation volontaire représente un coût pour la collectivité au détriment d'autres besoins à satisfaire. Toute dégradation sciemment commise peut entraîner une indemnisation des dégâts causés.

Circulation et stationnement

Des parkings gratuits sont à votre disposition dans l'enceinte de l'établissement, tant à l'Hôpital Albert Schweitzer qu'à la Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar. En aucun cas vous ne devez occuper des emplacements réservés aux professionnels de santé.

Les emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite et aux personnes accompagnant un patient faisant l'objet d'une prise en charge ambulatoire ne doivent être utilisés que par les personnes qui se trouvent dans l'une de ces deux situations.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration des véhicules. Les dispositions du code de la route sont applicables sur le parking de l'établissement. Nous vous rappelons que la vitesse y est limitée à 20km/h.

Bruit

Soucieux du confort et du bien être de tous, nous vous invitons, conformément à l'article R.1334-31 du Code de la santé publique, à éviter les nuisances sonores, ces bruits gênants (parce qu'ils durent longtemps, qu'ils sont très forts ou qu'ils se répètent fréquemment) ou agressifs de la vie quotidienne, provoqués par les comportements désinvoltes ou par l'intermédiaire d'objets bruyants.

Consignes de sécurité

Elles sont affichées dans tous les services à proximité des extincteurs. Par ailleurs, des plans d'évacuation vous indiquent les voies à suivre pour sortir des bâtiments. En cas d'incendie, gardez votre calme et respectez les consignes affichées.

Incident technique et sécurité incendie

Si vous constatez le mauvais fonctionnement d'un équipement, veuillez le signaler au personnel. Si vous décelez des odeurs suspectes ou des fumées, prévenez immédiatement le personnel.

Afin d'accroître votre sécurité, il vous est conseillé de lire attentivement les consignes en cas d'incendie et de consulter les plans d'évacuation affichés dans tous les couloirs.

Gratifications

Aucune somme d'argent ou gratification ne doit être versée aux personnels par les personnes hospitalisées. Cependant, vous avez la possibilité de faire un don à notre Fondation pour encourager ses actions (voir en page 31).



Surveillance

Notre établissement est placé sous vidéo-surveillance avec une alarme anti-intrusion. Pour toute question concernant le droit d'accès aux images enregistrées, veuillez vous adresser à la direction.

Loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 / Décret n° 96-926 du 17 octobre 1996 / Arrêté n° 2009-054-1 du 19 Février 2009 n°68-08966



Droits de la personne hospitalisée

Accès au dossier médical

Un dossier médical, constitué au sein de l'établissement, comporte des informations concernant votre santé. Votre dossier médical est conservé dans un lieu sécurisé et adapté. Sa durée de conservation est de 20 ans minimum. *La loi du 4 mars 2002* relative aux droits des malades vous permet l'accès à ces informations en adressant un courrier à la direction de l'établissement. Pour obtenir communication de votre dossier médical, vous pouvez utiliser le formulaire disponible sur demande dans l'établissement ou adresser un courrier écrit auprès du directeur de l'établissement comportant :

- votre identité et votre qualité de demandeur,
- la période, le service d'hospitalisation,
- les raisons de la demande,
- précisez si vous désirez une copie de tout ou d'une partie de votre dossier,
- indiquer le mode de communication souhaité : sur place, seul ou avec un médecin de votre choix (toujours sur rendez-vous), ou par courrier,
- joindre un justificatif de votre identité (copie recto/verso de votre carte d'identité).



Charte de la personne hospitalisée

À l'occasion de votre séjour, les professionnels mettent tout en œuvre afin de conjuguer humanisme et professionnalisme, en veillant au respect des chartes que vous trouverez en annexe de ce livret. Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site : www.sante.gouv.fr et il peut également être obtenu, sur simple demande, auprès du service d'accueil.

La consultation de votre dossier par un tiers est soumise à des règles précises. Le titulaire de l'autorité parentale pour un enfant mineur, le tuteur pour un majeur protégé ou l'ayant droit en cas de décès du patient peut accéder à votre dossier. Le demandeur doit justifier de sa qualité de demandeur. La personne protégée peut cependant s'y opposer et demander à ce que cet accès ne soit possible que par l'intermédiaire d'un médecin. Conformément à la législation, sous réserve de la recevabilité de votre demande, la copie de tout ou d'une partie d'un dossier médical pourra être obtenue sous réserve du paiement des frais de copie et des frais d'envoi.

Information et consentement aux soins

Les professionnels de santé vous informent sur votre état de santé de façon claire, loyale et transparente. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle et leurs conséquences sur les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que les autres solutions possibles, et sur les conséquences prévisibles en cas de refus. Vous prendrez, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournira, les décisions concernant votre santé.

Le médecin s'attachera à respecter votre volonté. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Ce consentement est révoquant à tout moment. Vous pourrez à tout moment refuser les soins et les actes thérapeutiques qui vous sont proposés, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et à la condition de signer une décharge. Pour les mineurs, le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales est donné par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale. Les mineurs et les personnes majeures sous tutelle ont le droit de recevoir une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leur degré de maturité et de compréhension.

Droits de la personne hospitalisée

Désigner une personne de confiance

La loi du 4 mars 2002 et l'article L. 1111-6 du Code de la santé publique stipulent que vous pouvez désigner une personne de confiance (un parent, un proche, votre médecin traitant...) qui sera consultée dans l'hypothèse où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté.

La personne de confiance peut être toute personne que vous connaissez suffisamment pour placer votre confiance en elle. La personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation et vous assister lors des entretiens médicaux afin de vous aider à prendre des décisions concernant votre santé. Cette personne sera également consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

En ce qui concerne les majeurs sous tutelle, l'intervention du juge des tutelles devra être sollicitée pour obtenir l'agrément de cette personne. Cette désignation, facultative, se fait par écrit et est insérée dans votre dossier médical. Elle n'est valable que pour la durée de l'hospitalisation, elle peut être modifiée ou annulée à tout moment sur votre simple demande. Il suffira d'avertir le personnel soignant et de désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance.

Le formulaire de désignation et la fiche d'information à remettre à la personne de confiance sont à votre disposition dans le « *Guide de votre admission* » et peuvent vous être remis sur simple demande.



Mes directives anticipées

Vous pourrez trouver une fiche d'information ainsi que le formulaire de recueil des directives anticipées joints au livret d'accueil.

Ils vous seront également mis à disposition sur simple demande à l'admission et dans le service de soins.

Dans tous les cas, l'existence de vos directives anticipées est mentionnée dans votre dossier médical.

Désigner une personne à prévenir

La personne à prévenir est la personne qui sera informée de votre présence dans l'établissement. Elle aura accès aux données non-confidentielles et ponctuelles vous concernant, essentiellement liées à votre hébergement, sur votre indication et à votre connaissance. Si le rôle de la personne de confiance et de la personne à prévenir sont bien distincts, rien ne vous interdit de désigner la même personne. Vous ne pouvez désigner qu'une personne de confiance, tandis que vous pouvez indiquer plusieurs personnes à prévenir. Ceci ne vaut que pour la durée de votre hospitalisation. Il est à noter qu'il n'y a aucune obligation pour vous de désigner une personne à prévenir.

Les directives anticipées

(Art. 7 de la loi du 22 avril 2005 et décret du 6 février 2006)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Les directives anticipées peuvent être valables sans limite de temps mais vous pourrez néanmoins les annuler ou les modifier à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Droits de la personne hospitalisée

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions (Art. R1112-79 à R1112-94 du Code de la santé publique)

Si vous êtes insatisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à :

- demander à rencontrer le cadre de santé du service,
- demander à rencontrer le médecin,
- vous adresser, par écrit, au directeur de l'établissement,
- contacter le responsable des relations clientèle.

La personne responsable des relations clientèle veille à ce que votre plainte ou réclamation soit inscrite et traitée selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique (*Article R1112-91 et suivants / Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005*). Cette personne fera également le lien avec la Commission Des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en contact avec un médiateur médecin ou non médecin ou un représentant des usagers membre de la Commission Des Usagers. Le ou les médiateurs vous recevront, vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Votre satisfaction

Pour nous aider à améliorer les conditions de votre accueil et de votre prise en charge, vos remarques et suggestions nous sont indispensables. Pour cela, vous serez sollicité pour répondre à un questionnaire de satisfaction :

- Durant votre hospitalisation (pour tous les patients), un questionnaire vous sera remis avant votre sortie par le personnel soignant. Vous pouvez le remettre à un personnel du service, le déposer au sein de votre service d'hospitalisation dans la boîte prévue à cet effet ou le renvoyer à la direction après votre sortie.
- 2 à 10 semaines après votre hospitalisation (pour les patients hospitalisés en médecine, chirurgie ou obstétrique), vous serez destinataire d'un mail comportant un lien vers un questionnaire de satisfaction sécurisé.

Les résultats de satisfaction sont consultables dans le rapport annuel de la Commission Des Usagers sur le site internet de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse www.fondation-diaconat.fr. Un score de satisfaction de notre établissement est diffusé sur le site national www.scopesante.fr. Vous pouvez également consulter auprès de la direction les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins.

Informatique et liberté

Les établissements de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

Les renseignements administratifs et médicaux que vous communiquez à l'occasion de votre séjour ou d'une consultation sont traités informatiquement. L'objectif de ce traitement informatique est de vous assurer une prise en charge de qualité, mais aussi d'améliorer votre suivi médical, la qualité des soins, faire progresser la recherche et réaliser des évaluations de votre prise en charge et des travaux statistiques, dans le strict respect du secret professionnel. L'établissement est susceptible de transmettre des informations administratives et médicales vous concernant à des organismes tiers, à l'Agence Régionale de Santé dans le cadre de l'OMIT (Observatoire des Médicaments et de l'Innovation Thérapeutique) ou à des organismes de surveillance épidémiologique et d'évaluation de la prise en charge des cancers.

Cette transmission est réalisée à des fins de recherches et d'évaluation dans le domaine de la santé, dans des conditions de stricte confidentialité et après autorisation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Vous disposez de droits sur vos données : accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement. Pour faire valoir ces droits, vous pouvez vous adresser au directeur de l'établissement.



Commission des Usagers (CDU)

(Décret 2005-213 du 02/03/05)

Cette commission a vocation à défendre les intérêts des patients, en veillant au respect de leurs droits, à faciliter leurs démarches et à contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leur entourage.

Si vous estimez avoir subi un préjudice lors de votre séjour, vous pouvez saisir la Commission Des Usagers soit par téléphone, soit par courrier par l'intermédiaire du Directeur de l'établissement.

Les coordonnées des représentants des usagers sont disponibles dans le guide de votre admission.



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'événements 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 **Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse**
ou par virement bancaire : **IBAN** : FR76 1470 7000 0110 2144 4931 911 **BIC-SWIFT** : CCBPFRPPMTZ

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.**

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 :

Usagers, vos droits

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.

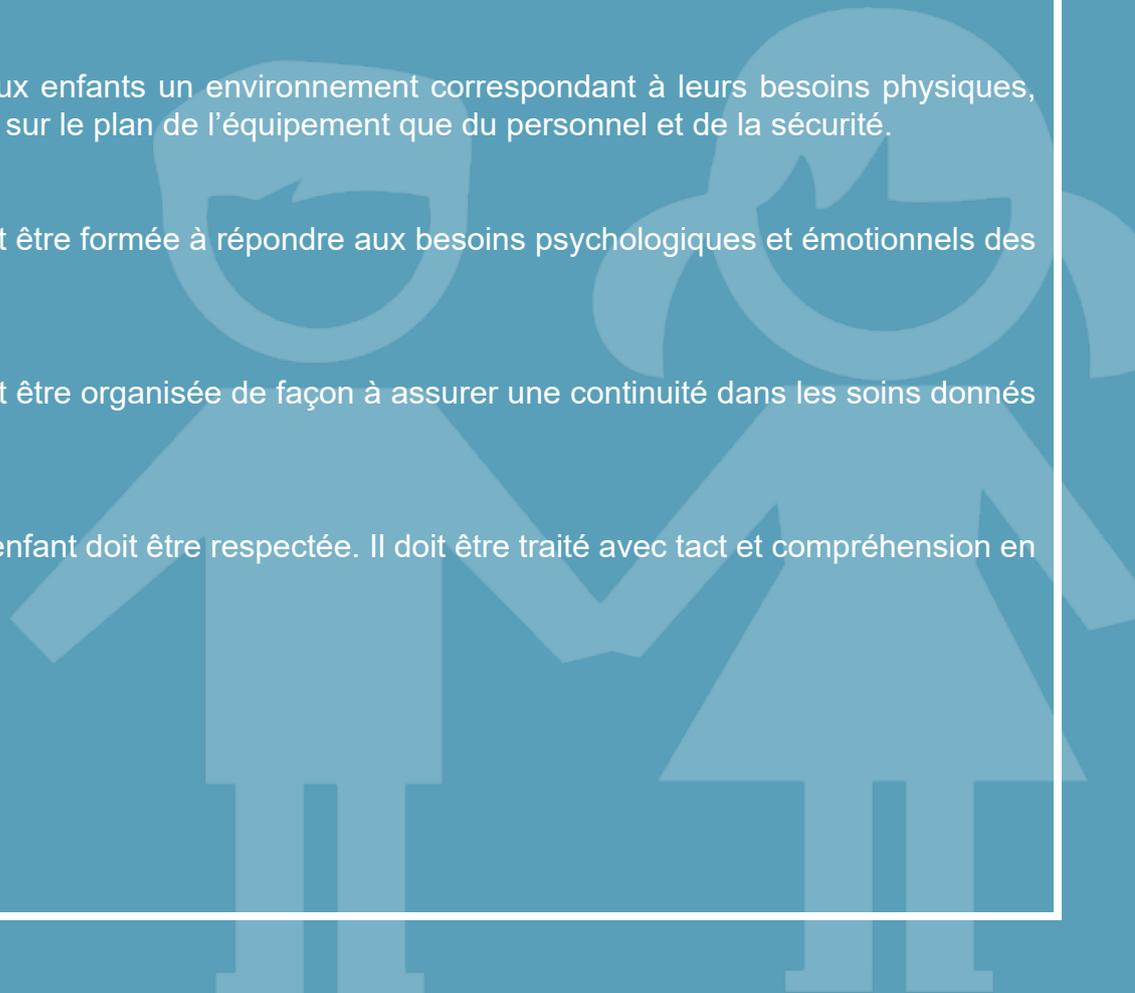


11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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 :

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

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



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007



Localisation

et coordonnées des établissements



Informations TRACE : horaires, lignes, tarifs, etc. - Allô TRACE 03 89 20 80 80
ou www.trace-colmar.fr



Hôpital Albert Schweitzer

201 avenue d'Alsace
68000 COLMAR
Tél. 03 89 21 28 00
www.hopital-schweitzer.fr



Clinique et Maison d'Accueil du Diaconat-Colmar

18 rue Sandherr
68000 COLMAR
Tél. 03 89 21 28 00
www.fondation-diaconat.fr



Home du Florimont

1 rue de la Promenade
68040 INGERSHEIM
Tél. 03 89 27 94 00
www.fondation-diaconat.fr



Institut de Formation

18 rue Sandherr
68000 COLMAR
Tél. 03 89 21 22 50
www.diaconat-formation.fr