



Livret d'accueil des patients



Clinique du Diaconat-Roosevelt et Clinique du Diaconat-Fonderie



Fondation
de la maison du Diaconat
Mulhouse

Notes

Vous allez être hospitalisé(e) à la

- Clinique du Diaconat-Roosevelt
- Clinique du Diaconat-Fonderie

Votre hospitalisation est prévue le _____ à _____.

Merci de rapporter les documents suivants :

- votre pièce d'identité en cours de validité (également pour les mineurs),
- votre carte Vitale et son attestation,
- votre carte de mutuelle,
- vos médicaments et leur ordonnance datant de moins de 3 mois,
- votre carte de groupe sanguin,
- vos radiographies ou résultats d'examens les plus récents,
- le carnet de santé pour les mineurs,
- le livret de famille pour les mineurs,
- l'autorisation d'opérer signée (cf. cas particuliers page 14).

Si vous ne rapportez pas les documents cités ci-dessus, votre dossier ne sera pas complet et votre hospitalisation sera reportée.

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis(e) dans l'une des deux cliniques qui constituent le Pôle Sanitaire Privé Mulhousien du Diaconat. Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de la confiance que vous accordez à nos professionnels.

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

Dans les établissements de la Fondation, 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. Aussi, au-delà des équipements modernes de nos cliniques, vous y retrouverez le même esprit qui a présidé à la création de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse il y a 160 ans : *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 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 d'information et l'ensemble du personnel se joint à moi pour vous souhaiter un prompt rétablissement.

**Le Directeur général
Diégo Calabrò**

4 - Présentation générale

- 4 - Mot du Président
- 5 - Notre Fondation
- 6 - Établissements et partenaires

7 - Présentation des cliniques

Diaconat-Roosevelt

- 7 - Informations pratiques
- 8 - Offre de soins
- 9 - Plateaux techniques

Diaconat-Fonderie

- 10 - Informations pratiques
- 11 - Offre de soins
- 12 - Plateaux techniques

13 - Urgences

14 - Formalités administratives

- 14 - Inscription
- 15 - Admission
- 16 - Sortie

17- Qualité et gestion des risques

- 17 - Droits du patient
- 19 - Obligations du patient
- 20 - Qualité dans nos établissements
- 21 - Instances

22 - Votre séjour

- 22 - Visites
- 23 - Professionnels à votre service
- 24 - ABCédaire

27 - Nous soutenir

28 - Charte de la personne hospitalisée

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 24 établissements. L'ensemble ainsi constitué représente 1 636 lits et places et plus de 3 000 collaborateurs, dont 300 médecins.

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.

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

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

Jean Widmaier
Président du Comité d'Administration

Notre Fondation

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

Le fonctionnement de notre institution est structuré autour d'équilibres financiers permettant de maintenir un haut niveau d'investissement ainsi qu'une qualité d'accueil et de soins optimale, au service des personnes que nous accueillons chaque année dans nos établissements. Une stabilité qui nous permet également d'offrir à nos 3 000 collaborateurs de bonnes conditions de travail et un climat social serein.

À partir des années 2000, la Fondation initie une politique de partenariat dynamique. Ainsi, plusieurs établissements de santé rejoignent la Fondation par le biais de reprises et de démarches de fusion. Ses activités sont désormais organisées autour de 4 axes stratégiques.



Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) et 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 et prise en charge de la personne âgée dépendante

La prise en charge de la personne âgée dépendante est organisée autour des établissements sanitaires et des Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (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 *Alsa'Seniors* 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, l'institut de formation du Diaconat regroupe 3 sites de formation (Mulhouse, Colmar et Ingwiller). L'institut prépare aux métiers 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

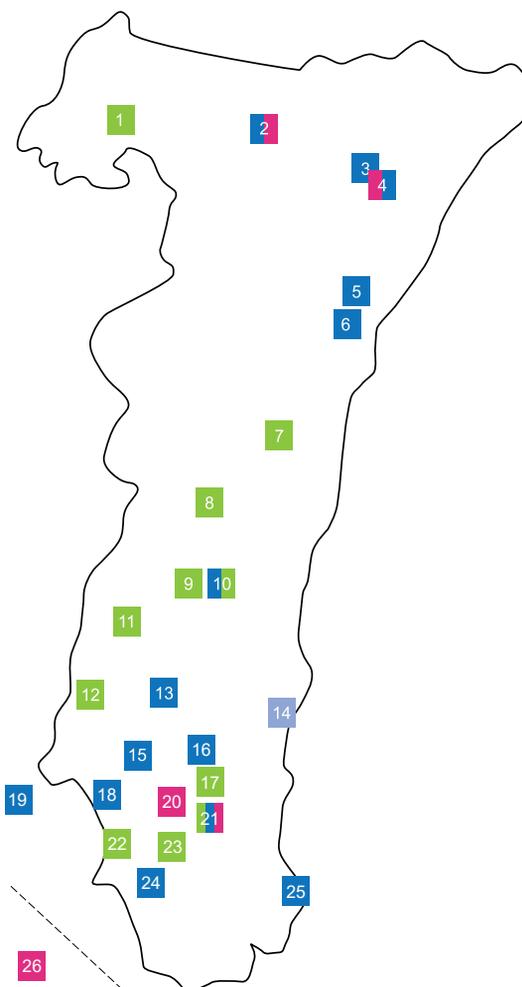
Depuis 2016 et la reprise du Foyer de l'Adolescent, la Fondation a développé son action dans le secteur du social. En 2019, elle ouvre deux Services d'Accueil pour Mineurs Non Accompagnés (SAMNA) à Haguenau et à Strasbourg. Par ailleurs notre Fondation mène également des projets autour de l'habitat inclusif.

Établissements et partenaires

UNE PRÉSENCE RÉGIONALE AU SERVICE DES PATIENTS

Établissements de la Fondation

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



Établissements partenaires Secteur gériatrique

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

Autres établissements partenaires

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

Établissements sous mandat de gestion

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



3 000
professionnels



300
praticiens



79 394
entrées



2 091
naissances



36 383 passages
aux urgences



Diaconat-Roosevelt

Localisation

 Clinique du Diaconat-Roosevelt
14 Boulevard Roosevelt 68100 Mulhouse

Accueil téléphonique : 03 89 32 55 00

 Du lundi au samedi de 7h à 20h
Le dimanche et les jours fériés de 8h à 20h

Accès en transport en commun

 Lignes 2 ou 3 arrêt Porte Haute

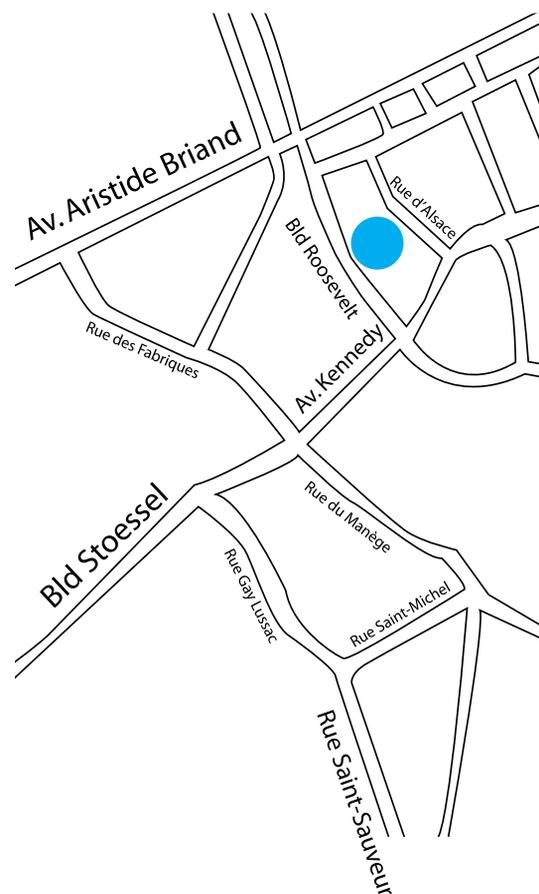
 N° 16 arrêt Diaconat-Roosevelt
C6 ou C7 arrêt Canal Couvert

Responsable des relations avec les usagers

 03 89 32 55 65

Pour plus d'informations :

 www.diaconat-mulhouse.fr



Offre de soins

La Clinique du Diaconat-Roosevelt compose le Pôle Sanitaire Privé Mulhousien (PSPM) avec la Clinique du Diaconat-Fonderie. Le PSPM dispose de 451 lits et places.

Pôle chirurgical

Les spécialités pratiquées sont les suivantes :

- chirurgie digestive et viscérale,
- chirurgie gynécologique carcinologique,
- chirurgie du rachis,
- chirurgie bariatrique (obésité),
- chirurgie orthopédique du membre inférieur,
- chirurgie orthopédique du membre supérieur,
- chirurgie oto-rhino-laryngologique,
- chirurgie urologique,
- chirurgie vasculaire.

Les interventions peuvent être effectuées en hospitalisation complète ou en ambulatoire. D'autres prises en charge rapides peuvent être effectuées par le biais de circuits courts.

Pôle médical

La Clinique du Diaconat-Roosevelt assure toute l'activité de gastro-entérologie du Pôle Sanitaire Privé Mulhousien (PSPM). Elle dispose aussi d'une antenne de cardiologie pour la réalisation des consultations internes et pré-opératoires et des épreuves d'efforts avant scintigraphie (médecine nucléaire). Enfin, à compter de janvier 2021, elle disposera d'un service de médecine polyvalente.

Anesthésistes-réanimateurs

Ils assurent la sécurité des interventions au bloc opératoire, sur l'ensemble des plateaux techniques et dans les secteurs de soins, notamment en Unité de Surveillance Continue.

Consultations externes

Des consultations externes sont organisées en :

- endoscopie digestive,
- endoscopie urologique,
- implantologie dentaire,

et pour le suivi des insuffisants cardiaques (USICAR).

Aide Médicale à la Procréation

Unique centre de Fécondation In-Vitro de Haute-Alsace, le Diaconat-Roosevelt a permis depuis sa création à plus de 2 000 couples de devenir parents.

Ce service comprend un secteur clinique et un secteur biologique qui pratiquent l'ensemble des activités médicales nécessaires à l'aide médicale à la procréation.

Centre de Soins Non Programmés

Le CSNP accueille les patients pour un problème ne relevant pas de l'urgence vitale mais ne pouvant être ni anticipé, ni retardé dans sa prise en charge. Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30.

SOS Médecins

Une antenne de SOS Médecins assure des consultations les soirs de semaine et le week-end. Les consultations se font uniquement sur rendez-vous. [Tél. 03 89 56 15 15](tel:0389561515)

SOS Main

Sur le site du Diaconat-Roosevelt, les urgences de la main sont accueillies de 7h à 18h, 7j/7.

Le plateau technique permet de traiter efficacement les brûlures, les entorses, les fractures, les plaies, etc et d'assurer le suivi post opératoire du patient.

De 18h à 7h, l'accueil a lieu aux urgences générales de la Clinique du Diaconat-Fonderie.



Plateaux techniques

Bloc opératoire



Les activités chirurgicales se répartissent dans douze salles d'opération et une salle de radiologie vasculaire équipées d'un matériel de haute technicité comme :

- le robot d'assistance chirurgicale Da Vinci,
- l'amplificateur de brillance O-Arm pour la neurochirurgie naviguée en 3D.

La salle de réveil permet la surveillance des patients après l'intervention.

Pôle de chirurgie de la main

Le pôle de chirurgie de la main dispose d'un plateau technique spécifique permettant la prise en charge des patients en ambulatoire via un circuit court. Le plateau bénéficie de deux salles d'opération dédiées. Les patients sont accueillis et préparés dans le pôle et se dirigent en marchant ou en fauteuil vers le bloc opératoire. Après l'intervention, les patients se voient servir une collation avant de rejoindre la salle d'aptitude à la rue puis de regagner leur domicile.

Plateau d'endoscopie digestive

Situé au rez-de-jardin, ce plateau de 300 m² est entièrement dédié à la prise en charge des patients admis pour la réalisation d'un examen d'endoscopie digestive.

Le service est organisé autour de trois salles d'examen et d'une salle de réveil. Le matériel de désinfection des endoscopes garantit une sécurité maximale.

Laboratoire de biologie médicale

Le laboratoire multisite du Diaconat réalise l'ensemble des actes d'analyse et de biologie médicale pour les patients hospitalisés et pour les patients externes. Il propose également des prises de sang « à domicile ». Pour plus d'informations rendez-vous sur le site dédié www.diaconat-laboratoire.fr

Imagerie médicale

Nos équipements permettent des examens de radiologie conventionnelle numérisée, des mammographies, des macro-biopsies du sein, des échographies, des ostéodensitométries et de radiologie vasculaire. La clinique s'est dotée d'une salle d'imagerie médicale à « capteur plan », diminuant ainsi l'exposition aux rayons X. Un scanner et deux IRM complètent le plateau technique d'imagerie médicale.

Médecine nucléaire

Le service de médecine nucléaire s'appuie sur deux gamma-caméras hybrides à la Clinique du Diaconat-Roosevelt et un Tomographe par Émission de Positons (TEP Scan) sur le site du Moenchsberg. Des filières spécifiques sont organisées autour de l'imagerie médicale pour le diagnostic et la prise en charge des pathologies thyroïdiennes et des cancers du sein.

Kinésithérapie

Durant l'hospitalisation, les patients peuvent être pris en charge en chambre par des kinésithérapeutes. Le cabinet est aussi ouvert aux patients externes, sur prescription médicale ou dans le cadre du suivi post-opératoire. Le plateau technique est notamment équipé d'une piscine pour la balnéothérapie et d'appareils de cryothérapie.



Diaconat-Fonderie

Localisation

 Clinique du Diaconat-Fonderie
1 rue Saint-Sauveur 68100 Mulhouse

Accueil téléphonique : 03 89 36 75 75

 Du lundi au samedi de 7h à 20h
Le dimanche et les jours fériés de 8h à 20h

Accès en transport en commun

 Lignes 2 ou 3 arrêt Tour Nessel

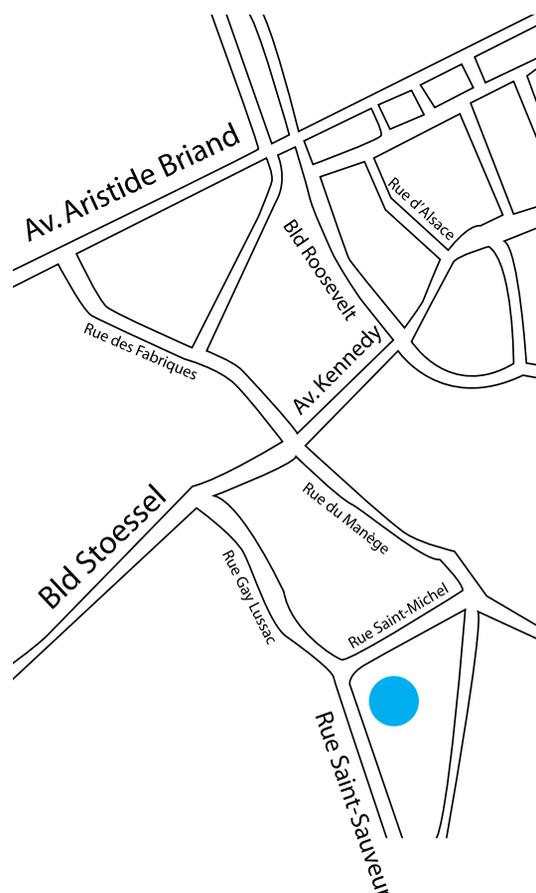
 C5A ou C5B

Responsable des relations avec les usagers

 03 89 36 75 87

Nous contacter

 www.diaconat-mulhouse.fr



Offre de soins

La Clinique du Diaconat-Fonderie compose le Pôle Sanitaire Privé Mulhousien avec la Clinique du Diaconat-Roosevelt. Le PSPM dispose de 451 lits et places.

Pôle chirurgical

Les spécialités pratiquées sont les suivantes :

- chirurgie dentaire,
- chirurgie esthétique,
- chirurgie gynécologique,
- chirurgie maxillo-faciale,
- chirurgie ophtalmologique,
- chirurgie orthopédique et traumatologique,
- chirurgie oto-rhino-laryngologique.

Les interventions peuvent être effectuées en hospitalisation complète ou en ambulatoire. D'autres prises en charge rapides peuvent être effectuées par le biais de circuits courts.

Pôle de cardiologie

Né en 1989 de l'initiative conjointe de la Fondation Lucien Dreyfus et de notre Fondation, ce service est aujourd'hui constitué de deux unités d'hospitalisation, d'une unité de soins intensifs, d'un service d'urgence dédié et d'un bloc de cardiologie interventionnelle.

Un important plateau de consultations externes lui est associé pour la réalisation des explorations fonctionnelles.

Cardiopédiatrie

Des cardiopédiatres prennent en charge des patients (bébés, enfants ou jeunes adultes) présentant une cardiopathie congénitale. Le diagnostic et le suivi de ces patients nécessitent la réalisation d'examens complémentaires sur le plateau des explorations fonctionnelles de cardiologie.

Pôle de Gynécologie - Maternité - Néonatalogie

Fruit de la réunion, en 2012, des deux maternités privées mulhousiennes, ce pôle s'organise autour d'un service de maternité de

niveau IIa qui réalise près de 2 000 accouchements par an, dans les meilleures conditions d'accueil et de sécurité.

L'unité de néonatalogie permet d'accueillir les accouchements de bébés prématurés, dès la 33^{ème} semaine d'aménorrhée et les bébés nés avec un petit poids. Les sages-femmes animent le centre de préparation à la naissance et à la parentalité et accompagnent les parents tout au long de la grossesse.

Anesthésistes-réanimateurs

Ils assurent la sécurité des interventions au bloc opératoire, mais aussi sur les plateaux médico-techniques interventionnels et dans les secteurs de soins, notamment en Unité de Surveillance Continue.

Maison médicale

Elle regroupe les cabinets des médecins spécialisés dont vous trouverez la liste en annexe à ce livret.

Urgences

Le Diaconat-Fonderie est organisé pour la prise en charge des urgences générales, cardiologiques et obstétricales (voir page 13).

SOS Main

SOS Main fonctionne de 20h à 7h au service des urgences générales du Diaconat-Fonderie. L'accueil a lieu 7j/7 rue Saint-Michel (voir en page 8). La journée, de 7h à 20h, l'accueil a lieu sur le site du Diaconat-Roosevelt.

Les coordonnées complètes de nos services de soins et des secrétariats des praticiens figurent sur notre site internet :

www.diaconat-mulhouse.fr

Plateaux techniques

Bloc opératoire



Les activités chirurgicales se répartissent dans 8 salles d'opération permettant la réalisation des interventions en toute sécurité.

La Clinique du Diaconat-Fonderie dispose aussi d'un bloc de cardiologie interventionnelle et d'un bloc obstétrical.

Radiologie et imagerie médicale

Le service est équipé pour des examens de radiologie conventionnelle numérisée, des échographies, des mammographies mais aussi des micro-biopsies du sein. Un scanner est également installé au sein de la clinique.

Deux IRM, un scanner et le service de médecine nucléaire, installés au Diaconat-Roosevelt, complètent cette offre de soins. En dehors des heures d'ouverture du service d'imagerie médicale, les urgences sont assurées 24h/24, après passage par le service des urgences.



Laboratoire de biologie médicale

Le laboratoire multisite du Diaconat réalise l'ensemble des actes d'analyse et de biologie médicale pour les patients hospitalisés et pour les patients externes. Il propose également des prises de sang « à domicile ».

Pôle d'ophtalmologie

Les interventions chirurgicales sont réalisées en circuit court. Ce circuit permet de réduire le temps passé par le patient dans la clinique (environ 4h).

Le patient se présente à l'accueil du pôle d'ophtalmologie, puis est dirigé vers une cabine individuelle de déshabillage, en prise directe avec la salle de préparation pré-interventionnelle. De cette pièce, il se rend directement en salle d'opération. Une fois l'intervention terminée, le patient reçoit une collation et peut quitter la clinique. Le service d'ophtalmologie est complété par un service de consultations externes.



Plateau de consultations externes

Il permet la réalisation des actes de petite chirurgie, d'explorations fonctionnelles ou les consultations pour :

- le pôle sport et santé,
- la dermatologie,
- la pneumologie,
- la chirurgie esthétique,
- le centre de diagnostic anténatal et le laser gynécologique.

Urgences

Les services d'urgence respectent un protocole précis permettant une prise en charge efficace des soins urgents et non programmés. L'ordre de passage est lié au degré d'urgence et non à l'heure d'arrivée.

Diaconat-Roosevelt



• SOS Main

La Clinique du Diaconat-Roosevelt dispose d'un plateau technique dédié aux pathologies de la main. SOS Main fonctionne de 7h à 18h sur le site du Diaconat-Roosevelt. L'accueil a lieu 7j/7 au 19 rue d'Alsace.

SOS Main permet de traiter efficacement et rapidement les blessures telles que les brûlures, les entorses, les fractures, les plaies, etc.

Diaconat-Fonderie



• Urgences générales

L'accueil des urgences générales est assuré au 1^{er} étage. Pour s'y rendre, veuillez emprunter l'accès aux urgences par la rue Saint-Michel. Un urgentiste est présent sur place 24h/24 et 7j/7.

• Urgences cardiologiques

L'accueil des urgences cardiologiques est assuré au 1^{er} étage. Pour s'y rendre, veuillez emprunter l'accès aux urgences par la rue Saint-Michel. Un cardiologue senior est présent sur place 24h/24 et 7j/7.

• Urgences obstétricales

L'accueil des urgences obstétricales est assuré au 2^{ème} étage. Un gynécologue senior est présent sur place 24h/24 et 7j/7. Pour y accéder :

- de 8h à 20h, veuillez emprunter l'entrée principale, par la rue Saint-Sauveur.
- de 20h à 8h, veuillez emprunter l'accès aux urgences, par la rue Saint-Michel.

• SOS Main

SOS Main fonctionne de 20h à 7h au service des urgences générales du Diaconat-Fonderie. L'accueil a lieu 7j/7 par la rue Saint-Michel.

Inscription

Votre médecin a décidé, avec vous, de votre hospitalisation. Au cabinet médical, il vous a remis une fiche vous informant des démarches à accomplir à la clinique.

L'inscription se fait quelques semaines avant votre hospitalisation. Pour accomplir cette démarche, qu'il s'agisse d'une hospitalisation conventionnelle ou en ambulatoire, munissez-vous impérativement de :

- votre pièce d'identité **en cours de validité** (également pour les mineurs),
- votre carte Vitale et son attestation,
- votre bon d'admission,
- l'ordonnance de votre traitement médicamenteux validée par votre médecin traitant et **en cours de validité**,
- votre carte de mutuelle,
- le livret de famille pour les mineurs,
- l'autorisation d'opérer signée (cf. ci-dessous "cas particuliers").

Après votre inscription à la clinique, le service facturation demandera la prise en charge des frais auprès des organismes dont vous dépendez. Cependant, dans certains cas, une avance de frais peut vous être demandée.

Cas particuliers

① Pour les **mineurs**, les deux représentants légaux doivent impérativement signer l'autorisation d'hospitalisation, d'anesthésier et d'opérer délivrée le jour de l'inscription. Il faut également présenter une copie du livret de famille. Une pièce d'identité sera demandée aux parents, à l'inscription et à la sortie.

① Si vous êtes **majeur protégé sous tutelle**, votre représentant légal (muni d'une pièce d'identité et de la décision de justice de tutelle) doit être présent lors de votre inscription et de votre sortie. Il devra signer une autorisation d'anesthésier et d'opérer ainsi que tous les documents relatifs à votre prise en charge.

① Si vous êtes **majeur protégé sous curatelle**, votre représentant légal devra signer les documents administratifs ainsi que la demande d'hospitalisation en chambre particulière. Vous pourrez signer l'autorisation d'opérer.

INFO

Certains des praticiens bénéficient du droit permanent aux dépassements d'honoraires ou sont autorisés à fixer librement leurs honoraires (secteur 2). Ces suppléments doivent faire l'objet d'un devis en double exemplaire et peuvent être pris en charge partiellement ou totalement par certaines mutuelles. Les patients non assurés en France ont la possibilité de faire établir un devis pour leur séjour auprès du Département d'Information Médicale.

Admission

Avant votre admission

Des recommandations d'hygiène vous ont été remises par le médecin. En prévention des risques d'infection et pour la sécurité des soins :



- retirez votre french manucure et votre vernis (aux mains et aux pieds),
- retirez tous vos bijoux, piercings et même votre alliance et laissez-les chez vous,
- respectez rigoureusement les consignes pour la préparation cutanée et la douche pré-opératoire à réaliser chez vous.

Le jour de l'admission

L'admission se fait le jour de votre hospitalisation. Il suffit de vous présenter à l'accueil de la clinique à l'heure précisée lors de votre inscription.

Si vous ne rapportez pas les documents cités ci-dessous, votre dossier ne sera pas complet et votre hospitalisation sera reportée :

- votre pièce d'identité **en cours de validité** (également pour les mineurs),
- votre carte Vitale et son attestation,
- votre carte de mutuelle,
- l'ordonnance de votre traitement médicamenteux validée par votre médecin traitant, **en cours de validité** et vos médicaments,
- votre carte de groupe sanguin,
- vos radiographies les plus récentes,
- les résultats des différents examens prescrits,
- le carnet de santé et le livret de famille pour les mineurs.

Être bien identifié pour être bien soigné



+



= 1 dossier médical

1 pièce d'identité + 1 carte Vitale = 1 dossier médical

Les formalités d'admission en urgence sont identiques, elles pourront être réalisées par la personne vous accompagnant (un proche, l'ambulancier) ou par le personnel du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Sortie

La date de sortie est fixée par le médecin en fonction de votre état de santé. Les sorties s'effectuent entre 9h et 11h.

Avant de quitter votre chambre, assurez-vous d'avoir pris tous vos effets personnels. Plusieurs documents vous seront remis par l'infirmière du service :

- vos clichés radiographiques,
- votre carte de groupe sanguin,
- vos prescriptions médicales,
- votre traitement médicamenteux,
- les dates de vos prochains rendez-vous, le cas échéant.

À la fin de votre séjour, vous êtes invité(e) à vous rendre au bureau des sorties pour obtenir votre bulletin d'hospitalisation et procéder au règlement des frais restants à votre charge. Si votre sortie a lieu un dimanche ou un jour férié, ce document ainsi que le bulletin de sortie vous seront adressés par courrier.

Les frais d'hospitalisation comprennent l'ensemble des prestations assurées durant votre séjour. Les tarifs sont indiqués en annexe de ce livret. Ces frais sont, en principe, pris en charge par votre régime obligatoire. La prise en charge de votre séjour par l'Assurance Maladie peut varier en fonction de votre régime de base et des actes opératoires. Selon les cas, le ticket modérateur vous sera facturé ou pourra être pris en charge directement par votre mutuelle. Pour plus de sécurité, renseignez-vous au préalable auprès de votre organisme de mutuelle pour connaître vos conditions de prise en charge et de remboursement.

Les honoraires médicaux sont à régler directement aux chirurgiens ou aux médecins, si ces derniers ne pratiquent pas le tiers-payant. Les honoraires des anesthésistes sont à régler à la clinique.

Les frais restants à votre charge sont les suivants :

- les suppléments pour une chambre particulière (selon les conditions de prise en charge de votre mutuelle),
- le forfait journalier (selon les conditions de prise en charge de votre mutuelle),
- les communications téléphoniques,
- la télévision,
- les prestations liées aux accompagnants (nuitées et repas).

Droits du patient

Accès au dossier médical

(Décret du 29 avril 2002)

Un dossier médical est constitué pour chaque patient et comprend les informations recueillies lors des consultations externes ou des séjours hospitaliers. Ce dossier est conservé par l'établissement pendant une durée de 20 ans. Si vous souhaitez la communication ou la consultation de votre dossier, vous devez en faire la demande écrite auprès du directeur de l'établissement en justifiant de votre identité. La copie des documents vous sera fournie à prix coûtant (qu'il s'agisse d'un envoi postal ou d'un retrait sur place). Toute consultation se fera sur rendez-vous uniquement.

Directives anticipées

Les directives anticipées contiennent des informations sur vos volontés concernant les conditions de votre fin de vie. Elles renseignent vos choix en matière de poursuite, de limitation, de refus ou d'arrêt des traitements ou d'actes médicaux. Pour la personne qui a rédigé ses directives anticipées et pour son entourage, savoir que les médecins pourront s'y référer est rassurant. Les professionnels ont en effet l'obligation de se conformer aux volontés exprimées dans les directives anticipées, sauf exceptions prévues par la loi. Ces directives sont valables sans limite de temps et elles peuvent être corrigées ou annulées à tout moment. Un formulaire est disponible au sein de l'établissement.

Annonce d'un dommage associé aux soins

Il s'agit d'un dialogue entre les professionnels de l'établissement et le patient, lorsque ce dernier s'estime victime ou est victime d'un dommage imputable à une activité de soin, de diagnostic ou d'un aléa thérapeutique.

Information et consentement du patient

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

Charte du patient hospitalisé

La charte du patient hospitalisé rappelle les droits essentiels des patients accueillis dans les établissements de santé. Vous la trouverez résumée en dernière page de ce livret. La charte est consultable dans sa version complète, en braille et en langues étrangères à l'accueil de l'établissement.

Elle est également accessible sur le site internet : <http://sante.gouv.fr>

Loi informatique et liberté

(Loi du 6 janvier 1978)

Les données administratives relatives à votre séjour dans l'établissement sont enregistrées dans des fichiers informatiques et font l'objet d'un traitement automatisé déclaré à la CNIL. Vous pouvez avoir accès à ces informations et avez la possibilité de les faire modifier ou supprimer (cf. annexe « loi informatique et liberté »).

Droits du patient

Non divulgation d'identité

Votre présence dans notre établissement peut également, à votre demande, ne pas être divulguée.

Personne de confiance

Toute personne majeure prise en charge dans la clinique peut désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagne dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

La personne de confiance doit contresigner le formulaire de désignation. Ce n'est pas une obligation et de plus la personne de confiance peut être révoquée à tout moment.

Personne à prévenir

Il s'agit de personne(s) proche(s) de vous (famille, ami, voisin, etc.) que nous pourrions prévenir, à votre demande, pour leur transmettre les informations ou demandes que vous souhaiteriez, mais qui ne seront en aucun cas de nature médicale. La personne à prévenir peut être différente de la personne de confiance.

Refus de soins et d'actes thérapeutiques

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 avoir confirmé cette information par un document signé.

Règles de confidentialité et secret médical

Toute personne prise en charge dans notre clinique a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations qui la concernent. Le secret médical n'empêche pas de donner des informations à la personne de confiance que vous aurez désignée lors de votre admission.

Toutefois, vous pouvez vous opposer à la communication de ces informations et le médecin devra se conformer à votre décision. Pour les personnes décédées, des informations peuvent être délivrées aux ayants droit sauf opposition de la personne malade avant son décès et selon les conditions réglementaires.

Représentant des usagers

Les représentants des usagers assurent la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé dans les instances de nos établissements dont la Commission des usagers. Leur participation repose sur un engagement associatif bénévole. Ils exercent leur mandat au nom de tous les usagers.

Respect de l'intimité, de la dignité et de la confidentialité

Les établissements mettent en œuvre différentes actions pour garantir votre intimité, votre dignité et la confidentialité lors de votre prise en charge.

Sortie contre avis médical

Vous pourrez à tout moment quitter l'établissement, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et à la condition de signer une décharge.

Vous avez la possibilité de contacter le responsable des relations avec les usagers de l'établissement dans lequel vous êtes pris en charge afin d'exprimer d'éventuelles doléances ou réclamations.

Contact

Responsable des relations avec les usagers :

Centre de Ressources Qualité
Clinique du Diaconat-Roosevelt
03 89 32 55 65

Centre de Ressources Qualité
Clinique du Diaconat-Fonderie
03 89 36 75 87

Obligations du patient

Vie en communauté

La clinique est un lieu public où chacun doit respecter quelques règles simples :

- Ne vous absentez pas du service sans autorisation du médecin ou des soignants.
- Ne pénétrez pas dans les locaux interdits au public (services médicaux, bloc opératoire, etc.) sans autorisation.

Respect du matériel

L'établissement met à votre disposition des équipements dont il convient de prendre soin.

Respect envers autrui

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.

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

Nous vous demandons de respecter les recommandations des médecins, du responsable de service, des infirmières et autres personnes qui interviendront dans votre prise en charge.

Le non-respect répété de ces règles ou une violation grave lors de votre séjour peut aboutir à une sortie par mesure disciplinaire, prononcée par le directeur de l'établissement. De plus, en cas d'agression verbale ou physique, l'établissement se réserve le droit de déposer une plainte auprès des tribunaux et du Procureur de la République.

Qualité dans nos établissements

Politique qualité et maîtrise des risques

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est coordonnée par le Directeur des projets, de l'organisation et de la qualité et par le Centre de Ressources Qualité. Leur rôle est de mettre en œuvre la politique qualité et maîtrise des risques de l'établissement en identifiant les risques dans les différents secteurs d'activité, puis en les analysant pour les prévenir ou les réduire.

Pour cela, un Plan d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS), évalué chaque année, permet d'améliorer la prise en charge des patients par des actions de formation du personnel, de formalisation de procédures, d'achat de matériels performants, etc.

Certification

La Clinique du Diaconat-Roosevelt et la Clinique du Diaconat-Fonderie sont certifiées par la Haute Autorité de Santé. Cette démarche de certification, qui vise à mesurer le niveau de maturité de l'organisation en terme de qualité et de gestion des risques, constitue l'une de nos priorités.

La visite de certification, organisée tous les quatre ans en moyenne, s'organise autour de quatre axes : la tenue d'un « compte qualité », l'approche processus mise en œuvre dans l'établissement, les visites de sécurité et le suivi d'un « patient traceur ». Les résultats sont disponibles sur le site www.has-sante.fr

Indicateurs qualité

Les établissements suivent plusieurs indicateurs tout au long de l'année pour garantir la qualité, la prise en charge et la sécurité du patient. Ces indicateurs sont relatifs à la bonne tenue du dossier patient, à la cancérologie, à la satisfaction des patients, à la lutte contre les infections associées aux soins. Retrouvez les résultats sur le site www.scope-sante.fr ainsi qu'en annexe à ce livret d'accueil.

INFO

Les vigilances sanitaires (infectiovigilance, pharmacovigilance, matériovigilance...) permettent de surveiller les incidents, les effets indésirables et les risques liés aux produits de santé, dans le but d'éviter qu'ils ne se reproduisent et de prévenir tous risques liés à leur utilisation.

L'identitovigilance est un système de surveillance et de prévention des risques d'erreurs liés à l'identification des patients. À votre admission, un bracelet sera posé à votre poignet, vous devrez le garder pendant toute la durée de votre séjour. Tous les professionnels de santé doivent vous demander votre identité et vérifier son exactitude. Ne soyez pas surpris si ces professionnels vous demandent votre nom à plusieurs reprises pendant votre séjour : c'est pour votre sécurité !

Instances

La Commission Des Usagers (CDU) veille au respect des droits des patients : elle est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose. Tout patient peut exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou d'insatisfaction quant à l'explication apportée, il est informé de la possibilité d'adresser une réclamation écrite au Directeur de la clinique ou de la possibilité, pour toute personne qui ne peut s'exprimer qu'oralement, de voir sa réclamation consignée par écrit. En cas de besoin, le patient peut contacter les membres de la CDU (cf. fiche « composition de la Commission Des Usagers »).

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est une instance qui participe à l'élaboration et au suivi de la politique qualité et de maîtrise des risques et de la politique du risque infectieux. C'est une sous-commission de la Commission Médicale d'Établissement, chargée de la mise en œuvre de la politique de lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS).

Il participe aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers, notamment en ce qui concerne la prévention et le traitement des infections associées aux soins et de la prévention de la résistance bactérienne aux antibiotiques. Il met également en place des actions de prévention et de surveillance des infections nosocomiales, définit des actions de formation et d'information et évalue des actions en matière d'hygiène, en diffusant ses recommandations relatives aux bonnes pratiques.

Le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) participe à l'élaboration de la politique de prise en charge de la douleur des patients afin de les soulager le plus possible. Tout sera mis en œuvre pour empêcher la douleur d'apparaître, à défaut pour la combattre avec des moyens médicamenteux et non médicamenteux. La douleur est régulièrement évaluée et ceci dès votre admission. Ce comité rédige les protocoles de prise en charge de la douleur, coordonne sa prise en charge et évalue l'efficacité des traitements mis en œuvre. Les effets secondaires du traitement de la douleur (nausées ou vomissements) sont aussi pris en charge de façon préventive.

Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) est chargé d'organiser et de sécuriser la prise en charge en cas de transfusion.

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) participe à l'élaboration des repas et des régimes et au maintien de la qualité des prestations de restauration.

La Cellule de Prévention et de Gestion des Risques (CPGR) garantit le respect de la réglementation, des bonnes pratiques et la mise en place d'un système d'évaluation et de mesures correctives ou préventives des dysfonctionnements éventuels. Elle coordonne aussi les vigilances sanitaires.

Le Comité d'éthique permet de sensibiliser les professionnels en traitant des questions éthiques et de les aider dans les cas de prises en charge particulières (par exemple : les soins palliatifs, la bientraitance, etc.).

Le COPIL qualité et certification a été créé dans le cadre du développement de la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'établissement. Elle a pour mission de définir la politique qualité et de maîtrise des risques, de mettre en œuvre la démarche de certification, de suivre le programme d'amélioration de la qualité et de maîtrise des risques et de décider des évaluations des pratiques professionnelles.

D'autres instances existent également : la commission des urgences et des admissions non programmées, la commission dossier patient et parcours patient, la commission endoscopie digestive, la commission des urgences de la main, la commission cardiologie interventionnelle...

Organisation des visites

Soucieux du confort et du bien-être des personnes accueillies et conformément à la loi du 4 mars 2002 « Respect des droits des patients », nous vous invitons à :

- respecter les heures de visite indiquées à l'entrée des services de soins,
- surveiller les enfants qui vous accompagnent,
- fermer les portes avec douceur,
- respecter le repos d'autrui en limitant le son du téléviseur et les conversations bruyantes,
- garder le silence dans les couloirs,
- ne pas vous asseoir sur le lit du patient. Dans les chambres doubles, respecter le lit déjà préparé pour un nouveau patient.

Nous vous informons que le nombre de visiteurs est de 2 personnes maximum par chambre.

Les visites sont interdites aux enfants de moins de 13 ans en Unité de Surveillance Continue (USC) et en Unité de Soins Intensifs de Cardiologie (USIC). En néonatalogie, la visite de la fratrie est autorisée indépendamment de l'âge, les autres enfants sont autorisés à rendre visite à partir de l'âge de 12 ans.

Pour veiller au repos des patients, merci de respecter les horaires de visite ci-dessous :



En raison du plan Vigipirate, les horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Merci de vous référer aux horaires indiqués dans les services.

Professionnels à votre service

Une équipe pluridisciplinaire vous prend en charge dès votre arrivée et vous accompagnera tout au long de votre séjour. Vous reconnaîtrez facilement le personnel qui vous entoure grâce aux écussons nominatifs, associés à un code couleur.

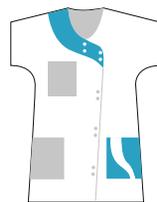
AUBERGINE

- responsable infirmier,
- infirmier,
- sage-femme,
- kinésithérapeute,
- diététicienne,
- manipulateur radio,
- technicien de laboratoire,
- psychologue,
- assistant social.



BLEU MARINE

- pharmacie.



BLEU TURQUOISE

- aide-soignant,
- accompagnement médico-social,
- auxiliaire de puériculture.



VERT ANIS

- brancardier,
- personnel hôtelier,
- gestionnaire logistique de bloc.



BLEU CIEL

- secrétaire médical,
- aumônier.



Leur rôle dans votre prise en charge :

- Les **praticiens** sont agréés par la Fondation et sont liés à elle par un contrat d'exercice libéral. Vous serez toujours sous la responsabilité du médecin qui vous a pris en charge. Il vous donne les indications relatives à votre état de santé et établit les certificats médicaux nécessaires.
- Le **responsable infirmier** de chaque service anime une équipe soignante. Il est garant de la qualité des soins, de l'organisation du service et reste à votre disposition pour l'ensemble de vos remarques et suggestions.
- Les **infirmiers** dispensent les soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui leur est dévolu. Ils assurent avec les médecins la continuité des soins 24h sur 24.
- Les **aides-soignants** secondent les infirmiers dans le domaine des soins et vous aideront à réaliser les actes de la vie quotidienne.
- Les **agents hôteliers** prennent en charge l'entretien des locaux et la distribution des repas.
- Des **étudiants et des élèves** peuvent être amenés à participer à votre prise en charge, toujours avec votre consentement.

ABCédaire



Accompagnant

Si vous êtes hospitalisé dans une chambre individuelle, un membre de votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous la nuit et à prendre ses repas dans votre chambre (prévenir la veille). Ces prestations sont facturées selon les tarifs en annexe.



Animaux

Les animaux sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement. Les chiens guides d'aveugles ne sont admis qu'à l'accueil, l'accompagnement des handicapés visuels étant assuré par un agent d'accueil.



Assistante sociale

L'assistante sociale vous informe, vous conseille et vous oriente si vous ou votre famille nécessitez une prise en charge médico-sociale. Son action vise à préserver votre autonomie, faciliter votre réinsertion sociale et professionnelle mais aussi à favoriser l'accès à vos droits. En cas de besoin, appelez-la, elle vous expliquera les possibilités correspondant à votre situation. Quelle que soit votre demande, l'assistante sociale reste à votre écoute. **Téléphone : 03 89 56 72 10.**



Bijoux

En vue de votre intervention, il vous sera demandé de retirer tous vos bijoux (votre alliance incluse) et vos piercings. **Nous vous recommandons de les laisser à votre domicile ou de les confier à un proche.**



Bruit

Dans les couloirs, les halls d'accueil, mais aussi les chambres, vous êtes invité à respecter la tranquillité de chacun.



Chambre

Pour votre confort, toutes les chambres (à un et deux lits) sont équipées d'un cabinet de toilette avec douche et WC, d'un téléphone et d'un téléviseur (un écran et un casque audio par lit).

Les chambres particulières sont attribuées à votre demande suivant les disponibilités, moyennant un supplément qui peut être pris en charge par votre mutuelle. Si, lors de votre admission, la chambre individuelle n'est pas encore disponible, vous y serez transféré dès que possible.



Chapelle

La chapelle se situe au rez-de-chaussée. Elle est ouverte à toutes et à tous et vous accueille pour un moment de recueillement.



Coffre-fort

À la Clinique du Diaconat-Roosevelt, votre chambre dispose soit d'un coffre-fort, soit d'une armoire fermant à clé. **Vous devez impérativement y déposer vos objets de valeur** (prothèses auditives, dentier, moyens de paiement etc.).

À la Clinique du Diaconat-Fonderie, vous pouvez **demander à déposer vos objets de valeur** (prothèses auditives, dentier, moyens de paiement etc.) dans le coffre-fort de l'accueil.

L'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol des affaires laissées dans votre chambre si celles-ci ne se trouvaient pas dans un coffre-fort ou dans une armoire fermée à clé.

ABCédaire



Culte

Chaque patient peut recevoir la visite d'un membre de l'aumônerie, protestante ou catholique, présent sur place. Pour prendre contact avec l'un d'entre eux, ou avec le représentant d'un autre culte, vous trouverez un formulaire en annexe.

Les rites religieux doivent être effectués en toute discrétion, sans heurter la sensibilité des autres patients et en conformité avec les règles de sécurité des lieux.



Incendie

Consignes en cas de début d'incendie

Si vous décelez des fumées, odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel. Restez dans votre chambre, ne cédez pas à l'affolement, fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée et certaines émanations toxiques.

Consignes en cas d'évacuation

Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et, si nécessaire, vous transportera. N'empruntez pas les ascenseurs et ne revenez pas dans votre chambre sans en avoir été prié par le personnel.



Interprète

Pour faciliter vos démarches, un interprète peut vous être proposé parmi le personnel de l'établissement.



Journaux

Des quotidiens régionaux sont en vente.



Linge

Il vous appartient d'apporter le nécessaire de toilette dont vous avez besoin (pyjama, produits d'hygiène, serviettes, pantoufles, gants de toilette, etc.).



Parc

Les espaces extérieurs sont accessibles, mais prenez soin d'avertir le personnel soignant lorsque vous vous absentez de votre chambre. Le parc de la Clinique du Diaconat-Roosevelt est accessible de 6h à 21h.



Pompes funèbres

En cas de décès dans l'établissement, la famille a le choix du prestataire funéraire. Le directeur de l'établissement peut demander l'enlèvement du corps si cela n'a pas pu être fait par la famille.



Restauration

La restauration fait partie intégrante de la qualité de votre prise en charge. Notre équipe de cuisine attache une grande importance à la qualité des produits entrant dans la composition des menus. Tous les repas, élaborés en fonction des prescriptions médicales spécifiques, sont supervisés par une diététicienne que vous pouvez demander à rencontrer.

Dans votre intérêt, nous vous recommandons de ne pas consommer d'aliments apportés de l'extérieur. La consommation de boissons alcoolisées est interdite.

Les repas sont servis à partir de :

- 7h45 pour le petit-déjeuner
- 12h pour le déjeuner
- 18h pour le dîner

ABCédaire



Retour à domicile

Avant votre hospitalisation, pensez à préparer votre retour à domicile. Avez-vous besoin d'une aide pour votre retour à domicile après votre intervention :

- pour vous (toilette, habillage, repas...),
- pour votre conjoint dont vous vous occupez habituellement,
- pour votre maison (ménage...) ?

L'assistante sociale est disponible pour vous aider et vous conseiller dans ces démarches. Vous pouvez aussi solliciter votre mutuelle qui, en fonction de vos garanties, peut vous faire part de vos droits à une aide à domicile.



Tabac et cigarette électronique

Conformément au décret du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Un espace vous est réservé dans le parc.

De même, l'usage de la cigarette électronique est interdit dans les établissements de santé.



Téléphone

Pour obtenir l'ouverture d'une ligne, veuillez vous adresser à l'accueil. L'utilisation des téléphones portables peut être limitée en fonction des services.

INFO

Appréciation de séjour

L'évaluation de la satisfaction des patients est un axe majeur de la politique qualité de l'établissement. Un questionnaire vous sera remis dans les unités de soins afin de nous permettre d'améliorer votre prise en charge. Merci de le compléter et de nous le remettre avant votre sortie. Une boîte de dépôt est disponible à chaque étage. Une synthèse des résultats est affichée à proximité de l'accueil principal. Une enquête de satisfaction par courriel vous sera également adressée par le Ministère de la santé et des solidarités.



Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision par lit. Pour en bénéficier, faites une demande à l'accueil au moment de votre admission. En chambre double, afin de garantir la tranquillité de vos voisins, des casques audio sont mis à votre disposition.



Transfert

Si votre état de santé le nécessite, vous pourrez être transféré dans un autre service ou dans un autre établissement.



Transport

Nous vous recommandons de privilégier votre famille ou un proche pour votre retour à domicile. Cependant, si votre état de santé l'exige, le transport peut être effectué par ambulance ou taxi sur prescription médicale faite par votre médecin. Ce transport peut être remboursé par l'Assurance Maladie (Code de la Sécurité Sociale). Le choix du prestataire se fait à votre convenance.



Visites

Afin d'assurer vos soins et de vous garantir le repos nécessaire, veuillez demander à vos proches de respecter les horaires de visites ainsi qu'un maximum de 2 visiteurs à la fois.

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

-  Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
-  Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
-  L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
-  Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
-  Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
-  Une personne à qui il est proposé de participer **à une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
-  La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
-  **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
-  Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
-  La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
-  La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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