



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

# Livret d'accueil

du patient



[www.diaconat-mulhouse.fr](http://www.diaconat-mulhouse.fr)

# LE MOT DU PRÉSIDENT



## **Madame, Monsieur,**

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse a été créée en 1860 avec l'ouverture de la Clinique du Diaconat de Mulhouse. Elle est aujourd'hui présente

du nord au sud de l'Alsace, au travers de ses 83 établissements. L'ensemble ainsi constitué représente plus de 4 500 lits et places et près de 3 800 collaborateurs, dont 300 médecins.

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

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

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

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

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

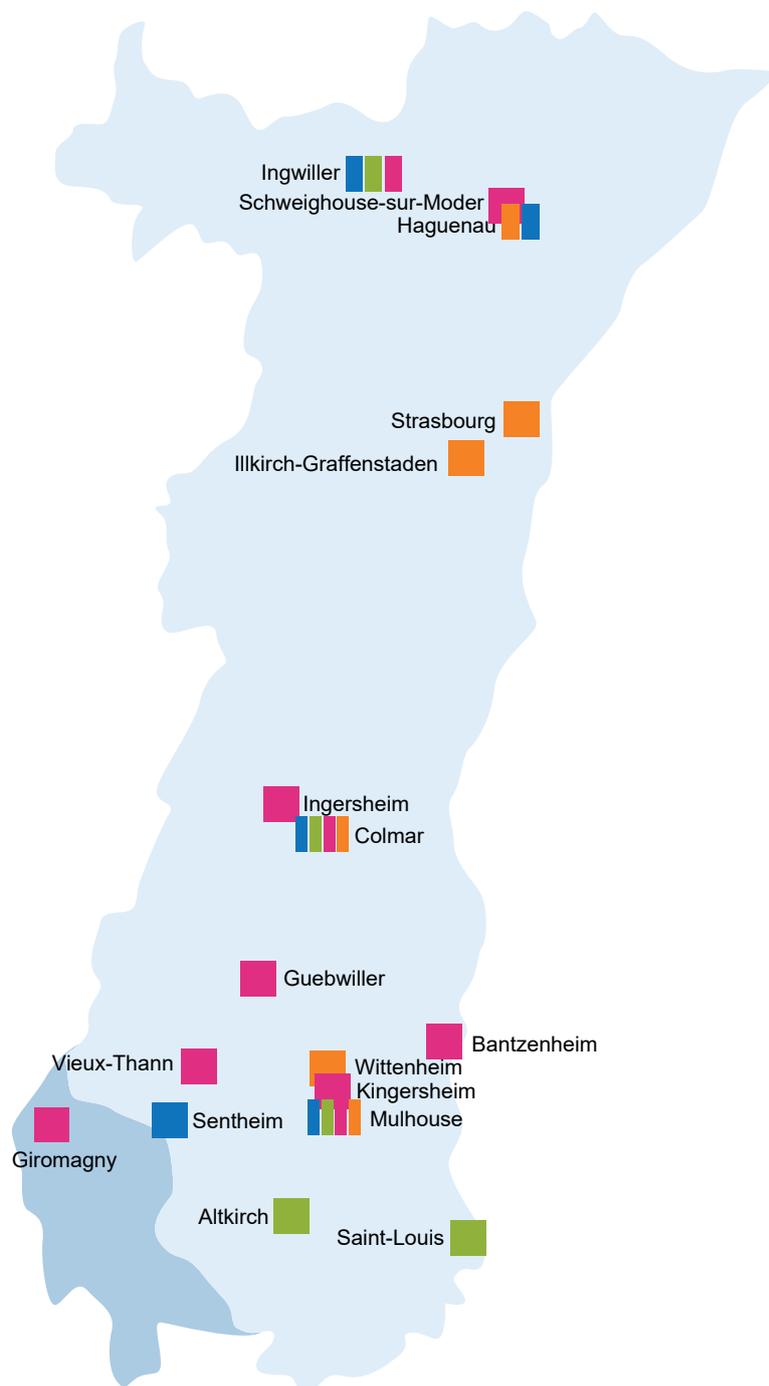
**Jean Widmaier**

*Président du Comité d'Administration*

# NOTRE FONDATION

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse est une œuvre privée non lucrative et reconnue d'utilité publique. Elle agit depuis 1860 dans les domaines de la santé, du social, du médico-social et de la formation. Elle gère aujourd'hui 83 établissements en Alsace et dans le Territoire de Belfort, comprenant entre autres cliniques, hôpitaux, EHPAD et un important pôle social : AppuiSolidarités.

Elle est aujourd'hui un acteur majeur avec 4 468 lits et plus de 3 736 collaborateurs. Fidèle à ses valeurs, elle place l'humain au cœur de son action tant au service de ses salariés qu'au bénéfice des 80 000 personnes accueillies, accompagnées, soignées, formées chaque année. Elle soutient aussi 26 établissements partenaires grâce à ses ressources et à son expertise.



**300**  
praticiens

**3 736**  
collaborateurs

**83**  
établissements  
gérés par la Fondation  
*dont 2 en mandat  
de gestion*

**26**  
établissements  
partenaires

## 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 nous pour vous souhaiter un prompt rétablissement.

**Diégo Calabrò**  
*Directeur général*

**Christian Stoltz**  
*Directeur de la Clinique du Diaconat-Fonderie*

**Olivier Muller**  
*Directeur de la Clinique du Diaconat-Roosevelt*

# SOMMAIRE

## 1. LA CLINIQUE DU DIACONAT-ROOSEVELT VOUS ACCUEILLE p.5

- Vous situer à la Clinique du Diaconat-Roosevelt
- Offre de soins
- Plateau technique

## 2. LA CLINIQUE DU DIACONAT-FONDERIE VOUS ACCUEILLE p.5

- Vous situer à la Clinique du Diaconat-Fonderie
- Offre de soins
- Plateau technique

## 3. PRÉPARER VOTRE SÉJOUR p.10

- Inscription
- Cellule de pré-admission
- Admission
- Traitement médicamenteux habituel

## 4. VOTRE SÉJOUR p.12

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

## 5. VOTRE SORTIE p.20

- Frais d'hospitalisation
- Sortie par transfert
- Retour à domicile
- Les suites de l'hospitalisation

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

- Nos engagements
- Vos droits



# 1. LA CLINIQUE DU DIACONAT-ROOSEVELT VOUS ACCUEILLE



## Localisation

Clinique du Diaconat-Roosevelt  
14 Boulevard Roosevelt 68100 Mulhouse



## Accueil téléphonique

**03 89 32 55 00**

Ouvert tous les jours de 8h à 20h  
y compris les dimanches et jours fériés.



## Accès en transport en commun

Tram et bus : voir sur le site de Solea  
[www.solea.info](http://www.solea.info)



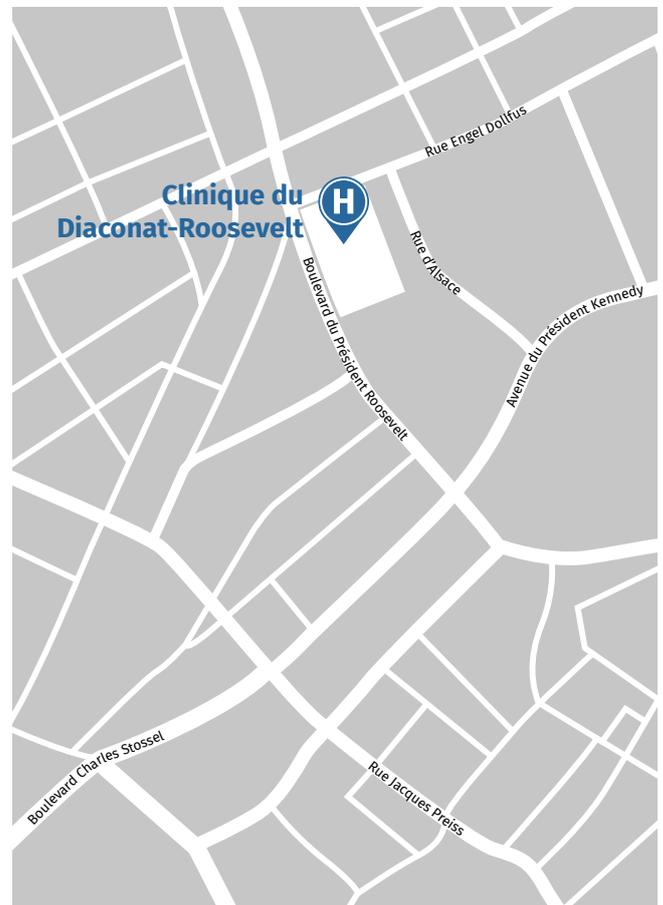
## Coordinatrice des relations avec les usagers

03 89 32 55 65

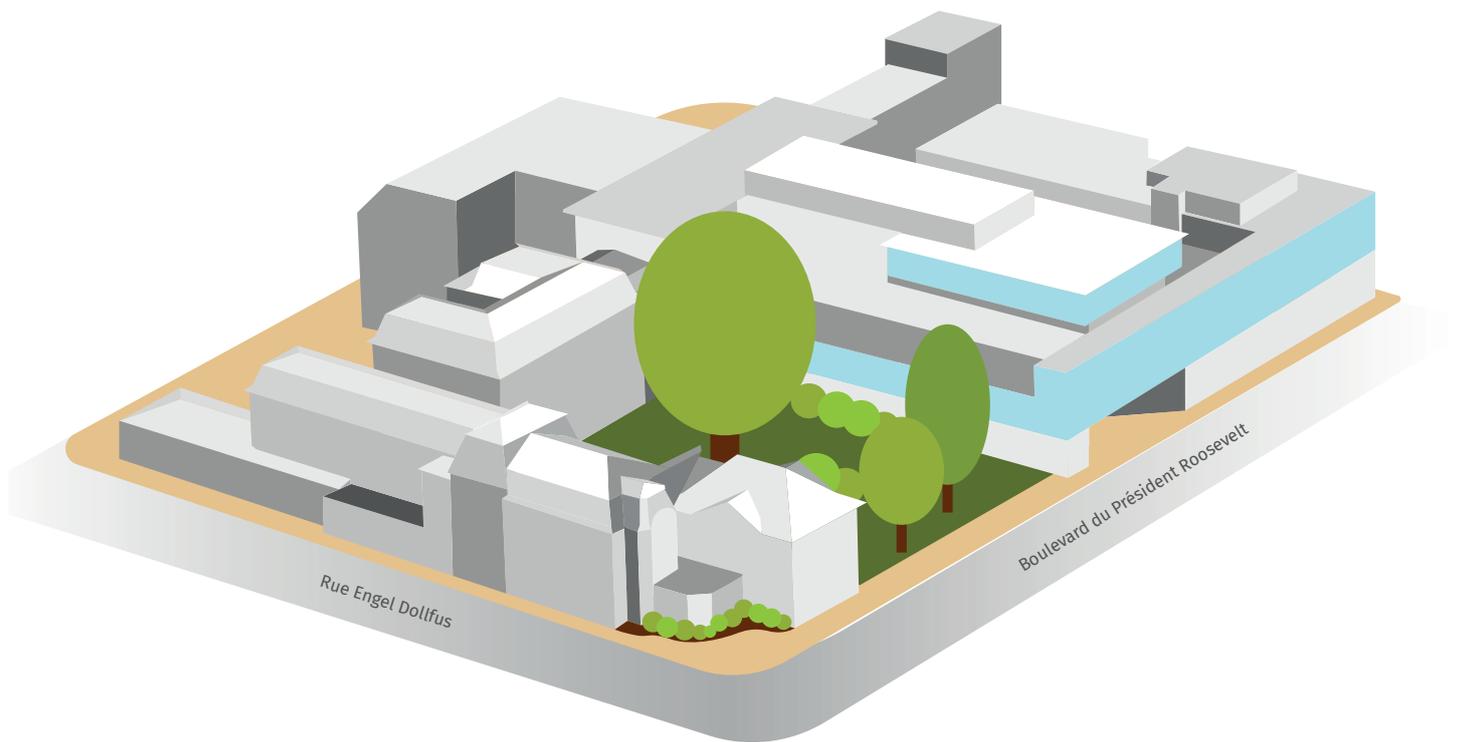


## Pour plus d'informations

[www.diaconat-mulhouse.fr](http://www.diaconat-mulhouse.fr)



# Vous situer à la Clinique du Diaconat-Roosevelt



## > Rez-de-jardin

- Cabinet de kinésithérapie
- Consultation d'accompagnement infirmier
- Endoscopie digestive
- Pharmacie

## > Rez-de-chaussée

- Accueil
- Bureau des inscriptions/admissions
- Caisse - bureau des sorties
- Chapelle
- CSNP
- Imagerie médicale :  
*IRM,*  
*Scanner 1 et 2*  
*Radiologie*
- Laboratoire de biologie médicale
- Médecine nucléaire / cardiologie :  
*Scintigraphie, épreuve d'effort*
- Pôle thyroïde
- Rhumatologie
- Salon, distributeur alimentaire
- SOS médecin (sur rendez-vous)

## > 1<sup>er</sup> étage

- Bureau des inscriptions / admissions ambulatoire
- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie B / hospitalisation du matin
- Pôle de chirurgie de la main
- SOS Main

## > 2<sup>ème</sup> étage

- Aumônerie catholique
- Chirurgie A
- Chirurgie C
- Consultations de chirurgie vasculaire
- Médecine polyvalente
- USICAR

## > 3<sup>ème</sup> étage

- Aumônerie protestante
- Chirurgie D
- Préadmission soignante

## > 4<sup>ème</sup> étage

- Centre FIV/AMP
- Endoscopie urologique
- Policlinique
- Unité de Soins Continus

## Offre de soins

La Clinique du Diaconat-Roosevelt avec la Clinique du Diaconat-Fonderie composent le Pôle Sanitaire Privé Mulhousien (PSPM). 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 d'épreuves d'efforts avant scintigraphie (médecine nucléaire). Depuis janvier 2021 il existe 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,
- suivi des insuffisants cardiaques (USICAR),
- pôle thyroïde.



### 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 Médecin 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**



### 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 s'effectue aux urgences générales de la Clinique du Diaconat-Fonderie.

Les coordonnées complètes de nos services de soins et des secrétariats des praticiens figurent sur notre site internet : [www.diaconat-mulhouse.fr](http://www.diaconat-mulhouse.fr)



## BLOC OPÉRATOIRE

12 salles d'opération

1 salle de radiologie vasculaire équipée :  
- d'un robot d'assistance chirurgicale Da Vinci  
- d'un amplificateur de brillance O-Arm  
pour la neurochirurgie naviguée en 3D



## CHIRURGIE DE LA MAIN

2 salles



## ENDOSCOPIE DIGESTIVE

3 salles d'examen

1 salle de réveil



## LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE



## PLATEAU D'IMAGERIE MÉDICALE

2 IRM / 2 scanner

2 salles de radiologie conventionnelle

1 salle de mammographie

3 salles d'échographie

1 salle de radio panoramique dentaire

1 mobile radiographie



## ANTENNE DE CARDIOLOGIE

2 salles d'épreuve d'effort

1 salle d'échographie



## MÉDECINE NUCLÉAIRE

2 gamma-caméra

1 scanner



## KINÉSITHÉRAPIE



## 2. LA CLINIQUE DU DIACONAT-FONDERIE VOUS ACCUEILLE



### Localisation

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



### Accueil téléphonique

**03 89 36 75 75**

Ouvert tous les jours de 8h à 20h  
y compris les dimanches et jours fériés.



### Accès en transport en commun

Tram et bus : voir sur le site de Solea  
[www.solea.info](http://www.solea.info)



### Coordinatrice des relations avec les usagers

03 89 36 75 87

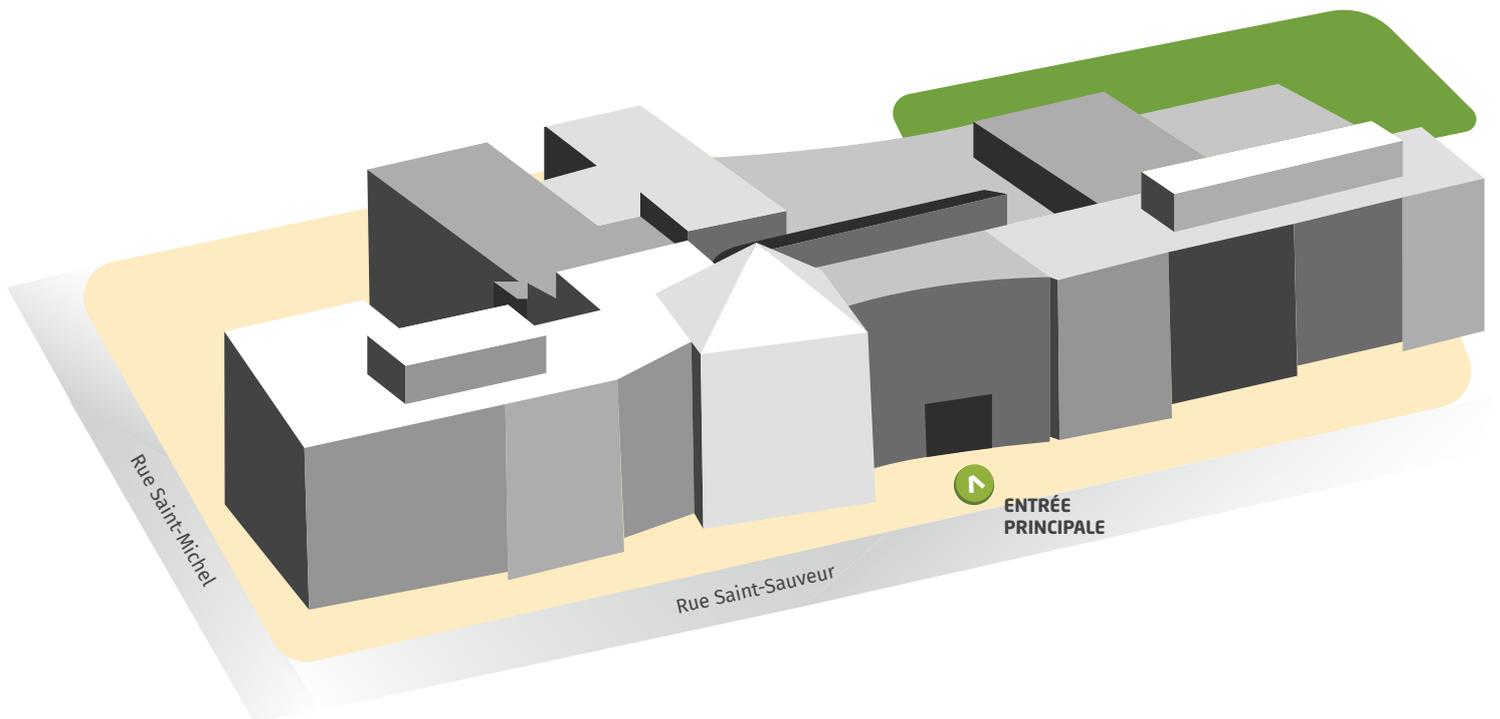


### Pour plus d'informations

[www.diaconat-mulhouse.fr](http://www.diaconat-mulhouse.fr)



## Vous situer à la Clinique du Diaconat-Fonderie



### > Rez-de-chaussée

- Accueil
- Bureau des admissions/inscriptions
- Bureau admissions/inscriptions hôpital de jour (accès PMR et circuit enfant)
- Caisse - bureau des sorties
- Chapelle
- Consultations externes :  
*diagnostic anténatale, médecine du sport, policlinique, préadmission soignante, plateau technique de pneumologie, chirurgie esthétique sous anesthésie locale, chirurgie maxilo-faciale sous anesthésie locale, plateau technique de gynécologie.*
- Laboratoire
- Salon, distributeur alimentaire
- Scanner

### > 1<sup>er</sup> étage

- Consultation externe d'ophtalmologie
- Fast-track ophtalmologie
- Hôpital de jour
- Inscription/admission ambulatoire
- Radiologie
- Service des urgences
- Unité de Soins Intensifs de Cardiologie

### > 2<sup>ème</sup> étage

- Maison médicale :  
*Cabinet de cardiopédiatrie, cabinet de pédiatrie, cabinet d'endocrinologie, cabinet de gynécologie, cabinet de chirurgie maxilo-faciale, cabinet de pneumologie*
- Pôle de maternité  
*Salles de travail, néonatalogie, maternité*

### > 3<sup>ème</sup> étage

- Cardiologie 1
- Cardiologie 2
- Explorations fonctionnelles cardiaques :  
*Epreuve d'effort, échographie*
- Maison médicale :  
*Cabinet de cardiologie Fonderie*
- Pôle de rythmologie

### > 4<sup>ème</sup> étage

- Cabinet de kinésithérapie
- Cabinet d'orthopédie
- Chirurgie 1
- Chirurgie 2
- Maison médicale  
*Consultation d'anesthésie*
- Unité de Soins Continus

## 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 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 pathologie cardiaque. Le diagnostic et le suivi de ces patients nécessitent la réalisation d'examens complémentaires aussi bien dans leur cabinet de la maison médicale que sur le plateau des explorations fonctionnelles de cardiologie.



### Maison médicale

Elle regroupe les cabinets des médecins spécialisés dont vous trouverez la liste en page 11.



### Pôle de 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 1 500 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<sup>ème</sup> 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.



### Service d'Urgences

Le Diaconat-Fonderie est organisé pour la prise en charge des urgences polyvalentes adultes. La prise en charge est assurée par un médecin urgentiste et un cardiologue senior présents sur place 24h/24 et 7j/7.



### SOS Main

SOS Main fonctionne de 18h à 7h au service des urgences polyvalentes du Diaconat-Fonderie. L'accueil a lieu 7j/7 rue Saint-Michel (voir en page 8). La journée, de 7h à 18h, 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](http://www.diaconat-mulhouse.fr)

# Plateau technique



**BLOC OPÉRATOIRE**  
8 salles



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



**BLOC DE CARDIOLOGIE  
INTERVENTIONNELLE**  
2 salles



**PLATEAU D'IMAGERIE MÉDICALE**  
1 scanner  
2 salles de radiologie conventionnelle  
salle d'échographie  
1 mobile radiographie  
1 salle de Cône Beam



**LABORATOIRE DE  
BIOLOGIE MÉDICALE**



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



**PLATEAU TECHNIQUE  
D'OPHTALMOLOGIE**



**PLATEAU TECHNIQUE DE  
CONSULTATIONS EXTERNES**  
pôle sport et santé  
pneumologie  
chirurgie esthétique  
chirurgie maxillo-faciale  
centre de diagnostic anténatal  
chirurgie gynécologie (laser...)



## 3. PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

### 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,
- votre carte Vitale et son attestation,
- le bon d'admission du chirurgien et la demande d'admission complétée et signée par vos soins,
- 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.

#### 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.

### Cellule de pré-admission

Le service de pré-admission a pour rôle d'établir un 1<sup>er</sup> contact avec le patient afin d'améliorer et de faciliter son admission. L'IDE de pré-admission a comme mission d'établir un diagnostic infirmier en amont, de répondre aux différentes questions du patient et de son entourage, de préparer son retour à domicile, et de prévoir si besoin l'intervention de différents collaborateurs.

## Admission

### CAS PARTICULIERS :

Inscription des **mineurs** : les deux représentants légaux doivent impérativement signer le dossier administratif. Ils doivent également présenter le livret de famille (ou acte de naissance) et leur deux pièces d'identité.

Si vous êtes **majeur protégé sous tutelle ou curatelle**, votre représentant légal (muni d'une pièce d'identité et de la décision de justice) doit être présent lors de votre 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 manquants ci-dessous, votre dossier ne sera pas complet et votre hospitalisation pourra être 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 pièce d'identité + 1 carte vitale  
= un dossier médical

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

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.



### NON DIVULGATION DE LA PRÉSENCE D'UN PATIENT

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

## Traitement médicamenteux habituel

Le jour de l'admission, emmenez une plaquette de chaque médicament constituant votre traitement médicamenteux habituel, le temps que les infirmiers du service puissent commander votre traitement à la pharmacie de l'établissement. Les traitements personnels seront conservés en salle de soin et restitués à votre sortie.



## 3. VOTRE SÉJOUR

### Hospitalisation en ambulatoire

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

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

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

#### ACCUEIL AMBULATOIRE - 1<sup>er</sup> étage

##### Diaconat-Roosevelt :

 03 89 32 55 00

 ouverture du service du lundi au vendredi de 6h à 18h30

##### Diaconat-Fonderie :

 03 89 36 74 60

 ouverture du service du lundi au vendredi de 6h30 à 17h30

### La veille de votre intervention

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

### Recommandations pré-opératoires

- retirez votre maquillage,
- prenez une douche selon les consignes du chirurgien,
- restez à jeun selon les recommandations fournies par le médecin anesthésiste.

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

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

## Le matin de votre intervention, à votre domicile

- prenez une douche en suivant le même procédé que la veille,
- ne vous maquillez pas,
- mettez des sous-vêtements propres,
- brossez-vous les dents en veillant à ne pas avaler l'eau,
- prévoyez une tenue propre, confortable et pratique que vous pourrez enlever et mettre sans difficulté.

## Le jour de votre intervention à l'hôpital

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



### VOTRE IDENTITÉ

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

Le personnel soignant vous accueille et

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

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

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

### A votre retour en chambre

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

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

## Votre retour à domicile

### Avant votre sortie

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

### Votre douleur

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

### Le lendemain de votre intervention

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

### RECOMMANDATIONS

Le jour même de votre intervention, vous ne pouvez pas :

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

Vous devez obligatoirement être accompagné pour votre retour à domicile.

# Hospitalisation complète

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

## Votre admission

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

## Votre accueil

**ACCUEIL PRINCIPAL - Rez-de-chaussée**  
 **Diaconat-Roosevelt : 03 89 32 55 00**  
**Diaconat-Fonderie : 03 89 36 75 75**

Ouverture du service :  
 du lundi au vendredi de 8h à 20h

Le personnel soignant vous accueille et

- vous installe dans votre chambre,
- vous interroge pour l'admission,
- vous fait part de l'ensemble des informations nécessaires pour votre séjour,
- vérifie le respect des consignes pré-opératoires,
- vous prépare pour votre intervention.



### VOTRE IDENTITÉ

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

## Votre intervention / examen

- retirez votre maquillage,
- retirez vos lunettes, lentilles de contact, appareils dentaires ou auditifs et rangez-les dans les boîtiers prévus à cet effet,
- retirez vos pinces à cheveux.

## Après votre intervention / examen

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



## Une équipe pluridisciplinaire à votre service

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



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



*Pharmacien, préparateur en pharmacie*



*Aide-soignant, auxiliaire de puériculture*



*Brancardier, personnel hôtelier, gestionnaire logistique bloc*



*Secrétaire médical, aumônier*



*Médecins*

## Le corps médical

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

## L'équipe soignante

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

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

## Le personnel paramédical

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

## Les sages-femmes

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

## 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, du secrétariat médical, elle a le souci de vous renseigner et de vous aider dans vos démarches administratives.

## L'équipe hôtelière

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

## L'équipe technique et l'équipe biomédicale

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

## L'équipe des aumôniers

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

Vous pouvez vous rendre à la chapelle située au rez-de-chaussée de chaque établissement.



## L'assistante sociale

Elle 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 mais aussi à favoriser l'accès à vos droits. Quelle que soit votre demande, l'assistante sociale reste à votre écoute.



### SERVICE SOCIAL

Une assistante sociale est présente dans l'établissement.

#### Pour la contacter :

03 89 56 72 10

## Confort hôtelier



### 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.



### 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.

## 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.

## 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.

En Unité de Surveillance Continue (USC) et en Unité de Soins Intensifs de Cardiologie (USIC), les visites sont interdites aux enfants de moins de 13 ans. 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.

## Prestation « accompagnement »

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.

## 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 com-

position 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.



Petit déjeuner : à partir de **7h45**  
Déjeuner : à partir de **12h**  
Dîner : à partir de **18h**



## Distributeurs automatiques

Des distributeurs de boissons et de collations sont disponibles au rez-de-chaussée à côté du hall d'entrée.



## 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.



## Interprète

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



## Recommandations et règles de vie

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



### Prévention

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



### Hygiène

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



### Sécurité incendie

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



### Respect

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



### Objets de valeur

Il est fortement conseillé de n'apporter que le strict nécessaire lors de votre séjour (pas d'objets de valeur, de bijoux, tablette...). Néanmoins, pour sécuriser vos objets de valeur, il est possible de les déposer dans l'armoire à code qui se trouve dans votre chambre.



## Discrétion

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



## Denrées alimentaires

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



## Tabagisme-vapotage

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



## Fleurs et plantes vertes

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



## Vigilance

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



## Vidéo-surveillance

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



## Prise et diffusion d'images

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



## Développement durable

L'établissement s'est engagé dans une politique de développement durable et vous invite à en devenir acteur en limitant vos consommations (eau, électricité et chauffage).



## Dégradation du matériel

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



## 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.



## 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 le personnel.



## 4. VOTRE 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,
- la lettre de liaison,
- 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, le bulletin de sortie vous sera remis par les agents d'accueil.

### Frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation comprennent l'ensemble des prestations assurées durant votre séjour. 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, aux anesthésistes ou aux médecins, si ces derniers ne pratiquent pas le tiers-payant. Si vous êtes hospitalisé à la Clinique du Diaconat-Roosevelt, 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 le régime obligatoire),

- les communications téléphoniques,
- la télévision,
- les prestations liées aux accompagnants (nuitées et repas).

## Sortie par transfert

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

## Retour à domicile

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



### LE 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.

## Les suites de l'hospitalisation

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

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

### VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Pour cela, nous vous encourageons à remplir :

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

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





## 5. NOS ENGAGEMENTS ET VOS DROITS

### Nos engagements

#### Démarche qualité et gestion des risques

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

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

#### CERTIFICATION

Les Cliniques du Diaconat-Roosevelt et du Diaconat-Fonderie sont certifiées par la Haute Autorité de Santé. La démarche de certification est une évaluation externe qui vise à mesurer le niveau de maturité de l'organisation en terme de qualité et de sécurité des soins.

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

Les autres procédures de certification sont :

- l'accréditation du laboratoire de biologie médicale
- la certification QUALIOPi pour l'institut de formation



## INDICATEURS QUALITÉ

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

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

C'est une instance de dialogue entre les représentants des usagers, les patients et les professionnels.

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

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

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

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

## VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

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

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

## CONTACTS

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

## EVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS

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

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

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



## Votre douleur, parlons-en !

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

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

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

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

### RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

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

### ÉVALUER GRÂCE A PLUSIEURS OUTILS

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

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

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

### PRÉVENIR ET SOULAGER

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

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

## PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS À L'HOSPITALISATION

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

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

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

## Vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

La charte de la personne hospitalisée rappelle les droits essentiels des patients accueillis dans les établissements de santé. Vous la trouverez les principes généraux en page 36 de ce livret mais également affichée dans chaque service. La charte est également disponible sur demande en braille et en langues étrangères au bureau des admissions.

## Accès aux informations qui vous concernent

### PROTECTION DES DONNÉES

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

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

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

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

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

### ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

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

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

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

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

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

## MON ESPACE SANTÉ

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

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

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

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

## Informations médicales et prises de décisions

### INFORMATION ET CONSENTEMENT DU PATIENT

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

### PERSONNE DE CONFIANCE

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

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

Votre personne de confiance peut être un parent, un proche, le médecin traitant. Il doit s'agir d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions et à qui vous faites confiance. Nous vous demandons de l'avertir de sa désignation. Vous pouvez également désigner la personne de confiance dans *Mon espace santé*.

## PERSONNE À PRÉVENIR

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

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

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

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

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

## LE REFUS DE SOINS ET D'ACTES THÉRAPEUTIQUES

Pour la réalisation des actes médicaux et de soins, des informations vous seront remises et votre consentement vous sera demandé. Vous pouvez à tout moment demander les informations complémentaires qui vous paraissent nécessaires avant d'accepter les actes diagnostiques ou thérapeutiques qui vous sont proposés. Vous pouvez à tout mo-

ment refuser les soins et les actes proposés, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et avoir confirmé cette information par un document signé.



## DON D'ORGANES OU DE TISSUS

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

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

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



## Procédure en cas de plaintes et réclamations

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

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

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

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

### CONTACTS

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

## DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS

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

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

### A NOTER

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



# 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 **la 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.**

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

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

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

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code Postal :

Email :

Ville :

Téléphone :

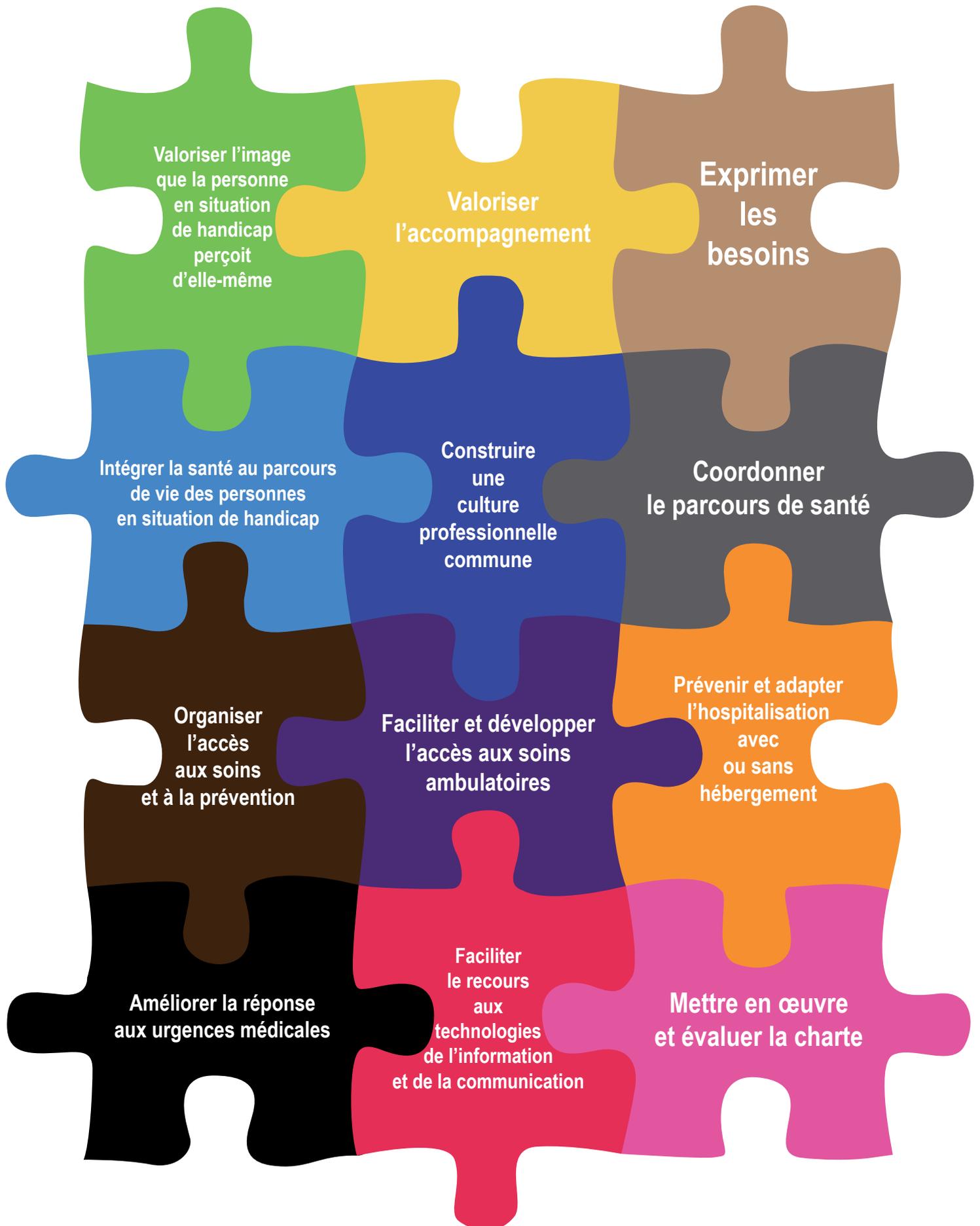
Date et signature obligatoires :

# CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Fondation  
de la maison du  
Diaconat  
de Mulhouse





# CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

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



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. 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 maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

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

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 toute circonstance.

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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

1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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

11

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

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