



Fondation
de la maison du
Diaconat
de Mulhouse

Le Neuenberg

Livret d'accueil des patients



www.neuenberg.fr

LE MOT DU PRÉSIDENT



Madame, Monsieur,

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

l'Alsace, au travers de ses 40 établissements. L'ensemble ainsi constitué représente plus de 4 500 lits et places et près de 3 800 collaborateurs, dont 300 médecins.

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

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

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

Jean Widmaier

Président du Comité d'Administration

NOTRE FONDATION

Depuis les années 2000, la Fondation 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 et Soins Médicaux
et de Réadaptation



Accompagnement de la
personne âgée dépendante



Formation
des professionnels
de santé

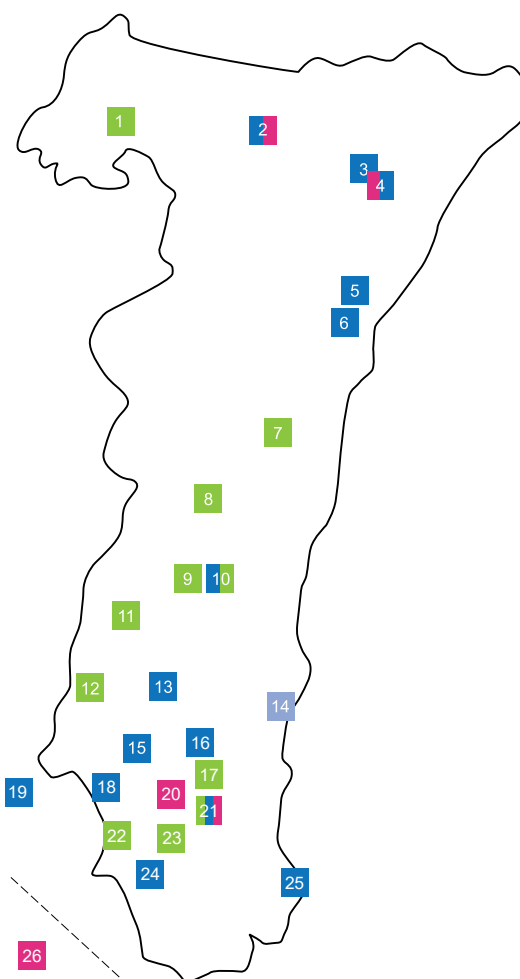


Secteur du social

> Une communauté de 65 établissements

Établissements de la Fondation

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



Établissements sous mandat de gestion

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

Établissements partenaires Secteur gérontologique

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

Autres établissements partenaires

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



300
praticiens



3736
collaborateurs



40
établissements
gérés par la Fondation



25
établissements
partenaires

LE NEUENBERG VOUS ACCUEILLE

Nous vous souhaitons la bienvenue au Neuenberg, établissement à taille humaine où nous sommes heureux de vous accueillir.

Toutefois, ceux qui connaissent déjà le Neuenberg le savent : ici, tout est fait pour vous assurer un séjour de qualité, dans les meilleures conditions d'accueil et de soins.

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

À cette intention, le Neuenberg met à votre disposition ce livret d'accueil qui rassemble toutes les informations dont vous et vos proches aurez besoin.

Prenez un moment pour vous familiariser avec son contenu et soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour faire du Neuenberg un lieu de vie agréable.

Mario Panigali
Directeur

Diégo Calabrò
Directeur général

SOMMAIRE

1. REPÈRES SUR L'ÉTABLISSEMENT

Se situer au Neuenberg - p. 6

Les services au Neuenberg - p. 7

Aumônerie et spiritualité - p. 11

2. L'HÔPITAL DU NEUENBERG

Les démarches à l'admission - p. 13

Votre séjour - p. 14

Les démarches à la sortie - p. 16

Le personnel qui vous entoure - p. 17

Devenez acteur de votre prise en charge
Lutter contre la douleur - p. 18

Droits et informations - p. 19

La qualité - p. 21

3. INFORMATIONS PRATIQUES

Nous soutenir - p. 22

Charte du patient hospitalisé - p. 23

Plan d'accès - p. 24

1. REPÈRES SUR L'ÉTABLISSEMENT

Se situer au Neuenberg



EHPAD BÉTHANIE

> REZ-DE-CHAUSSÉE

Administration EHPAD* / USLD**
Assistant de service social
Médecin coordonnateur
Aumônerie
Psychologues
Bureau du responsable infirmier

> 1^{ER} ÉTAGE

Chapelle
EHPAD Béthanie
Unité de Vie Protégée (UVP) « Champ Fleuri »

> 2^{ÈME} ÉTAGE

Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

*EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personne Âgées
Dépendantes

**USLD : Unité de Soins de Longue Durée

EHPAD SIMÉON

> 2^{ÈME} ÉTAGE

Bureau du responsable infirmier

> 3^{ÈME} ÉTAGE

Salle à manger

INSTITUT DE FORMATION CENTRE PÉRINATAL DE PROXIMITÉ

> REZ-DE-CHAUSSÉE

Institut de formation - Accueil

> 1^{ER} ÉTAGE

Centre périnatal de Proximité du Pays de
Hanau

HÔPITAL

> HALL D'ENTRÉE

Accueil / bureau des admissions

> REZ-DE-CHAUSSÉE

Cafétéria
Pharmacie à usage intérieur
Radiologie / Scanner

> 1^{ER} ÉTAGE

Maison médicale
Plateau de rééducation
Consultations externes
Services de Soins Médicaux et de Réadaptation

> 2^{ÈME} ÉTAGE

Service de Soins Médicaux et de Réadaptation
Secrétariat de direction
Service de médecine

EHPAD EMMAÜS

> 2^{ÈME} ÉTAGE

Bureau du responsable infirmier



L'offre de Soins et les services

L'histoire

L'Asile du Neuenberg a ouvert ses portes en 1877. Gustave Herrmann, alors pasteur d'Ingwiller, souhaitait venir en aide à ses prochains. Il fit l'acquisition d'une ancienne fabrique d'allumettes qu'il aménagea pour accueillir les plus démunis. Entourés de sœurs diaconesses, les pasteurs directeurs successifs de l'établissement ont su le développer par des constructions telles que la Maison des Sœurs en 1900, puis l'hôpital en 1924. En 1937 s'y ajoute une première maison de retraite (Emmaüs). La seconde (Siméon) est achevée en 1982. Les extensions de l'hôpital ont fait Le Neuenberg que nous connaissons aujourd'hui.



En 20 ans, de nouvelles activités ont été développées telles que le SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation), la formation et le scanner.

En janvier 2022, l'établissement a obtenu le label « Hôpital de Proximité »

Médecine

L'activité du service de médecine est celle d'un service de médecine interne et polyvalente

de proximité. Elle recouvre l'ensemble des domaines de la pathologie médicale de l'adulte et de la personne âgée, sous ses aspects chroniques et aigus. Les consultations de médecins spécialistes, extérieurs à l'établissement, complètent l'offre de soins.

La coopération avec les établissements voisins et le CHU de Strasbourg est réelle et la continuité des soins est assurée. En outre, le service dispose de 43 lits, certains dédiés aux soins palliatifs, permettant un accompagnement spécifique des patients et de leur entourage. Une équipe pluridisciplinaire répond aux besoins des patients, que le projet soit préventif, curatif ou palliatif.

Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

Ce service permet de poursuivre les soins et les traitements initiés dans les services de court séjour (médecine et chirurgie). Le but est restaurer l'autonomie du patient en vue de sa réinsertion dans son milieu familial et social. La prise en charge est globale : médicale, psychologique et fonctionnelle grâce à une équipe pluridisciplinaire.

Plateau de rééducation

Le plateau technique de rééducation dispose d'un équipement adapté pour une prise en charge de qualité en kinésithérapie et en ergothérapie selon les différentes pathologies et leur évolution.

L'équipe de rééducation répond aux besoins spécifiques de chaque secteur de l'hôpital et son activité est coordonnée à celle de l'ensemble de l'équipe soignante. Les patients peuvent bénéficier d'une prise en charge quotidienne, voire bi-quotidienne, en salle de rééducation ou en chambre.



L'équipe répond aux besoins spécifiques des patients hospitalisés et est ouvert aux personnes de l'extérieur.



Le radiologue réalise des IRM à l'Hôpital Civil de Haguenau (le rendez-vous est pris au service de radiologie du Neuenberg).

Le scanner, aussi appelé tomodensitométrie, est un examen qui utilise des rayons X. Il prend des clichés en 3 dimensions d'organes ou de tissus (vaisseaux sanguins, muscles...). L'exploitation de ces clichés permet donc l'exploration de volumes.

Consultez notre site internet www.neuenberg.fr pour connaître les modalités de prise de rendez-vous.

Ergothérapie

Les ergothérapeutes réadaptent les patients par le biais d'activités de la vie quotidienne. Ils peuvent aussi apporter des conseils sur l'aménagement du domicile ou proposer des aides techniques adaptées à une situation de handicap.

Imagerie médicale

Ce service réalise des examens de radiologie conventionnelle, des mammographies, des échographies, des orthopantomogrammes et des ostéodensitométries.

Maison médicale

La « maison médicale du Neuenberg » propose des consultations assurées par l'équipe des médecins du Neuenberg. Des médecins généralistes du secteur et des spécialistes y sont installés (urologue, pneumologue et chirurgien orthopédiste).



Centre Périnatal de Proximité (CPP)

Le Centre Périnatal assure un suivi personnalisé de la femme de la déclaration de grossesse jusqu'à son terme et un suivi de l'enfant après la naissance.

Les sages-femmes proposent :

- un suivi de grossesse physiologique, une surveillance cardiotocographique,
- des consultations spécialisées en homéopathie et acupuncture,
- des cours de préparation à la naissance (classique, hypnose et aquagym prénatale),
- une surveillance, des conseils et un soutien après l'accouchement : des consultations d'allaitement, surveillance de la courbe de poids du bébé, soins d'hygiène,
- la rééducation périnéale,
- des après-midi rencontres avec des thèmes variés : « Devenir parents... être parents ».

Une consultation de gynécologie ainsi qu'une consultation de pédiatrie sont assurées une fois par semaine.

Les consultations PMI (Protection Maternelle et Infantile) ont lieu deux fois par mois en présence d'un médecin pédiatre et d'une puéricultrice.



Institut de Formation des Aides-Soignants (IFAS)



L'Institut de Formation des Aides-Soignants du Neuenberg forme chaque année une cinquantaine d'élèves. L'institut propose plusieurs types de formations, partielles ou continues.

Il s'agit de l'un des 6 instituts de formation de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse qui forme également aux métiers d'infirmier, d'auxiliaire de puériculture et d'accompagnant éducatif et social.



Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

Le Neuenberg est un hôpital de proximité, mais également un site gériatrique. Réparti sur trois bâtiments, il dispose d'une capacité d'accueil de 138 lits :

Emmaüs

36 lits en EHPAD



Siméon

76 lits en EHPAD



Béthanie

26 lits en EHPAD dont
12 lits en section Alzheimer



L'Unité de vie protégée « Champ fleuri »

Champ fleuri est une structure sécurisée de 15 lits qui accueille des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés et nécessitant un environnement particulier.



Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

L'unité compte 45 lits destinés à accueillir des personnes âgées souffrant de pathologies lourdes et à leur assurer la meilleure prise en charge possible.

Cette prise en charge est pluridisciplinaire puisqu'elle profite des compétences de l'équipe de kinésithérapeutes, psychologues, ergothérapeutes, et diététicienne.

Le service s'adjoint également des interventions extérieures comme celles des équipes mobiles de soins palliatifs (Bischwiller, Haguenau).





Aumônerie et spiritualité



*Accueillir,
écouter,
accompagner...*

Un pasteur - aumônier est à votre écoute dans l'établissement même.

Chaque personne peut recevoir la visite d'un représentant du culte de son choix.

Pour tout contact, vous voudrez bien vous adresser au personnel soignant de votre service.

La chapelle est à votre disposition pour un moment de recueillement au premier étage de l'EHPAD Béthanie.



Nos recommandations

Toutes les dispositions sont prises lors de votre séjour pour vous préserver de tout incident ou accident.

Toutefois, votre sécurité ne sera pleinement assurée que si vous-même respectez les recommandations suivantes :

- Suivez les recommandations des médecins, du responsable de service, des infirmières et autres personnels qui vous prennent en charge.
- Respectez les locaux et équipements mis à votre disposition. Laissez-les dans l'état où vous aimeriez les trouver.
- Ne quittez pas le service sans autorisation du médecin ou des soignants.
- Ne pénétrez pas dans les locaux réservés au personnel (infirmerie, office, vidoir,...) sans autorisation.
- Le respect des règles d'hygiène est primordial. Dans ce sens, des distributeurs de solution hydro-alcoolique et/ou de savon pour l'hygiène des mains sont à disposition :
 - dans toutes les chambres de l'hôpital
 - dans les salles à manger et les circulations des EHPAD
 - dans les halls d'entrée.

Ces équipements sont à destination des personnels, mais également des patients, résidents et visiteurs.

Enfin, nous tenons à préciser que l'établissement ne peut être tenu pour responsable d'objets personnels perdus, oubliés ou volés.

Prévention de l'incendie



La plupart des débuts d'incendie, notamment dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, sont causés par des personnes qui fument.

Nous vous rappelons (décret N°2006-1386 du 15 novembre 2006) qu'il est strictement interdit de fumer dans votre chambre et d'une manière générale à l'intérieur des bâtiments.

Consignes en cas de début d'incendie



Si vous décelez des fumées ou odeurs suspectes, alertez immédiatement le personnel et suivez les instructions. Ne cédez pas à la panique.

Consignes en cas d'évacuation



Restez dans votre chambre jusqu'à l'arrivée du personnel. Celui-ci vous guidera vers les issues de secours et, si nécessaire, vous transportera. N'empruntez pas les ascenseurs, ne retournez pas dans votre chambre sans en avoir été prié par le personnel.



2. L'HÔPITAL DU NEUBERG

Les démarches à l'admission

Admission

Pour simplifier les démarches, pensez à vous munir :

- d'une pièce d'identité,
- de votre carte Vitale,
- de votre carte de mutuelle.

Vérifiez l'exactitude des informations enregistrées.

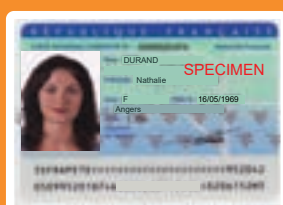
Si vous souhaitez ouvrir une ligne téléphonique ou disposer d'une télévision, un acompte vous sera demandé.

Anonymat

Vous pouvez demander à ce que votre présence dans l'établissement ne soit pas communiquée.

Frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation comprennent l'ensemble des prestations assurées durant votre séjour. Les tarifs sont établis en application du contrat passé entre l'Agence Régionale de Santé et l'établissement. Ils sont indiqués en annexe et affichés au Bureau des Admissions.



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

Votre séjour

Chambre

Toutes les chambres sont équipées d'un cabinet de toilette avec douche et WC, et d'un téléphone. Les chambres particulières sont attribuées suivant les disponibilités, moyennant un supplément qui peut être pris en charge par votre mutuelle.

Coiffeur - Esthéticienne - Pédicure

Des professionnels conventionnés par l'établissement proposent leurs prestations (payantes) dans les services. Leurs coordonnées sont disponibles auprès du personnel de chaque service.

Courrier

Votre courrier vous est distribué chaque jour. Le courrier à expédier doit être déposé à l'accueil de l'hôpital.

Espaces détente

Des distributeurs automatiques de boissons et de douceurs sont à votre disposition dans différents espaces détente.

Espaces extérieurs

Un parc est accessible en journée. Prenez soin d'avertir le personnel soignant lorsque vous vous y rendez.

Linge et effets personnels

Pour votre séjour à l'hôpital il vous appartient d'apporter votre linge (en quantité suffisante) et les affaires personnelles dont vous avez besoin (nécessaire de toilette, brosse à dents, rasoir, serviettes, gants de toilettes, pyjamas, pantoufles...).

Objets de valeur

À votre admission un inventaire des objets et documents de valeur est réalisé. L'établissement met à votre disposition un coffre dans lequel nous vous invitons à déposer vos biens. L'établissement n'est pas responsable en cas de perte ou de vol des valeurs, bijoux, argent que vous conservez dans votre chambre. Pensez à les remettre à vos proches.

Parking

Vous disposez d'un parking sur le site du Neuenberg. L'établissement n'est pas responsable des effets et des objets laissés à l'intérieur de votre véhicule.

Presse

Vous trouverez journaux et magazines en vente à l'accueil de l'hôpital.

Développement durable



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



Respect d'autrui

Dans l'intérêt de tous, le silence dans les couloirs et à l'extérieur est de rigueur. Respectez le sommeil et le repos de vos voisins de chambre. Réduisez le son des téléviseurs et évitez les discussions bruyantes (couloirs, chambres).

Restauration

La restauration fait partie intégrante de la qualité des soins. Les repas sont préparés par la cuisine centrale de l'hôpital. Les menus sont élaborés par l'équipe restauration et diététique. Si des aliments ne vous conviennent pas dans les menus proposés, veuillez vous adresser à l'équipe soignante. Une diététicienne viendra vous voir si besoin.

Horaires de distribution des repas

7h30 : petit déjeuner

11h45 : déjeuner

18h : dîner

Service social

L'assistant de service social a pour mission d'apporter aux patients ainsi qu'à leurs proches une aide ou un accompagnement à la résolution des problématiques, sociales, familiales, financières, administratives, juridiques, psychologiques. Il peut être sollicité de manière directe par toute personne ayant détecté un besoin d'intervention sociale. Le patient ou la personne de son entourage souhaitant rencontrer l'assistant social peut également s'adresser au personnel qui transmettra la demande.

Madame Carole SCHNEIDER-LEY
carole.schneider-ley@diaconat-mulhouse.fr
03 88 71 64 99

Madame Ayse AY
ayse.ay@diaconat-mulhouse.fr
03 88 71 70 04

Tabac

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Une zone fumeur est dédiée au sein de l'établissement. De même, l'usage de la cigarette électronique n'est pas autorisé dans l'établissement.

Téléphone

Vous disposez d'un téléphone dans votre chambre. Pour obtenir l'ouverture de la ligne, veuillez vous adresser au standard. Un acompte vous sera demandé.

Télévision

Un poste de télévision est à votre disposition dans les chambres moyennant un acompte et le paiement d'une redevance. Pour obtenir la télécommande et la mise en service, veuillez vous adresser à l'accueil de l'hôpital. La télécommande est à déposer au standard au moment de votre sortie.

Visites

La présence de votre famille et de vos amis vous est d'un grand réconfort, ils sont les bienvenus.

Comme les matinées sont consacrées aux soins, nous recommandons les visites à partir de 13h30.

Conseillez à votre entourage de ne pas se rendre à votre chevet en trop grand nombre, d'éviter la visite des enfants en bas âge et de toute personne malade. Demandez-leur de ne pas s'asseoir sur les lits des patients.

Les visites sont autorisées de 13h30 à 19h (heure de fermeture des portes), sauf cas particulier.

Les démarches à la sortie

Questionnaire de satisfaction

Dans une volonté constante d'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en charge, un questionnaire de satisfaction vous sera remis avant votre départ. Merci de le compléter et de le remettre à un membre du personnel.

Une analyse de ces questionnaires sera réalisée et soumise à la Commission Des Usagers afin de définir des actions correctives.

Rétrocession médicamenteuse / pharmaceutique

Vous sortez de l'hôpital avec une ordonnance qui comprend un médicament à réserve hospitalière, non accessible à l'officine, c'est-à-dire, non accessible en pharmacie de ville.

Vous pouvez chercher ce médicament sur rendez-vous uniquement à la pharmacie de l'hôpital, en vous munissant de la prescription médicale et en vous présentant au guichet de rétrocession situé à côté de l'accueil de l'hôpital. Ce dernier est ouvert du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 13h à 16h.

Sortie

Le jour de votre sortie est fixé en accord avec le médecin du service en fonction de votre état de santé. Pensez à prévenir votre famille pour venir vous chercher et organiser votre retour.

Si votre état le nécessite, le médecin du service pourra vous prescrire un moyen de transport (ambulance, VSL). Vous avez le choix de votre transporteur. Il vous suffira de communiquer ses coordonnées au personnel du service, afin qu'il organise votre prise en charge.

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas de vous présenter à l'accueil afin de régulariser votre sortie :

- récupérer votre fiche administrative
- régler les frais de téléphone et de télévision et déposer la télécommande.



Le personnel qui vous entoure

Une équipe pluridisciplinaire vous prend en charge dès votre arrivée et vous accompagnera tout au long de votre séjour.

Le Neuenberg a pour mission de vous dispenser des soins de qualité. L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique s'efforce de concilier vos besoins et les nécessités de la vie hospitalière durant votre séjour.

À l'hôpital, le médecin vous donne toutes les informations relatives à votre état de santé. Il rencontre si besoin votre personne de confiance aux jours et heures indiqués par son secrétariat.

Vous êtes toujours sous la responsabilité du médecin qui vous a pris en charge.

- 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 infirmières dans le domaine des soins et vous aideront à réaliser les actes de la vie quotidienne.

- Les **agents de service logistique** prennent en charge l'entretien des locaux et la distribution des repas.

- Les **étudiants et élèves**, de futurs professionnels de santé, peuvent être amenés à participer à votre prise en charge, toujours avec votre consentement.

De plus, vous serez également entourés par :

- Les brancardiers,
- La diététicienne,
- Les ergothérapeutes,
- Les kinésithérapeutes,
- Les psychologues, etc.

Vous reconnaîtrez facilement le personnel qui vous entoure grâce aux écussons nominatifs, associés à un code couleur :

Infirmiers, infirmier hygiéniste, responsable infirmier et directeur des soins : **ROSE**

Personnels hôtelier et lingerie, personnels de salle à manger, aides-cuisine, gestionnaires de flux et brancardiers : **VERT**

Aides-soignants et animateurs : **BLEU**

Médecins, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététiciens, assistant de service social, secrétaires médicales, qualitiicienne, cuisiniers, personnel du service technique : **BLANC**

Devenez acteur de votre prise en charge

Gestion des plaintes et réclamations

Quel que soit le mode d'expression que vous aurez choisi, une réponse vous sera faite dans les meilleurs délais.

Vous disposez de plusieurs moyens pour communiquer et trouver des solutions aux éventuelles problématiques que vous aurez rencontrés :

- Rencontre avec le cadre de soins, ou la direction
- Vous pourrez faire part de vos propositions ou réclamations lors de l'enquête de satisfaction
- Vous pouvez également solliciter les personnes qualifiées.



Vous-même ainsi que vos proches êtes sollicités pour participer à cette lutte contre les infections associées aux soins tout simplement en réalisant une hygiène des mains régulièrement et en respectant les consignes disponibles, sur demande, à l'accueil.

Lutter contre la douleur

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur conformément à l'article L 1110-5 du Code de la santé publique qui précise : "... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

Vous avez peur d'avoir mal ?

La douleur n'est plus une fatalité.

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie.

Pour y remédier nous avons besoin de votre participation.

Évaluez votre douleur

La douleur se prévient.

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes.

L'évaluation de la douleur est réalisée grâce à l'échelle numérique (de 0 à 4) qui vous permet d'en indiquer l'intensité. Pour les personnes non communicantes, l'échelle Algoplus permettra au personnel de réaliser cette évaluation.

L'évaluation régulière de votre douleur permet de se rendre compte de son intensité, ce qui nous permet de vous proposer un traitement adapté puis de nous assurer de son efficacité, même si nous ne pouvons pas vous garantir l'absence totale de douleur.

Prévenir, traiter, soulager votre douleur c'est possible

Quelle que soit l'origine de votre douleur, faites-en part au personnel soignant. En fonction de sa nature et de son intensité, votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera réajusté en fonction de l'évaluation régulière de votre douleur.

Accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué pour chaque patient et comprend les informations recueillies lors des séjours hospitaliers. Les informations qu'il contient sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire de votre praticien et protégées par le secret médical. Ce dossier est conservé par l'établissement conformément à la réglementation relative aux archives publiques hospitalières pendant 20 ans.

Si vous souhaitez la communication de votre dossier, vous devez en faire la demande écrite auprès du directeur de l'établissement en justifiant de votre identité et en précisant le mode de consultation : sur place, seul ou avec un médecin de votre choix (toujours sur rendez-vous), ou par courrier.

Charte du patient hospitalisé

Le document intégral de la charte peut être mis à votre disposition sur simple demande au responsable de service.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut prévoir ses souhaits concernant sa fin de vie afin d'anticiper une situation où elle serait hors d'état de manifester sa volonté. Elles vous permettent d'informer les professionnels de santé de vos choix thérapeutiques, même dans l'hypothèse où il vous serait impossible de vous exprimer.

Elles sont notamment prises en compte lorsque les médecins envisagent la fin de vie, la réanimation ou le maintien artificiel de la vie.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il faut en informer les médecins. Si vous souhaitez en rédiger, le personnel vous remettra un formulaire qui vous permettra de le faire.

Exercice des droits du patient

- Commission des Usagers (CDU)

Pour les services de soins (médecine, SMR et USLD), l'établissement est doté d'une Commission Des Usagers et de la qualité de prise en charge. Cette commission 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 au sein de l'établissement.

Elle a pour mission de veiller aux droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Vous trouverez la liste des membres de la CDU dans le tableau d'affichage du service.

- Évaluation de la satisfaction des usagers

L'évaluation est un axe important de la politique qualité de l'établissement. Un questionnaire d'appréciation de séjour vous sera remis lorsque votre date de sortie sera envisagée. L'analyse de ce questionnaire est réalisée par le Centre de Ressources Qualité qui l'expose en Commission Des Usagers.

Information et consentement du patient

L'information qui vous est donnée sur votre état de santé, sur les actes et 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 concernent et de donner un consentement libre et éclairé sur les actes et traitements qui vous sont proposés. Vous pouvez aussi choisir de ne pas être informé ; dans ce cas, vous devez prévenir le médecin du service afin que cette demande soit inscrite dans votre dossier.

Loi informatique et liberté

Les données administratives et médicales 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. Pour cela, vous devez adresser une demande écrite au directeur d'établissement.

Vous pouvez exercer ce droit en contactant par écrit le Délégué à la Protection des Données :

dpo@diaconat-mulhouse.fr

Lettre de liaison

Elle a pour objet de favoriser la continuité des soins. L'établissement a pour obligation de remettre une lettre de liaison au patient le jour de sa sortie et de l'adresser dans le même temps à son médecin traitant.

Personne de confiance

Lors de toute hospitalisation ou de votre séjour, il vous sera proposé de désigner par écrit une personne de confiance.

Son rôle est, si vous le souhaitez, de :

- vous accompagner dans les démarches durant votre séjour
- assister aux entretiens médicaux
- recevoir les informations médicales en cas de pronostic grave
- être consultée lorsque vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté et que vos soins s'imposent pour des raisons tenant à l'urgence.

Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Il est nécessaire de la désigner lors de chaque hospitalisation ou au début de votre séjour.

Cette désignation est valable pour toute la durée de votre séjour mais peut être modifiée à tout moment.

Personne à prévenir

Vous pouvez désigner une personne que nous pourrions contacter en cas de besoin. Cette personne peut être la même que la personne de confiance ou peut être différente. Elle n'a pas accès aux mêmes informations que la personne de confiance.

Refus de soins et d'actes thérapeutiques

Vous pouvez refuser les soins et les actes thérapeutiques qui vous sont proposés, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et à la condition de signer une décharge.

Règles de confidentialité et secret médical

Toute personne prise en charge au Neuenberg 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 ou à la famille, afin de leur permettre d'apporter un soutien direct au patient. 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. Votre présence dans notre établissement peut également, à votre demande, ne pas être divulguée.

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

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

Ces actions rentrent dans le cadre de notre démarche de bientraitance et se traduisent par l'achat de matériel adapté, la formation des professionnels et l'aménagement des locaux. La commission de relations avec les usagers et l'ensemble du personnel d'encadrement veillent au travers des résultats des questionnaires d'appréciation de séjour ou des enquêtes de satisfaction à ce que ce droit soit toujours respecté.

Sortie contre avis médical

Vous pouvez 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.

La qualité

Le suivi des exigences liées à la sécurité sanitaire, à la qualité des soins et de la prise en charge globale et coordonnée de votre séjour est assurée dans notre établissement par plusieurs instances :

Le **Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)** assure la sécurité transfusionnelle et le fonctionnement du dispositif d'hémovigilance.

Le **Comité du Médicament Et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)** évalue le bon usage des médicaments, des antibiotiques et des dispositifs médicaux.

Le **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)** participe au contrôle et au maintien de la qualité dans le domaine de la nutrition et de l'alimentation.

Le **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** participe à la politique de l'établissement dans la prise en charge de la douleur des patients.

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** veille à la prévention et à la surveillance des infections nosocomiales, notamment en diffusant ses recommandations relatives aux bonnes pratiques en hygiène.

La **cellule de prévention et de gestion des risques** 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. Elle coordonne aussi les vigilances sanitaires.

Le **Comité de pilotage (COPIL)** est une réunion réalisée au service de la gestion de projet. Il est destiné à garantir le bon déroulement d'un projet.

Politique qualité

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 un Centre de Ressources Qualité composé d'une infirmière hygiéniste, d'une responsable qualité et d'une qualitiennne et gestionnaire des risques.

Leur rôle est de mettre en œuvre la politique qualité et de maîtrise des risques de l'établissement et de développer une démarche

de prévention et de gestion des risques en les identifiant dans les différents secteurs d'activités, puis en les analysant pour les réduire.

L'établissement dispose également d'une équipe d'auditeurs internes dont l'objectif est d'évaluer régulièrement la qualité de l'organisation afin de proposer des actions d'amélioration.

Amélioration continue de la qualité

Elle constitue l'une des priorités de l'établissement. Le Neuenberg a été certifié A en mars 2018 par la Haute Autorité de Santé. La visite de certification se déroule selon trois approches : le compte qualité, l'ap-

proche processus et le patient traceur. Les résultats sont visibles sur le site : **www.has-sante.fr**. La prochaine certification aura lieu en septembre 2024.



Soutenir notre Fondation



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

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

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

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



Camps d'été à Illkirch-Graffenstaden



Soulève-malade à Ingwiller



Les Estivales en EHPAD à Colmar

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

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

☐ 50€ ☐ 100€ ☐ 250€ ☐ 500€ ☐ Autre :€

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

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

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

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

☐ 50€ ☐ 100€ ☐ 250€ ☐ 500€ ☐ Autre :€

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

J'ai également la possibilité de faire un don en ligne sur le site www.fondation-diaconat.fr

Je laisse mes coordonnées afin de recevoir mon reçu fiscal.

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

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code Postal :

Ville :

Email :

Téléphone :

Date et signature obligatoires :

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



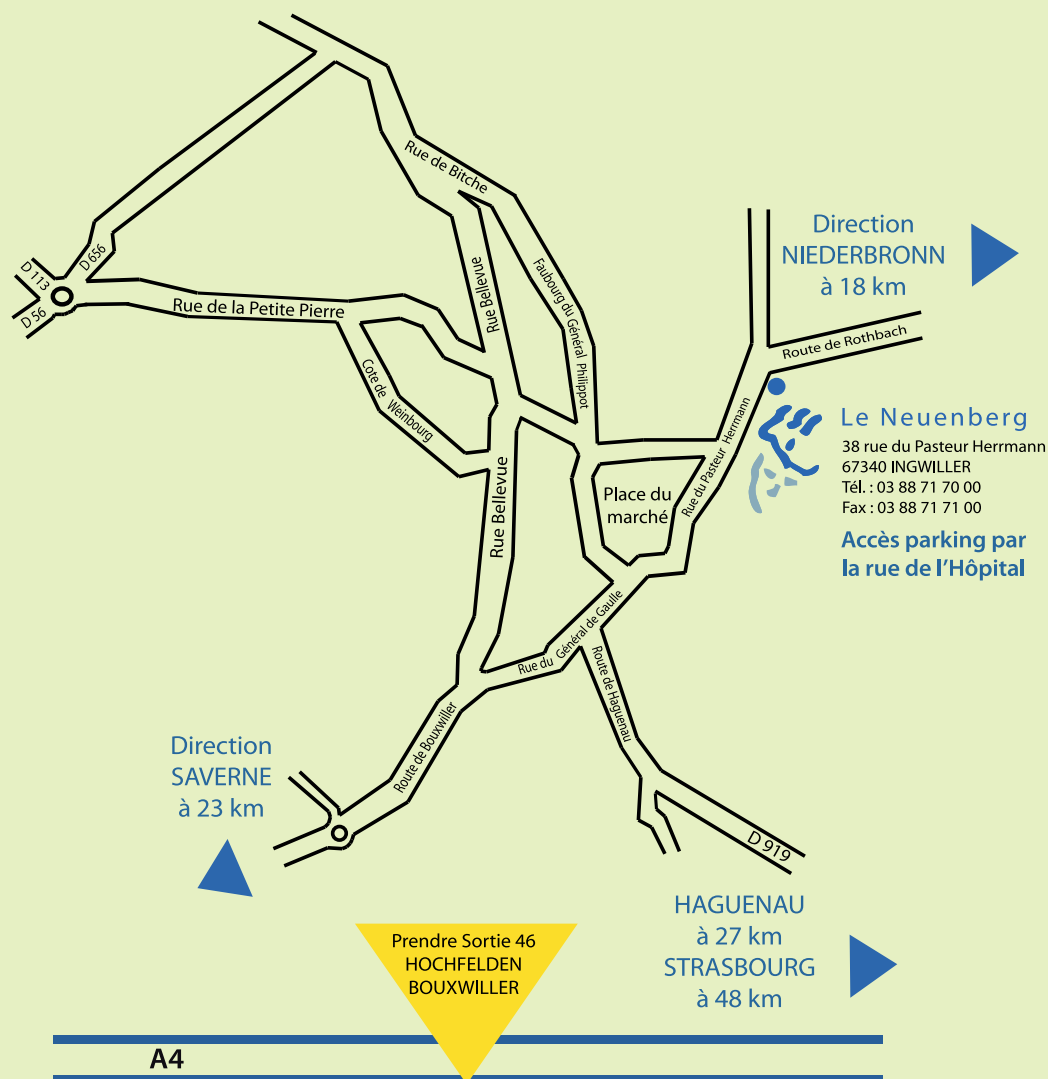
10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

Localisation et coordonnées



Ingwiller est accessible à partir de Frohmuhl, Puberg, Rosteig, Wingen-sur-Moder, Wimmenau, Neuwiller-lès-Saverne, Saverne, Haguenau, Pfaffenhoffen, Schweighouse, Dossenheim-sur-Zinsel et Steinbourg.

En Train :

Ingwiller se situe sur la ligne SNCF Strasbourg - Sarreguemines.

En Avion :

Aéroport de Zweibrücken (60 km)

Aéroport International de Strasbourg-Entzheim (62 km)

Aéroport de Karlsruhe - Baden Baden (73 km)

Aéroport EuroAirport de Mulhouse-Bâle (184 km)

Pour plus d'informations :
www.neuenberg.fr