



Fondation
de la maison du
Diaconat
de Mulhouse

Le Neuenberg

Livret d'accueil des résidents



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

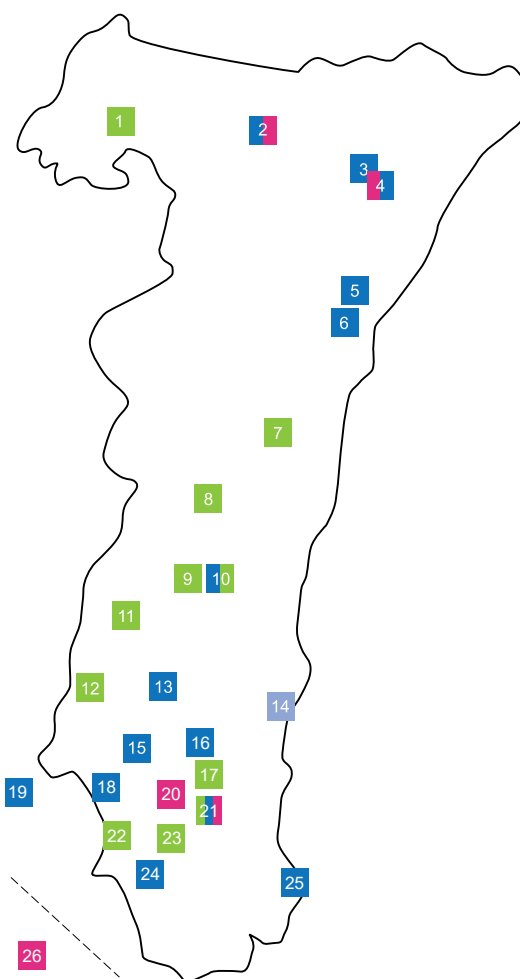


Secteur du social

> 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 Fallier
- 23** Hochstatt
EHPAD Œuvre Schyrr

Autres établissements partenaires

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



300
praticiens



3736
collaborateurs



40
établissements
gérés par la Fondation



25
établissements
partenaires

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

L'offre de soins et les services - p. 7

Aumônerie et spiritualité - p. 11

2. L'EHPAD ET L'USLD

Les démarches - p. 13

Confort hôtelier - p. 15

Le personnel qui vous entoure - p. 17

Les animations - p. 18

Droits et informations - p. 19

La qualité - p. 22

Devenez acteur de votre prise en charge p. 23

3. INFORMATIONS PRATIQUES

Charte de la personne accueillie - p. 25

Charte de la personne âgée
dépendante - p. 26

Nous soutenir - p. 27

Plan d'accès - p. 28

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.



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.

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.

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'EHPAD ET L'USLD

Les démarches à l'admission

Préadmission



Vous souhaitez vous inscrire en EHPAD ou à l'USLD. Le site internet VIA TRAJECTOIRE : <https://trajectoire.sante-ra.fr/> est un service en ligne qui vous aide à trouver un EHPAD ou une USLD répondant à vos besoins, mais aussi à faire votre demande d'inscription en ligne et à transmettre votre dossier à votre médecin traitant ainsi qu'à l'établissement de votre choix.

Si vous ne disposez pas d'un ordinateur, vous avez la possibilité de vous adresser à la Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des Malades Alzheimer (MAIA) ou à l'Espace d'Accueil Seniors (ESPAS) de votre secteur.

Votre médecin traitant sera informé de votre demande d'admission dès lors que votre dossier informatique sera complet. Le choix de votre EHPAD et USLD sera fixé selon vos besoins. Si vous avez choisi cet établissement d'accueil, Le Neuenberg en sera informé directement.

La visite de l'établissement et d'une chambre est fortement recommandée.

Les demandes d'admissions sont validées en commission. En tenant compte des situations individuelles et des urgences.

Admission

Le secrétariat – accueil de l'EHPAD - USLD vous aide dans vos démarches. Les horaires sont consultables sur internet.

Conditions d'admission

L'établissement accueille les personnes de plus de 60 ans, sauf dérogation, seules ou en couple, sans condition de ressources financières.

Les formalités d'admission

Une commission d'admission se réunit dès qu'une place est disponible. Elle prend en considération l'urgence et les données administratives et médicales des dossiers et donne un avis. L'admission est prononcée par le directeur de l'établissement.

Documents administratifs nécessaires

Lors de votre admission, nous vous demandons de nous fournir les documents suivants :

- une photocopie du livret de famille et de la carte d'identité
- une photocopie de la carte Vitale
- une photocopie de la carte de mutuelle
- une photocopie de la déclaration de ressources de l'année précédente et de l'avis d'imposition ou de non imposition
- une attestation de responsabilité civile délivrée par l'assurance
- une copie du jugement de tutelle (s'il y a lieu)
- un RIB
- un chèque de caution.

À l'admission, vous serez remis :

- le règlement de fonctionnement qui vous informe des conditions de vie dans l'établissement
- le contrat de séjour que vous signerez
- l'engagement de payer à remplir et à signer
- les notifications d'attribution de pensions
- un acte de cautionnement solidaire.

Les frais de séjour

Les tarifs journaliers sont fixés chaque année par le Président de la Collectivité Européenne d'Alsace (CEA) sur proposition du directeur de l'établissement (se référer à l'annexe des tarifs).

Les aides financières

L'aide au logement

Versée sous condition de ressources, elle peut être demandée auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole.

L'Aide Sociale (A.S.)

Cette aide est sollicitée lorsque le résident ou sa famille est dans l'impossibilité de régler les frais de séjour. Elle est attribuée par la CEA sous conditions de ressources du résident et des obligés alimentaires : l'obligé alimentaire est une personne qui doit aider financièrement ou en nature un parent ou un ascendant qui ne peut subvenir seul à ses besoins. Cette aide est récupérable au moment de la succession.





Votre séjour

Chambre

Les chambres sont individuelles avec cabinet de toilette et W.C. Certaines chambres sont communicantes pour permettre l'accueil de couples. Elles sont équipées d'une sonnette d'appel, d'un lit médicalisé, d'une table de chevet, d'un fauteuil, d'une table, d'une chaise, d'un placard de rangement, d'une prise téléphonique et d'une prise de télévision. Vous avez la possibilité de personnaliser votre chambre en apportant des objets personnels (petits meubles, photos...).

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. (cf annexe)

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.

Linge et effets personnels

Vous devez apporter votre nécessaire de toilette et vos effets personnels. Le dossier d'admission comprend la liste du trousseau minimum nécessaire à l'admission. L'établissement se charge de marquer votre linge. L'ensemble du linge est entretenu par l'établissement. Toutefois les cycles de lavage ne conviennent pas aux vêtements délicats qui devront être pris en charge par la famille.

Objets de valeur

Un inventaire des objets et documents de valeur est réalisé à votre admission. 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

Pour favoriser le contact avec les autres résidents, le déjeuner est servi en salle à manger. Une diététicienne est présente sur le site pour adapter les régimes aux besoins des résidents.

Horaires de distribution des repas

7h30 : petit déjeuner

11h45 : déjeuner

15h30 : collation

18h : dîner

Si votre famille souhaite prendre un repas avec vous, elle peut le faire en prévenant l'équipe de soins 48 heures à l'avance et devra acheter un ticket repas à l'accueil de l'hôpital.

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

Chaque chambre est équipée d'un poste téléphonique. Pour l'ouverture d'une ligne, vous devez faire les démarches auprès de l'administration de l'EHPAD. Les frais de communication sont facturés au résident tous les 6 mois et à la sortie du résident.

Télévision

Vous pouvez apporter votre téléviseur. Des télévisions à usage collectif sont à votre disposition dans différents lieux de vie.

Visites

Les résidents ont la possibilité de recevoir des visites durant leur séjour. Celles-ci sont autorisées à toutes heures dans la mesure où les visiteurs ne troublent pas le bon fonctionnement ou l'organisation du service, ni la sérénité des lieux.

Sorties - Absences

Les sorties quotidiennes sont libres pour les personnes pouvant circuler seules et sans danger. Les résidents souhaitant s'absenter sont priés d'en informer un membre de l'équipe. Les absences de plusieurs jours doivent être signalées au minimum 48 heures à l'avance.

Le personnel qui vous entoure

- Le responsable du service organise l'activité paramédicale, encadre, anime l'équipe et coordonne les moyens nécessaires au soin, à l'accompagnement et à l'animation, en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. Il est l'interlocuteur privilégié des familles et des tuteurs.

- Les **infirmiers** dispensent des soins de nature préventive, curative ou palliative, visant au maintien ou à la restauration de la santé de chaque résident. Ils assurent en particulier la dispensation des traitements médicaux prescrits par les médecins traitants. Les infirmiers contribuent activement à l'accompagnement des résidents dans leurs parcours de soins et dans leur projet de vie.

- Les **aides-soignants** et les **aides médicaux psychologique** assurent activement l'accompagnement des résidents par des soins de confort et par une assistance dans les actes de la vie quotidienne (faire sa toilette, s'habiller, manger...) : le tout en maintenant au mieux l'autonomie du résident. Ils exercent sous la responsabilité du responsable infirmier et des infirmiers.

- Les **agents des services hospitaliers** veillent au confort et au bien-être des résidents, à l'entretien quotidien des chambres et des locaux. Ils assurent également le service des repas.

En EHPAD :

- Votre **médecin traitant** prend en charge votre suivi médical, en lien avec notre personnel soignant et le médecin coordonnateur. Vous avez le libre choix de votre médecin traitant, la liste des médecins intervenants dans l'établissement se trouve en annexe de la pochette d'accueil.

- Le **médecin coordonnateur** assure l'encadrement médical de l'équipe soignante, sous l'autorité administrative du directeur. Il peut être contacté par tous les résidents ou leur famille.

En USLD :

Vous serez pris en charge par le médecin du service et une présence infirmière est assurée 24h/24.

Il assure différentes missions :

- évalue et valide la dépendance des résidents, ainsi que leurs besoins en soin ;
- élabore le projet de soin avec l'équipe soignante, coordonne et évalue sa mise en œuvre.

.....

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, aides médicaux psychologique et animateurs : **BLEU**

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



Les animations

L'animation est une des fonctions essentielles à l'EHPAD et à l'USLD. Elle fait partie intégrante du projet de vie de l'établissement. Le projet d'animation est élaboré annuellement, et le programme détaillé des animations est affiché dans chaque service.

Des animatrices interviennent régulièrement et proposent des activités auxquelles vous pouvez librement participer.

Au quotidien, vous pouvez aussi participer à des animations à l'intérieur de l'établissement : lecture du journal, ateliers pâtisserie, chants, bibliothèque, spectacles, travaux manuels, jeux de société...

Notre projet d'établissement favorise les activités et sorties vers l'extérieur : participation aux manifestations locales, visites touristiques, échanges avec d'autres établissements...

Les animatrices proposent aussi des moments d'échanges et de rencontres tels que :

- organisation de fêtes thématiques ;
- fête des anniversaires chaque fin de mois avec spectacle ou manifestation ;
- rencontres inter-établissements : pique-niques, repas, Olympiades ;
- projets intergénérationnels avec les élèves des écoles alentour.

Les animatrices du Neuenberg sont soutenues dans leurs missions par l'intervention ponctuelle de partenaires extérieurs.



Évaluation de votre satisfaction

L'évaluation est un axe important de la politique qualité de l'établissement. Des enquêtes de satisfaction sont réalisées chaque année dans les différents EHPAD et en USLD.

Ce questionnaire est analysé par le Centre de Ressources Qualité qui l'expose en Commission des Usagers (CDU) et en Conseil de Vie Sociale (CVS). Une synthèse des résultats est affichée dans les services et permet de définir des actions d'amélioration.

Exercice des droits du résident

Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Le CVS est une instance obligatoire dans les EHPAD. Il se compose notamment de représentants des résidents, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire. Le CVS se réunit 3 fois par an. Le mandat de ses membres sera fixé par le CVS.

Le CVS donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement, notamment :

- Les droits et libertés des personnes accompagnées
- L'organisation intérieure et la vie quotidienne
- Les activités, l'animation socio-culturelle et les prestations proposées
- Les projets de travaux et d'équipement
- La nature et le prix des services rendus
- L'affection des locaux collectifs
- L'entretien des locaux
- Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture

- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants
- Les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge
- Le projet d'établissement ou de service et notamment sur le volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance
- Le plan d'organisation des transports des personnes adultes handicapées bénéficiant d'un accueil de jour.

La liste des membres du CVS est disponible dans la pochette d'accueil.

Les comptes rendu sont affichés dans chaque 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

La Commission Des Usagers (CDU)

Pour les services de soins (médecine, SMR et USLD), l'établissement est doté d'une Commission.

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. Une permanence au Centre de Ressources Qualité est assurée les lundis après-midi de 14h30 à 16h30 (tél 03 88 71 62 53).

Vous trouverez la liste des membres de la CDU dans le tableau d'affichage du service.

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.

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**

Liberté d'aller et venir

Loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (dite « ASV ») a ajouté un nouveau droit fondamental que les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) se doivent d'assurer aux personnes qu'elles accompagnent : la liberté d'aller et venir.

Personne de confiance

Lors de votre séjour, il vous sera proposé de désigner par écrit une personne de confiance (cf. annexe pochette d'admission).

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.

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. 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.

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

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

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 des usagers, le conseil de vie social 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.

Accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué pour chaque résident et comprend les informations recueillies lors du séjour dans l'établissement.

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.

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.

Vous devez être informé des frais auxquels vous pourriez être exposés à l'occasion de soins et de traitements et sur les conditions de leur prise en charge.

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.

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 **Commission Santé, Sécurité et Condition de Travail (CSSCT)** est une commission spécifique créée au sein du comité social et économique (CSE). Elle est chargée de traiter des questions de santé, de sécurité et des conditions de travail.

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.

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.

Qu'est-ce que les personnes qualifiées ?

La liste des personnes qualifiées est affichée dans le tableau d'affichage dans tous les services d'EHPAD mais aussi en annexe de la pochette d'accueil.

Si j'ai un conflit avec l'établissement ou avec mon entourage, je peux appeler une personne qualifiée.

La personne qualifiée m'aide en cas de conflit avec :

- l'établissement ou le service
- mon entourage

Le Projet Personnalisé d'Accompagnement





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.

Charte de la personne accueillie

Principes généraux*

Arrêté du 8 septembre 2003



Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.



Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.



Droit à l'information

Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.



Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.



Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.



Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.



Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Charte de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Principes généraux

• Choix de vie

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

• Domicile et environnement

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

• Une vie sociale malgré les handicaps

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

• Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

• Patrimoine et revenus

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

• Valorisation de l'activité

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

• Liberté de conscience et pratique religieuse

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

• Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

• Droit aux soins

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

• Qualification des intervenants

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés en nombre suffisant.

• Respect de la fin de vie

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

• La recherche, une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

• Exercice des droits et protection juridique de la personne

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

• L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.



Soutenir notre Fondation

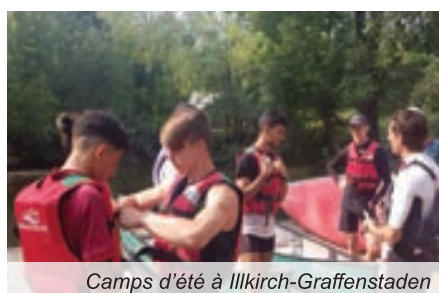


En tant qu'établissement privé à but non lucratif, la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse est habilitée à recevoir des dons.

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 :

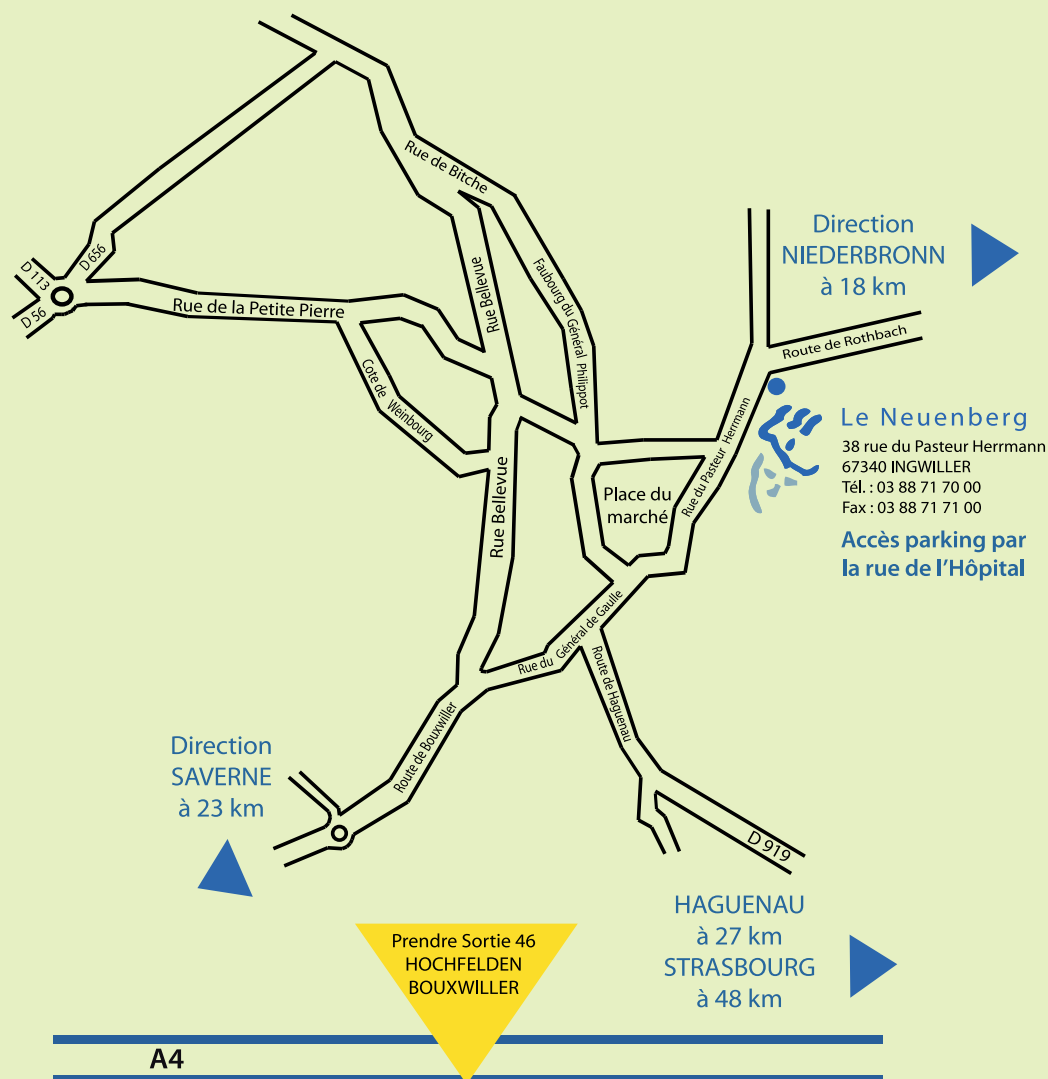
Email :

Ville :

Téléphone :

Date et signature obligatoires :

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