



Fondation
de la maison du
Diaconat
de Mulhouse

Livret d'accueil du patient



LE MOT DU PRÉSIDENT



Chères patientes, chers patients,

Depuis 165 ans, la Fondation de la Maison du Diaconat de Mulhouse incarne une même vocation : prendre soin des plus fragiles, dans le respect et la dignité. Née en 1860, reconnue

d'utilité publique dès 1865, elle a ouvert sa première maison de santé en 1861 à Mulhouse, aujourd'hui la Clinique du Diaconat-Roosevelt. Au fil du temps et des rencontres, la Fondation a grandi, en Alsace d'abord, puis dans le Territoire de Belfort, la Haute-Saône et le Doubs.

Aujourd'hui, ce sont 85 établissements, 4 500 lits et places, près de 3 800 collaborateurs et 300 médecins qui portent chaque jour la même mission : vous accompagner, vous soigner et vous accueillir avec attention. Nos équipes s'engagent pour le mieux-être de chacun, du nouveau-né à la personne âgée, en cultivant l'esprit d'initiative responsable qui fait notre identité.

Chaque année, plus de 72 000 personnes nous font confiance. Cette confiance, nous la méritons par la qualité des soins, l'investissement constant dans des équipements modernes, mais aussi par le souci d'offrir à nos collaborateurs des conditions de travail favorables. Notre équilibre, solide et durable, garantit à la fois la qualité de votre accueil et la pérennité de nos projets.

Œuvre privée et à but non lucratif, notre Fondation vit grâce à l'engagement de son comité bénévole, mais aussi grâce aux dons et legs qui soutiennent nos actions.

En ce moment où vous nous accordez votre confiance, nous vous souhaitons un prompt rétablissement et un séjour le plus agréable possible dans nos établissements.

Jean Widmaier
Président du Comité d'Administration

NOTRE FONDATION

Depuis 1860, la Fondation de la Maison du Diaconat de Mulhouse agit dans les domaines de la santé, du médico-social, du social et de la formation. Elle gère aujourd’hui 85 établissements et s’organise autour de quatre axes. En santé, elle dispose d’hôpitaux et cliniques MCO à Mulhouse, Colmar et Ingwiller, reconnus pour leurs pôles d’excellence (cardiologie, chirurgie, imagerie médicale), mais aussi de Centre de soins médicaux et de réadaptation.

Pour les aînés, elle propose une offre complète d’EHPAD, services à domicile et dispositifs innovants comme un Centre de Ressources Territorial sur le territoire de Colmar. Elle est également à l’initiative de la création du réseau Alsa’Seniors en 2017.

Côté formation, ses cinq instituts accueillent chaque année plus de 600 élèves aides-soignants, auxiliaires de puériculture, accompagnants éducatifs et sociaux. Un institut de formation en soins infirmiers complète l’offre depuis 2023.

Le Pôle Social AppuiSolidarités, lancé en 2025, regroupe quant à lui 44 structures et accompagne près de 5 000 personnes vulnérables par an.

Enfin, la Fondation soutient 27 établissements partenaires en mettant à disposition son expertise.

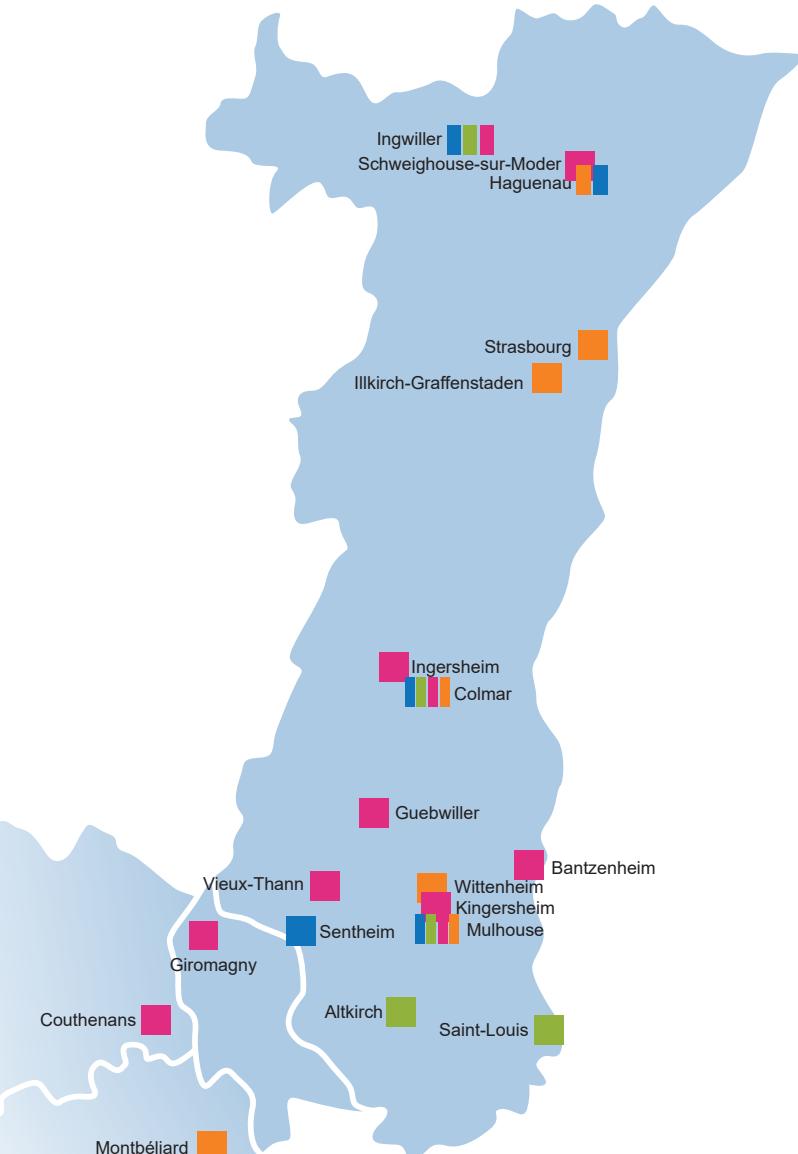


300
praticiens

3 800
collaborateurs

85
établissements gérés
par la Fondation
dont 1 en mandat de gestion

27
établissements
partenaires



SOMMAIRE

1. LA CLINIQUE DU DIACONAT-COLMAR VOUS ACCUEILLE p.5

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

2. VOTRE ADMISSION p.10

- Pensez à apporter
- Chambre particulière
- Traitement médicamenteux habituel

3. VOTRE SÉJOUR p.12

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

4. VOTRE SORTIE p.20

- Avant votre sortie
- Autorisation de sortie
- Sortie contre avis médical
- Sortie par transfert
- Retour à domicile
- Les suites de l'hospitalisation

5. NOS ENGAGEMENTS ET VOS DROITS p.22

- Nos engagements
- Vos droits





1. LA CLINIQUE DU DIACONAT-COLMAR VOUS ACCUEILLE

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis(e) à la Clinique du Diaconat-Colmar. Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de la confiance que vous accordez à nos professionnels.

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

Dans les établissements de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, l'accueil est une tradition plus que centenaire qui guide toujours notre action. Ainsi, chaque intervenant a été choisi non seulement pour ses qualités professionnelles, mais aussi pour ses qualités humaines d'engagement et d'écoute. C'est pourquoi, au-delà des équipements modernes de nos établissements, vous y retrouverez le

même esprit qui a présidé à la création de notre Fondation : considérer avant tout le mieux être de la personne.

Pour faciliter votre séjour, nous mettons à votre disposition ce livret d'accueil qui rassemble toutes les informations nécessaires. Nous vous conseillons de prendre un moment avant votre séjour pour vous familiariser avec son contenu.

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

Michael Fresse-Louis
Directeur

Diégo Calabro
Directeur général



Historique

- 2023**
Inauguration d'un simulateur de logement pour accompagner les patients dans leurs gestes du quotidien avant de regagner leur domicile.
- Ouverture du Centre de Ressources Territorial
- 2021**
Création d'un Pôle d'Activité et de Soins Adaptés (PASA) inter-établissements.
- 2020**
Fin des travaux et de la métamorphose de la Clinique du Diaconat-Colmar.
- 2017**
Création et intégration au réseau de gérontologie Alsa'Seniors.
- 2016**
Les 4 établissements qui composaient le GHCA intègrent pleinement la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse le 1^{er} juin 2016.
- 2014**
Début d'un important projet de rénovation et de modernisation.
- 2012**
Signature d'un mandat de gestion avec la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse. Cette collaboration permet la mutualisation des ressources des établissements.
- 2009**
Le Home du Florimont, Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) de 69 lits, décide de rejoindre le GHCA en Juillet 2009.
- 2004**
Avec la construction de l'Hôpital Schweitzer et son orientation MCO, l'activité de gérontologie est transférée sur le site du Diaconat-Colmar.
- 1997**
Réunion des 3 cliniques privées colmariennes (Saint-Joseph, Sainte-Thérèse et la Clinique Maison d'Accueil du Diaconat) qui participaient conjointement à la prise en charge du service public hospitalier. Cette fusion permet la création du Groupement Hospitalier du Centre-Alsace (GHCA).
- 1978**
Travaux d'extension de la Clinique du Diaconat-Colmar et ouverture de la maison d'accueil du Diaconat.
- 1971**
Création du Home du Florimont, à l'initiative de Madame Dolt Tempe et de Monsieur J.B.Thomann, Maire d'Ingersheim, qui ambitionnent de bâtir une maison chaleureuse, à visage humain.
- 1934**
Inauguration de la Clinique du Diaconat-Colmar.
- 1920**
Dans les années 1920, l'acquisition d'un terrain permet la création d'un nouvel établissement dans le quartier Sud de la ville.
- 1847**
Création d'un asile, suite à d'importants legs de membres d'œuvres caritatives de la paroisse protestante de Colmar. Arrivée de la première sœur Diaconesse, venue de Strasbourg.

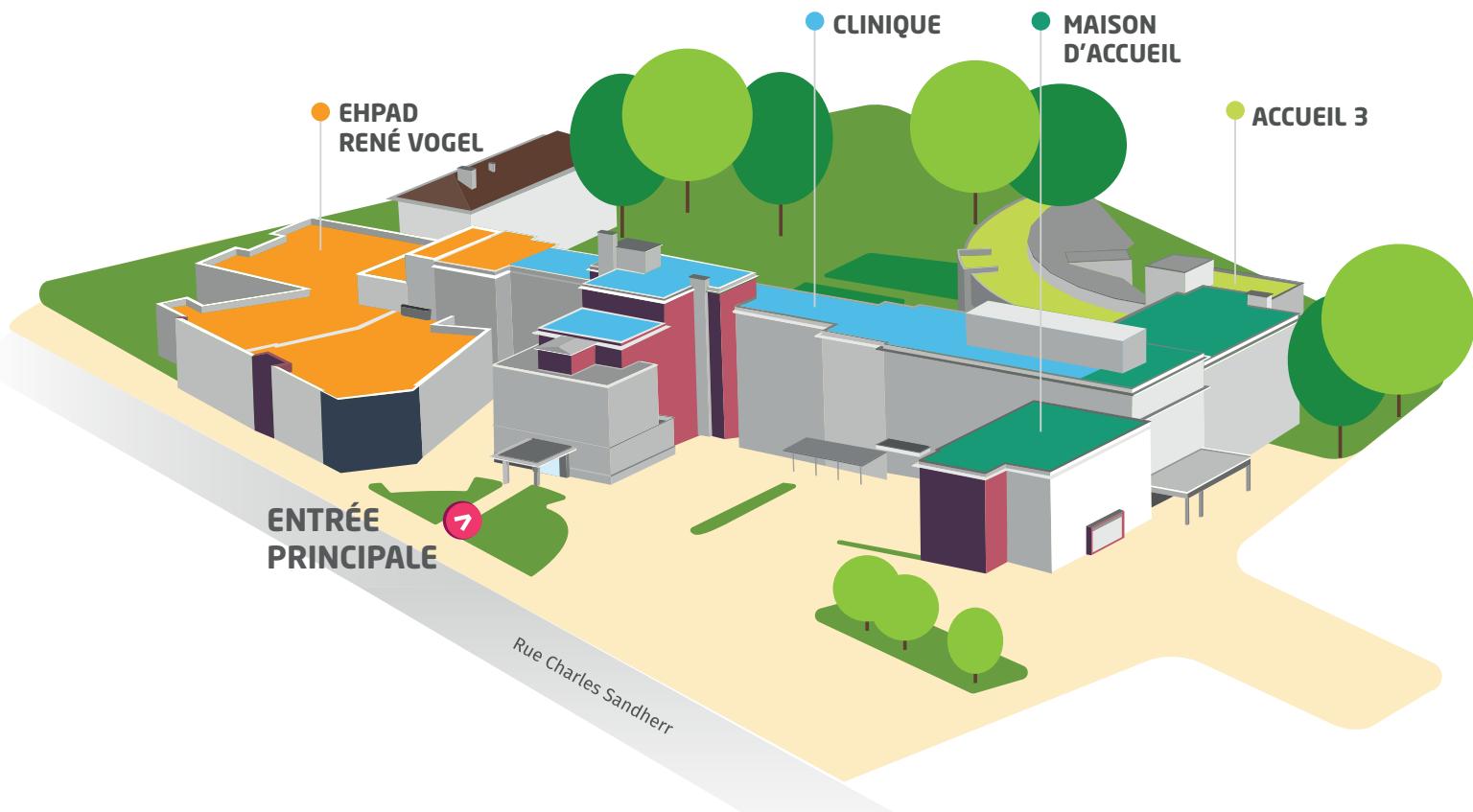
La Clinique du Diaconat-Colmar en quelques chiffres :

197
lits et places

3 165
patients pris en charge
chaque année

266
professionnels

Vous situer à la Clinique du Diaconat-Colmar



> Rez-de-chaussée

- Accueil
- Bureau des aumôniers
- Lieu cultuel
- Salle de restauration
- Scanner
- Secrétariat médical

> 1^{er} étage

- EHPAD 20 lits

> 2^{ème} étage

- Médecine gériatrique 2

> 3^{ème} étage

- Médecine gériatrique 3

> 4^{ème} étage

- Assistante sociale
- Secrétariat de direction

> Rez-de-chaussée

- EHPAD René Vogel
- Hébergement temporaire
- Salle Snoezelen

> 1^{er} étage

- EHPAD René Vogel

> Rez-de-chaussée

- Accueil 3

> 1^{er} étage

- Accueil 3

> Sous-sol

- PASA

> Rez-de-chaussée

- Centre de Ressources Territorial
- Hôpital de jour
- Plateau technique de rééducation
- Simulateur de logement

> 1^{er} étage

- Unité de Soins de Longue Durée

> 2^{ème} étage

- Soins Médicaux et de Réadaptation



Offre de soins



Médecine gériatrique interne

Il a pour mission d'accueillir et de prendre en charge des patients âgés, souvent poly-pathologiques, présentant une pathologie médicale aiguë ou une situation de perte d'autonomie récente, ou d'aggravation de la dépendance qui nécessite gestion en hospitalisation complète.

La prise en charge, programmée ou en urgence, des patients est assurée 24h/24 et 7j/7 grâce à la présence d'un médecin d'astreinte et la durée moyenne de séjour est de 14 jours.

- À la demande des EHPAD partenaires, du réseau Alsa'Seniors et du CRT
- Par transfert des services d'hospitalisation de l'Hôpital Schweitzer pour prise en charge de la problématique gériatrique

MODES D'ADMISSION

- Par transfert des urgences (SAU / Hôpitaux Civils de Colmar ou urgences cardiaques de l'Hôpital Albert Schweitzer) après concertation médicale.
- À la demande des médecins généralistes intervenant au domicile ou en EHPAD, pour admission directe.



Soins Médicaux et de Réadaptation

Cette unité prend en charge les personnes âgées lorsque le retour immédiat à domicile n'est pas possible, notamment après un épisode médical ou chirurgical aigu.

L'unité de Soins Médicaux et de Réadaptation a pour principal objectif de favoriser la récupération des capacités physiques et psychiques.

L'unité dispose depuis peu d'un simulateur de logement qui permet aux personnes soignées de s'accoutumer, dans un cadre sécurisé, aux différents dispositifs avant leur retour à domicile. Il s'agit de les habituer aux bonnes postures de manière à ne pas appréhender les changements, mais de s'y préparer.

Les équipements composants le simulateur de logement :

- Une salle de bain avec douche et baignoire
- Un WC et un lave-mains
- Une chambre
- Une cuisine



Pôle de rééducation

La Clinique du Diaconat-Colmar dispose d'un plateau technique spacieux et lumineux intérieur et extérieur entièrement dédié à la réadaptation.

LA SALLE SNOEZELEN

Pour les personnels formés à l'hypnose thérapeutique, la relaxation et pour les stimulations sensorielles adaptées



PARCOURS DE MARCHE EXTÉRIEUR

Avec jardin thérapeutique



ATELIERS EN GROUPE

- Atelier ergonomie de la vie quotidienne
- Ateliers « relever du sol » et atelier prévention des chutes
- Atelier détente et relaxation
- Ateliers gym





Hôpital de jour

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

Il est composé de :

- La Consultation Mémoire
- L'Hôpital de Jour de médecine réalise :
Des bilans (mémoire, somatiques, autonomie, pré-opératoires...),
Des évaluations (géronto-psychiatriques, gériatriques standardisées...)
Des soins (transfusions, perfusions, plaies chroniques...).
- L'Hôpital de Jour de Soins Médicaux et de Réadaptation prend en charge les personnes :

Dans une visée rééducative (cognitive, orthopédique, ergothérapique, troubles de la marche et de l'équilibre)
Et/ou dans le cadre d'un suivi (psychologique, nutritionnel, social...).

ACCUEIL

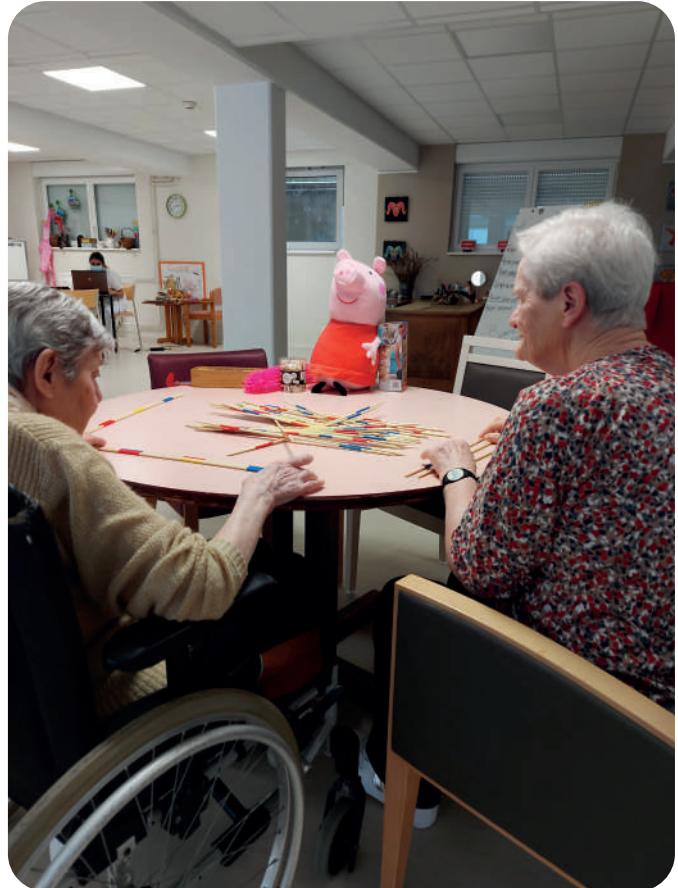
La majorité des patients sont accueillis de 9h à 16h (le temps de prise en charge pouvant être raccourci en fonction des besoins).

Un déjeuner vous est servi dans la salle à manger de l'hôpital de jour.

L'équipe de l'hôpital de jour vous guidera pour l'organisation des transports qui se fera selon les modalités recommandées par la caisse primaire d'assurance maladie.

LORS DE VOTRE PREMIÈRE ADMISSION,
MERCI DE VOUS MUNIR :

- De la carte d'identité
- De la carte vitale et l'attestation d'ouverture des droits
- De la carte de mutuelle
- De la lettre de votre médecin adressant
- Des examens sanguins et d'imagerie médicale dont vous disposez
- De la liste des médicaments que vous prenez habituellement
- Des médicaments à prendre au cours de la journée dans leur emballage d'origine.





Consultations externes

L'ensemble des actes et des consultations est facturé en fonction de la situation, la caisse d'assurance maladie ou du résident. Le montant de la part non prise en charge (ticket modérateur) varie en fonction de votre situation au regard du parcours de soins coordonné, du type d'examen ou de la caisse d'assurance maladie.

Les tarifs de consultations et actes externes sont ceux définis par la Sécurité Sociale, selon la nomenclature en vigueur, sans dépassement d'honoraires.



Examens complémentaires accessibles en Hôpital de jour gériatrique du Diaconat-Colmar (liste non limitative) :

- Biologie
- ECG
- Holter ECG
- Holter tensionnel
- Échographie doppler troncs supra aortique
- Échographie doppler artériel / veineux des membres inférieurs
- Échographie cardiaque
- Radiologie standard
- Échographie abdominopelvienne
- Échographie thyroïdienne
- Gastroscopie / Coloscopie
- IRM

D'autres examens, comme la scintigraphie cérébrale et thyroïdienne, peuvent être réalisés en fonction de la nécessité. De même que divers gestes techniques comme les ponctions lombaires ou articulaires, des biopsies cutanées, des pansements, des sondages...



Plateau technique



SCANNER



PLATEAU DE
RÉÉDUCATION



SIMULATEUR
DE LOGEMENT



2. VOTRE ADMISSION



Le bureau des admissions vous accueille du lundi au vendredi de 8h15 à 19h et est joignable au 03 89 21 22 00

Pensez à apporter

Votre pièce d'identité en cours de validité :

- Carte d'identité, passeport, titre de séjour

ÊTRE BIEN IDENTIFIÉ POUR ÊTRE BIEN SOIGNÉ



1 pièce d'identité + 1 carte vitale

= un dossier médical

Votre dossier médical :

- Votre carte de groupe sanguin
- Vos ordonnances concernant votre traitement personnel
- Vos résultats des derniers examens biologiques
- Vos examens radiologiques récents (*radios, scanner, échographie, IRM*)

Vos effets personnels :

- Votre linge personnel (*pyjama, serviettes et nécessaire de toilette*)

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



CAS PARTICULIERS :

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

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



Chambre particulière

Les chambres sont attribuées en fonction des disponibilités et font l'objet d'une tarification particulière. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle complémentaire qui peut prendre en charge partiellement ou en totalité ces frais. En parler à l'accueil ou la cadre.

Traitement médicamenteux habituel

Si vous prenez des médicaments, vous devez impérativement en informer le médecin et lui **fournir l'ordonnance en cours de validité**.



ANONYMAT ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

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





3. VOTRE SÉJOUR

Une équipe pluridisciplinaire à votre service

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



Responsable infirmier, infirmier, kinésithérapeute, diététicienne, manipulateur en radiologie, technicien de laboratoire, psychologue, assistant social, enseignant APA, psychomotricien, orthophoniste



Pharmacien, préparateur en pharmacie



Aide-soignant, aide médico-psychologique, accompagnant éducatif et social



Brancardier, personnel hôtelier, gestionnaire logistique bloc



Secrétaire médical, aumônier



Médecins

Le corps médical

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

L'équipe soignante

Sous la responsabilité de la directrice des soins, les cadres de santé et les responsables de service veillent à la qualité des soins et à la bonne organisation du service. N'hésitez pas à leur exprimer vos attentes et à leur faire part de vos remarques. Les infirmiers et les aides-soignants prodiguent les soins qui vous sont nécessaires.

Le personnel paramédical

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



SERVICE SOCIAL

Une assistante sociale est présente dans l'établissement.

Pour la contacter :

servicesocial.diaconat@diaconat-mulhouse.fr

La direction

Elle est responsable de la bonne organisation, de la qualité et de la sécurité des activités de l'ensemble de l'établissement.

L'équipe administrative

En charge de l'accueil, de la comptabilité, de la logistique et du secrétariat médical, elle a le souci de vous renseigner et de vous aider dans vos démarches administratives.

L'équipe hôtelière

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

L'équipe technique et l'équipe biomédicale

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

L'équipe des aumôniers

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

Vous pouvez vous rendre à la chapelle située au rez-de-chaussée. Vous avez la possibilité d'assister depuis votre chambre à chaque évènement qui s'y déroule (télé interne canal 36).





Hospitalisation complète

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

- vérifie votre identité et vous pose un bracelet d'identification que vous devrez garder tout au long de votre séjour
- vous fait part de l'ensemble des informations nécessaires pour votre séjour



VOTRE IDENTITÉ

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

ACCUEIL PRINCIPAL - Rez-de-chaussée

 03 89 21 22 00

 Ouverture du service :
du lundi au vendredi de 8h15 à 19h
le samedi et dimanche de 10h à 19h



Votre accueil

Le personnel soignant vous accueille et

- vous installe dans votre chambre
- complète votre dossier

 Chambre

Les chambres en régime commun comportent 2 lits et sont sans supplément. Vous pouvez opter pour une chambre individuelle (régime particulier) : elles sont attribuées en fonction des disponibilités moyennant un supplément (non pris en charge par l'assurance maladie mais peut être pris en charge par votre mutuelle en partie ou en totalité).

 Télévision

Cette prestation payante se fait à votre demande auprès de l'accueil principal du lundi au vendredi de 8h15 à 19h et le samedi et dimanche de 10h à 19h. En dehors de ces périodes une ouverture temporaire pourra être effectuée en appelant l'accueil. Si votre abonnement prend fin un samedi ou la veille d'un jour férié, pensez à le prolonger au préalable auprès de l'accueil principal.

Demandez la télécommande au personnel soignant.

 Téléphone

Cette prestation payante se fait à votre demande auprès de l'accueil principal du lundi au vendredi de 8h15 à 19h et le samedi et dimanche de 10h à 19h moyennant un versement de 10€. Ce montant non restituables comprend 5€ de mise en service de la ligne ainsi que 5€ de crédit de communication.

 Visites

Elles sont autorisées de 14h à 19h30. Pour votre confort et celui des autres patients, quelques précautions sont à respecter : éviter les visites en groupe et les conversations trop bruyantes. Afin de ne pas gêner le travail de l'équipe soignante, il sera demandé à vos proches de quitter la chambre lors de la visite du médecin, au moment des soins et lors du nettoyage.

 Prestation « accompagnement »

En concertation avec le cadre de santé du service, certains patients peuvent bénéficier de la présence d'une personne accompagnante pendant la nuit. Vous pouvez vous renseigner auprès du service des admissions pour connaître les tarifs.

 Restauration

La qualité de vos repas est l'une de nos priorités. Parce que l'alimentation fait partie de votre soin, une équipe de diététiciens en collaboration avec notre prestataire en restauration élabore les menus qui allient plaisir, santé et équilibre nutritionnel.



Petit déjeuner : **à partir de 7h30**

Déjeuner : **à partir de 12h**

Dîner : **à partir de 18h**

 Distributeur automatique

Un distributeur de boissons est disponible au rez-de-chaussée dans la grande salle de restauration.



Recommandations et règles de vie

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



Prévention

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



Sécurité incendie

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



Objets de valeur

Il est conseillé de n'apporter que le strict nécessaire lors de votre séjour (pas d'objets de valeur, de bijoux, tablette...). Néanmoins, pour sécuriser vos objets de valeur, il est possible de les déposer au coffre par l'intermédiaire du personnel de soins.



Hygiène

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



Respect

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



Discretion

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



Tabagisme-vapotage

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



Vigilance

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



Prise et diffusion d'images

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



Dégradations du matériel

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



Animaux

Ils sont interdits dans l'établissement à l'exception des chiens guides.



Denrées alimentaires

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



Fleurs et plantes vertes

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



Vidéo-surveillance

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



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.



Pompes funèbres

En cas de décès, les proches sont tenus de contacter les pompes funèbres de leur choix dans les plus brefs délais.



4. VOTRE SORTIE

Avant votre sortie

Différents documents vous seront remis par le personnel soignant (lettre de liaison, prescription médicale, clichés d'imagerie médicale, bulletin d'hospitalisation).



AVANT DE QUITTER VOTRE CHAMBRE, PENSEZ À :

- vérifier que vous n'avez pas oublié vos effets personnels
- récupérer vos objets de valeur déposés au coffre
- récupérer vos médicaments personnels si vous en avez remis à l'équipe soignante à votre arrivée.

Sortie contre avis médical

Vous pourrez à tout moment quitter l'établissement, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des éventuels risques encourus. Si, après dialogue avec le médecin, vous décidez de sortir contre avis médical et de prendre un risque pour votre santé, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité. Le médecin vous remettra une ordonnance à l'attention de votre médecin traitant pour assurer la continuité des soins.

Sortie par transfert

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

Autorisation de sortie

La sortie est statuée sur avis médical. Néanmoins, vous pouvez à tout moment quitter l'établissement contre avis médical.

Retour à domicile

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

Les suites de l'hospitalisation

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

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



LE TRANSPORT

La prise en charge des transports est limitée. Si votre praticien préconise un transport, il vous délivrera une prescription de transport adaptée à votre état de santé. Uniquement dans ce cas, les frais de transport sont pris en charge par la Sécurité Sociale. Vous avez le libre choix du transporteur.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Pour cela, nous vous encourageons à remplir :

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

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





5. NOS ENGAGEMENTS ET VOS DROITS

Nos engagements

Démarche qualité et gestion des risques

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

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

CERTIFICATION

La Clinique du Diaconat-Colmar est certifiée par la Haute Autorité de Santé. La démarche de certification est une évaluation externe qui vise à mesurer le niveau de maturité de l'organisation en terme de qualité et de sécurité des soins.

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

Les autres procédures de certification sont :

- l'accréditation du laboratoire de biologie médicale
- la certification des EHPAD
- la certification QUALIOPI pour l'institut de formation

INDICATEURS QUALITÉ

Chaque année, l'établissement participe à la mesure d'indicateurs qualité, notamment dans le domaine de la tenue du dossier patient, de la satisfaction des patients et de la lutte contre les infections associées aux soins. En fonction des résultats obtenus, l'établissement met en œuvre des actions d'amélioration.

Retrouvez les résultats en ligne sur le site www.has-sante.fr et sur le site **Qualiscope**. Ceux-ci sont également disponibles sur les panneaux d'affichage de chaque service et dans la zone d'accueil.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

C'est une instance de dialogue entre les représentants des usagers et les professionnels. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès de la direction de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites données. Elle est composée en vertu de l'article R1112-81 du Code de la Santé Publique :

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

VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

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

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

CONTACTS

Représentant des usagers :
ru.fondationcolmar@gmail.com

EVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS

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

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

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

> TAUX DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS EN 2023 *Source « E-SATIS »*

77%

classe A en hospitalisation complète en médecine, chirurgie et obstétrique

83%

classe A en hospitalisation en ambulatoire

Votre douleur, parlons-en !

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

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

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

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

RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

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

ÉVALUER GRÂCE A PLUSIEURS OUTILS

- L'échelle numérique (EN). Si vous êtes

apté à vous exprimer, vous pourrez donner une note de 0 à 10 pour situer le niveau de votre douleur (0 correspond à l'absence de douleur et 10 à la douleur maximale imaginable).

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

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

PRÉVENIR ET SOULAGER

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

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

PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS À L'HOSPITALISATION

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

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

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

Vos droits

Charte de la personne hospitalisée

La charte de la personne hospitalisée rappelle les droits essentiels des patients accueillis dans les établissements de santé. Vous la trouverez les principes généraux en page 29 de ce livret. La charte est également disponible sur demande en braille et en langues étrangères au bureau des admissions.

Accès aux informations qui vous concernent

PROTECTION DES DONNÉES

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

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

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

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

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

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier est constitué pour chaque patient hospitalisé et comprend les informations recueillies lors de ses séjours. Le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour.

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé. Tout au long de votre prise en charge, vous pouvez demander au médecin qui vous suit les informations relatives à votre état de santé.

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

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

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

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

MON ESPACE SANTÉ

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

L'accès à votre espace santé est hautement sécurisé. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (médecin, infirmier, pharmacien,...) peuvent le consulter. Vous pouvez vous opposer à la consultation et à l'alimentation de celui-ci en le stipulant au personnel du bureau des admissions ou aux professionnels de santé.

Chaque personne bénéficiant d'un régime de sécurité sociale dispose de Mon espace santé. Il est particulièrement utile pour les personnes ayant souvent recours aux soins comme les patients atteints d'une maladie chronique ou pour un suivi sur une longue période à l'instar des femmes enceintes. De plus, en cas d'urgence, l'accès à votre Dossier Médical Partagé de Mon espace santé peut s'avérer particulièrement utile pour permettre au professionnel de santé d'agir vite. Tous ces accès en urgence sont tracés dans le Dossier Médical Partagé. En savoir plus : www.monespacesante.fr

Informations médicales et prises de décisions

INFORMATION ET CONSENTEMENT DU PATIENT

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

PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Il s'agit d'une personne qui pourra vous accompagner dans vos démarches en assistant par exemple aux entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions. Si, à un moment de votre hospitalisation, vous ne pouvez

plus exprimer votre volonté, c'est cette personne que le médecin consultera pour savoir quelles décisions vous auriez pu prendre et en tenir compte dans les choix thérapeutiques.

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

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

PERSONNE À PRÉVENIR

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

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Lorsqu'elles existent, elles sont contraignantes

et s'imposent au médecin sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation.

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

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



DON D'ORGANES OU DE TISSUS

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

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

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

LE REFUS DE SOINS ET D'ACTES THÉRAPEUTIQUES

Pour la réalisation des actes médicaux et de soins, des informations vous seront

remises et votre consentement vous sera demandé. Vous pouvez à tout moment demander les informations complémentaires qui vous paraissent nécessaires avant d'accepter les actes diagnostiques ou thérapeutiques qui vous sont proposés. Vous pouvez à tout moment refuser les soins et les actes proposés, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et avoir confirmé cette information par un document signé.

Procédure en cas de plaintes et réclamations

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

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

Pour plus d'informations : www.oniam.fr
C'est au travers de ce que vous exprimez

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

CONTACTS

Centre de ressources qualité :
qualite-colmar@diaconat-mulhouse.fr

DÉCLARER UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS

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

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

A NOTER

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



Ministère de la Santé
et des Solidarités

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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



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

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

1 Choix de vie

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

2 Cadre de vie

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

3 Vie sociale et culturelle

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

4 Présence et rôle des proches

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

5 Patrimoine et revenus

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

6 Valorisation de l'activité

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

7 Liberté d'expression et liberté de conscience

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

8 Préservation de l'autonomie

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

9 Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10 Qualification des intervenants

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

11 Respect de la fin de vie

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

12 La recherche : une priorité et un devoir

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

13 Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

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

14 L'information

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



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'évènements ou d'actions de prévention, la préparation d'animations dans les EHPAD, l'acquisition de matériel chirurgical...



Camps d'été à Illkirch-Graffenstaden



Soulèvement malade à Ingwiller



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



Les Estivales en EHPAD à Colmar

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



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

50€ 100€ 250€ 500€ Autre : €

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

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

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

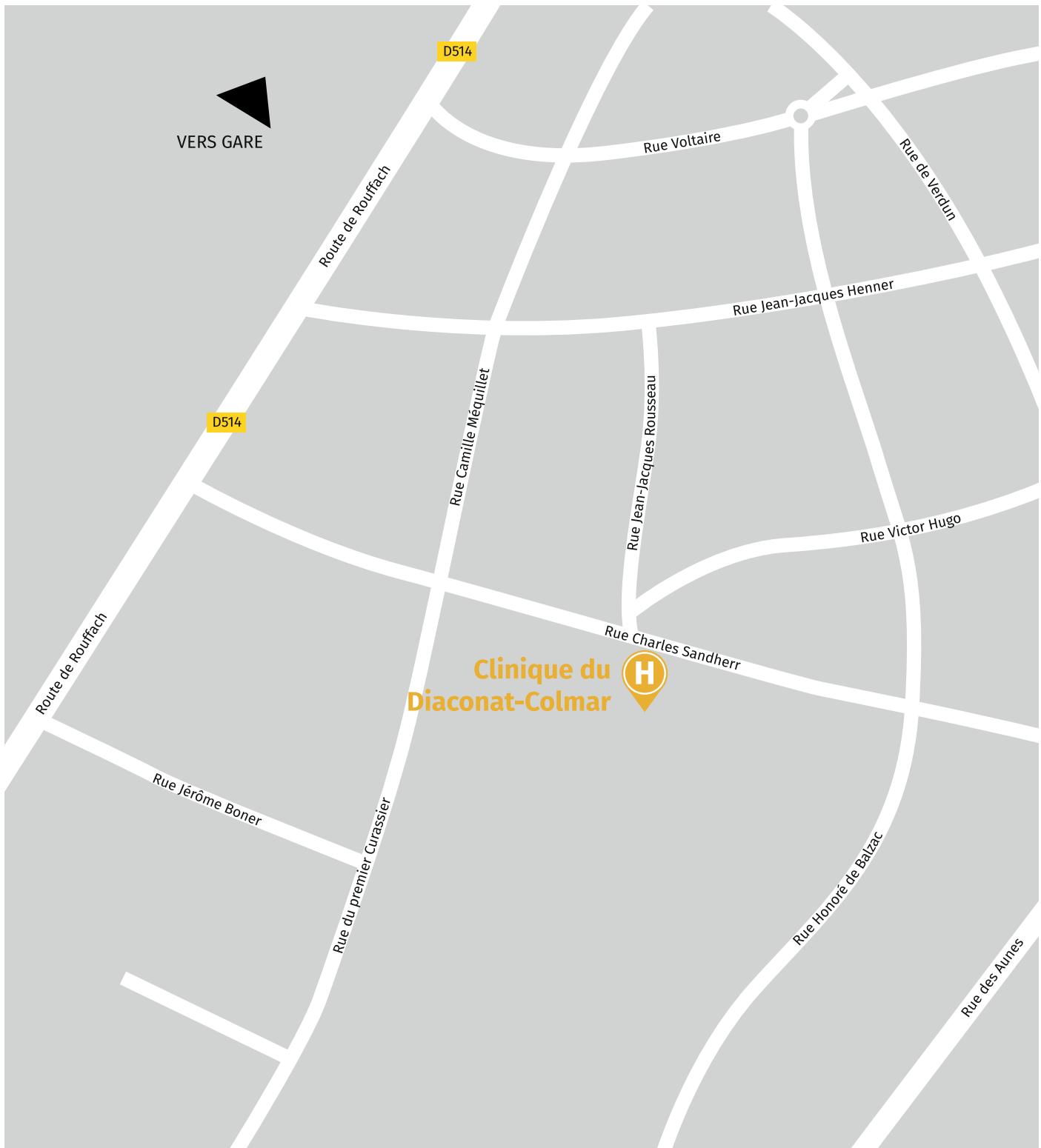
Code Postal :

Email :

Ville :

Téléphone :

Date et signature obligatoires :



Clinique du Diaconat-Colmar
18 rue Charles Sandherr, 68000 COLMAR
03 89 21 22 00