

Livret d'accueil du patient



Coopération hospitalière
Nord Alsace

Centre hospitalier intercommunal
de Wissembourg



**CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL DE
WISSEMBOURG**

24, route de Weiler
67166 WISSEMBOURG

SE RENDRE À L'HÔPITAL

en train



Wissembourg possède une gare. Depuis la gare, compter 25 min à pieds pour rejoindre l'hôpital. Des bus permettent de rejoindre l'hôpital depuis la gare en 5 min.



en voiture :



Un parking gratuit est à disposition des patients et visiteurs.



Les personnes handicapées ou à mobilité réduite sont autorisées à accéder dans l'enceinte de l'hôpital sur les zones de stationnement matérialisées et réservées en se présentant au poste de garde.



Pour la sécurité de tous, nous vous rappelons que la vitesse est limitée à 30 km/h dans l'enceinte de l'hôpital.

en bus :



Correspondance au départ de la Gare de Wissembourg :

Ligne 252 - arrêt : Hôpital

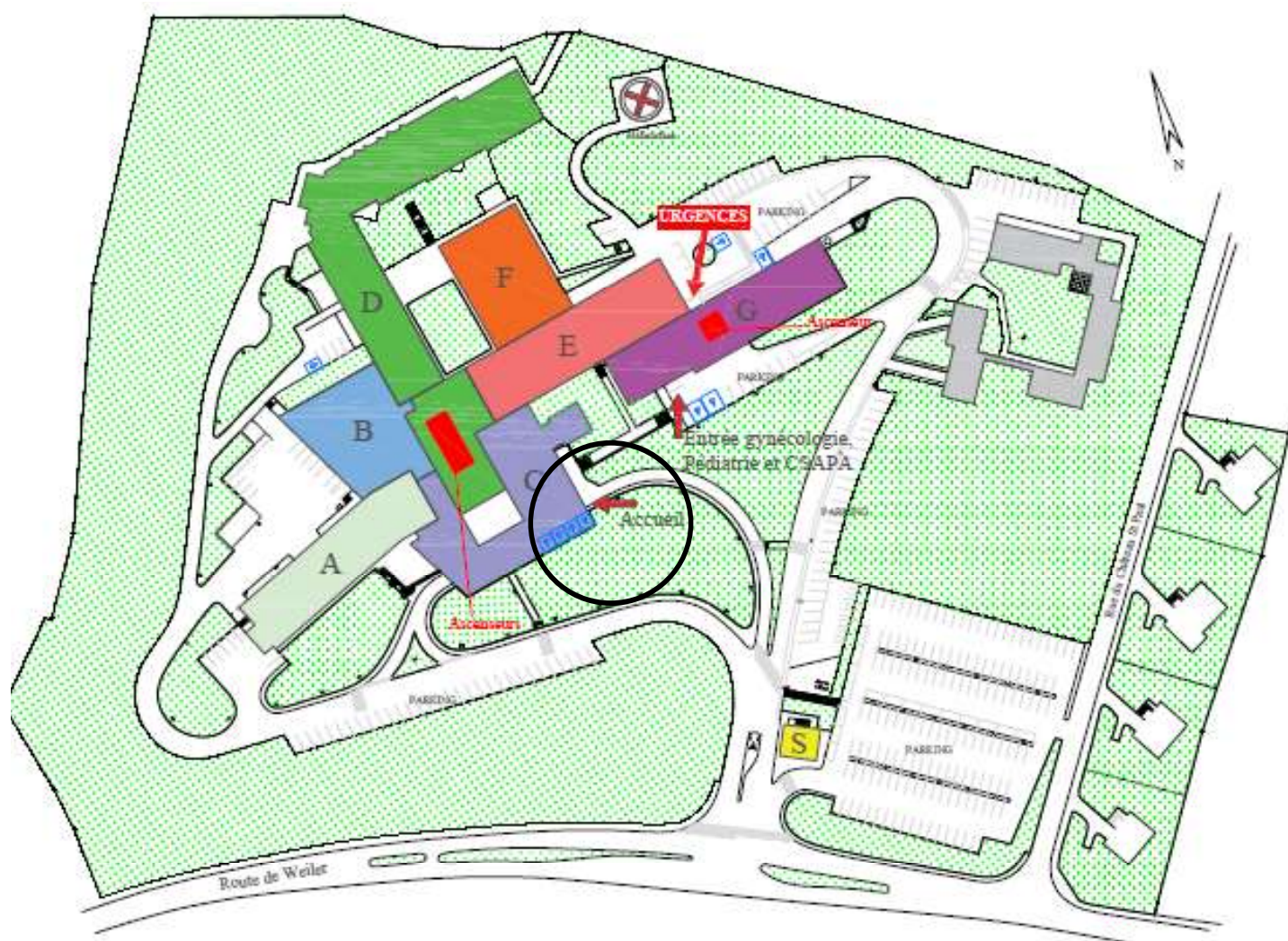
à vélo :



Des emplacements sont prévus à cet effet.



PLAN DU SITE



A

ÉTAGE 3 : Médecine

ÉTAGE 2 : Médecine B, Chirurgie

ÉTAGE 1 : Magasin, Lingerie

REZ-DE-CHAUSSEE HAUT : Home, Chambre mortuaire

B

ÉTAGE 1 : Cuisine

C

ÉTAGE 1 : Radiologie, Scanner, IRM, Échographie, Mammographie, consultation de traumatologie, Pharmacie

REZ-DE-CHAUSSEE HAUT : Administration, Informatique, Kiné

REZ-DE-CHAUSSEE BAS : Consultations de Gynécologie et d'Obstétrique

D

ÉTAGE 4 : Consultation de Chirurgie

ÉTAGE 3 : Consultation de Médecine

ÉTAGE 2 : Plateau technique de cardiologie

ÉTAGE 1 : Accueil imagerie et laboratoire

REZ-DE-CHAUSSEE HAUT : Salle du Conseil de Surveillance

REZ-DE-CHAUSSEE BAS : Accueil, Bureau des admissions, Facturation

E

ÉTAGE 3 : SMR

ÉTAGE 2 : Consultation pré anesthésique, Chirurgie ambulatoire, Hôpital de jour gériatrique, service social

ÉTAGE 1 : Urgences, service diététique

F

ÉTAGE 1 : Bloc opératoire, Salle de réveil, salle septique

G

ÉTAGE 2 : Consultation pédiatrique, Médecine du travail, CSAPA

ÉTAGE 1 : Bloc d'accouchement, Maternité

REZ-DE-CHAUSSEE HAUT : Consultation de gynécologie, planning familial



PARKING : PMR

S

SSIDPA

Sommaire

UN HÔPITAL A VOTRE SERVICE !

P. 8

- *Présentation de l'Établissement*
- *L'offre de soins du Centre Hospitalier Intercommunal de Wissembourg*

LE DÉROULEMENT DE VOTRE PRISE EN CHARGE

P. 20

- *Les formalités d'admission*
- *Les professionnels qui vous entourent*
- *Votre séjour*
- *La qualité et la sécurité de vos soins*
- *Votre sortie*

VOS DROITS, NOS ENGAGEMENTS

P. 35

- *La confidentialité de vos données*
- *Votre consentement*
- *Notre démarche de développement durable*
- *La satisfaction de votre prise en charge*
- *Les Indicateurs de Qualité et Sécurité des Soins*

LES CHARTES

P. 48



Le contenu de ce livret est conforme à l'arrêté du 15 Avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de Santé. Le livret d'accueil est remis à tout patient hospitalisé. S'il s'agit d'un enfant ou une personne inapte à comprendre, le livret d'accueil est remis au représentant/ légal, à la personne de confiance ou à un proche, ou à l'accompagnant si l'arrivée du patient a lieu aux urgences.

CONTACTS

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DE WISSEMBOURG

**24, route de Weiler
67166 WISSEMBOURG**

 03.88.54.11.11
communication@ch-wissembourg.fr

INSTITUT DE FORMATION D'AIDES-SOIGNANTS (IFAS)

**24, route de Weiler
67166 WISSEMBOURG Cedex**

 03.88.54.11.10
ifas@ch-wissembourg.fr

**TOUTES LES INFORMATIONS SONT DISPONIBLES
SUR NOTRE SITE INTERNET**

 <http://www.ch-wissembourg.fr>

RETROUVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX :



@chwissembourg



Coopération hospitalière Nord-Alsace

Madame, Monsieur,

Je vous souhaite, au nom de l'ensemble des équipes du Centre Hospitalier Intercommunal de Wissembourg, la bienvenue.

Notre hôpital est un **acteur majeur du paysage de santé du Nord Alsace**.

Engagé dans une modernisation et une **adaptation constante de son offre de soins et de ses activités** pour rendre le service le plus approprié à la population qu'il dessert, le Centre Hospitalier Intercommunal de Wissembourg porte ses efforts sur la performance de son plateau technique, de ses infrastructures et de ses matériels, comme dans le recrutement et la formation de ses professionnels de santé.

Notre hôpital est également **riche de professionnels** dont la compétence, les qualifications et le dévouement sont reconnus.

Ce sont **768 professionnels** qui vous accueillent, vous prennent en charge et s'efforcent de répondre au mieux à vos attentes d'une médecine alliant qualité, sécurité, proximité et écoute.

En direction commune avec les Centres Hospitaliers de Haguenau et de Bischwiller, avec lesquels il partage un projet médical et soignant commun, et membre du groupement hospitalier de territoire Basse Alsace Sud Moselle, le Centre Hospitalier Intercommunal de Wissembourg œuvre au quotidien, **avec l'ensemble de ses partenaires** du territoire Nord-Alsacien, pour tisser **des liens permettant aux patients d'accéder à l'offre la plus adaptée** à leur situation, leur état de santé ainsi qu'aux besoins spécifiques liés à leur prise en charge.

La confiance que vous témoignez à notre établissement nous oblige, **vous pouvez être certain de l'engagement des professionnels qui vous entourent**. Tous s'efforceront de vous prodiguer les meilleurs soins possibles et feront en sorte que votre séjour soit le plus satisfaisant que possible.

Vous trouverez dans **ce livret toutes les informations utiles** – à vous et vos proches – permettant de vous guider au cours de votre prise en charge dans notre établissement. Et **parce que votre avis compte réellement pour nous, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques**, concernant ce livret d'accueil comme votre séjour : des questionnaires de satisfaction sont à votre disposition pour ce faire.



Mathieu ROCHER

Directeur
des Centres Hospitaliers de
Wissembourg, Haguenau et Bischwiller



Glenn HOUËL

Directeur délégué du
Centre Hospitalier Intercommunal
de la Lauter de Wissembourg



UN HÔPITAL A VOTRE SERVICE !

- *Présentation de l'Etablissement*
- *L'offre de soins du Centre Hospitalier Intercommunal de Wissembourg*
 - *Les pôles médicaux*
 - *Le plateau technique*
 - *L'offre de soins médicaux*
 - *Les programmes d'éducation thérapeutique*
 - *Les services de prévention et d'accompagnement*

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier Intercommunal de la Lauter (CHIL) situé à Wissembourg, est un établissement public de santé multi-sites, proposant une offre de soins répondant aux besoins de la population du territoire.



Le CHIL est aussi membre de la **Coopération Hospitalière Nord Alsace - CHNA** avec le Centre Hospitalier de Haguenau et le Centre Hospitalier Départemental de Bischwiller. C'est donc en partenariat avec ces établissements que le CHIL, définit, pilote et met en œuvre un projet médical et soignant.



L'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT S'ORGANISE AUTOUR DE

5 PÔLES MÉDICAUX

COMPRENANT
628 LITS
ET PLACES

- Pôle ARBUS
Bloc opératoire, Anesthésie, USC, Urgences, SMUR
- Pôle Médecine - Gériatrie
- Pôle Chirurgie
- Pôle Femme-Mère-Enfant
- Pôle Médico-Technique
Imagerie médicale, Laboratoire, Pharmacie, Stérilisation

L'IFAS



768

PERSONNELS

712 personnels non médicaux
56 personnels médicaux

6 EHPAD

EHPAD Stanislas
Wissembourg



EHPAD Intrahospitalier
Les Côteaux fleuris



EHPAD de Woerth



EHPAD de Lauterbourg



EHPAD de Seltz



EHPAD Les Aulnes
Betschdorf



MAIS AUSSI

SAJ
Woerth & Wissembourg



SSIDPA



L'OFFRE DE SOINS

Les pôles médicaux

Pôle Médecine - Gériatrie ***Secteur de médecine***

- Médecine A à orientation polyvalente
- Hépto-Gastro-Entérologie et endoscopies digestives (colonoscopies + gastroscopies)
- Médecine B Court Séjour Gériatrique
- SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation) + Lits Identifiés Soins Palliatifs (LISP)
- SMR cardio-vasculaire et plateau technique de cardio

Hôpital de jour

- Hôpital de Jour Gériatrique
- Hôpital de Jour Médecine
- Allergologie
- Unité d'endoscopie

Pôle ARBUS

- Anesthésie
- Bloc opératoire
- Stérilisation
- USC
- Service des Urgences
- SMUR

Pôle Chirurgie

- Chirurgie Traumatologique & Orthopédique
- Chirurgie Générale & Digestive
- Chirurgie Ambulatoire
- Chirurgie Dentaire, Ophtalmologique, ORL, Vasculaire

Pôle Médecine - Gériatrie ***Secteur gériatrie***

Hébergements permanents et temporaires

- EHPAD Intrahospitalier "**Les Côteaux fleuris**" de Wissembourg
- EHPAD "**Stanislas**" de Wissembourg
- EHPAD "**Les Aulnes**" à Betschdorf
- EHPAD de Lauterbourg
- EHPAD de Woerth
- EHPAD de Seltz

- SSIDPA (Service de Soins à Domicile pour Personnes Âgées)
- SAJ Wissembourg & Woerth (Service d'Accueil de Jour)
- CSAPA (Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie)
- ELSA (Equipe de liaison en Addictologie)

Pôle Médico-Technique

- Pharmacie & stérilisation
- Imagerie médicale
- Laboratoire
- Rééducation
- Diététique
- Équipe d'entretien général

Pôle Femme-Mère-Enfant

- Gynécologie - Obstétrique
- Prise en charge des enfants
- Centre de Planification et d'Education Familiale (CPEF)

L'OFFRE DE SOINS

Le pôle médico-technique

Les professionnels du pôle médico-technique contribuent à la qualité et à la sécurité des soins apportés aux patients hospitalisés et externes accueillis au CHIL. Le pôle médico-technique est un pôle "prestataire de services", qui collabore étroitement avec l'ensemble des pôles cliniques de l'établissement.

Il comprend 6 services:



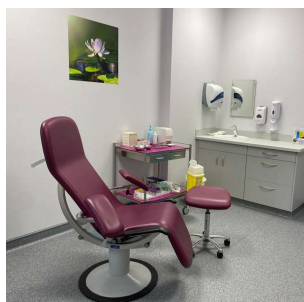
La Pharmacie hospitalière

La pharmacie à usage intérieure (PUI) est en charge de la gestion, de l'approvisionnement, du contrôle et de la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux.

L'équipe pharmaceutique constituée de pharmaciens, de préparateurs en pharmacie, d'une cadre de santé et d'une secrétaire délivre des médicaments et des dispositifs médicaux.

Elle est autorisée à réaliser une activité de rétrocession pour les patients externes, notamment pour les références de médicaments non disponibles en pharmacie de ville. Elle assure également la distribution de médicaments pour les EHPAD rattachés à l'hôpital.

Les patients ambulatoires peuvent se présenter au guichet de la pharmacie du **lundi au vendredi de 8h à 17h en continu et le samedi de 8h30 à 12h**.



Le Laboratoire

Le laboratoire assure 7j/7, 24h/24 la réalisation des examens de biologie médicale des patients hospitalisés et des urgences. Il réalise également les prélèvements et examens pour les patients se présentant aux consultations externes. Le laboratoire se compose d'une équipe de biologistes, d'une cadre de santé, de techniciens de laboratoire, et de secrétaires. Il réalise les analyses de biochimie, de cyto-hématologie, d'hémostase, d'immuno-hématologie, de microbiologie et de sérologie infectieuse.

Pour assurer une offre de soins complète, le service de biologie dispose de laboratoires sous-traitants permettant d'assurer la réalisation de l'ensemble des examens pouvant être prescrits par les cliniciens.

Le laboratoire est membre du GCS BioPAN et travaille en étroite collaboration avec les Centres hospitaliers de Haguenau, de Sarrebourg et Saverne.



Du Lundi au vendredi
de 8h00 à 20h00
03 88 54 11 23

laboratoire@ch-wissembourg.fr



Dans le cadre du Groupement de coopération sanitaire Biopan, l'accréditation Cofrac est l'unique instance nationale désignée et reconnue par l'Etat, comparable d'un processus d'audit de contrôle.

L'OFFRE DE SOINS

Le pôle médico-technique



L'Imagerie médicale

Le service d'Imagerie médicale, ouvert 24h/24, réalise les examens pour les patients hospitalisés, dans le cadre de l'urgence et sur prescription médicale en externe.

L'équipe d'imagerie est composée de radiologues, de manipulateurs en électroradiologie médicale, d'un brancardier et de secrétaires.

Le service d'imagerie médicale regroupe plusieurs activités:

- **2 salles de radiologie** conventionnelle à la pointe de la technologie avec notamment des capteurs plans (irradiation moindre)
- **L'échographie** (standard, infiltrations, injections Plasma Riche en Plaquettes (PRP), ponction hépatiques)
- **La sénologie**: 1 salle de mammographie et échographie mammaire
- **Le scanner**: urgences, RDV, infiltrations
- **L'IRM**: rdv, activité IRM cardiaque, filière télé-AVC

Radiologie, Echographie, Scanner, Mammographie, IRM

Du Lundi au Vendredi, de 8h à 12h et 13h à 17h



 03.88.54.11.21 (de 8h15 à 17h), radiologie@ch-wissembourg.fr



Le Service de Rééducation

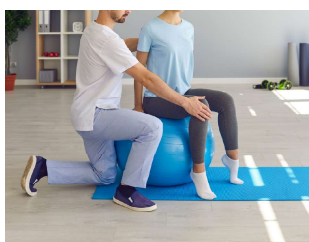
L'équipe de rééducation a pour mission de **maintenir, recouvrer, renforcer les fonctions motrices et cognitives des patients hospitalisés et résidents des EHPAD.**

Elle participe également à la réhabilitation cardio-respiratoire des patients accueillis au sein du Service de Soins Médicaux et de Réadaptation.

Les principaux objectifs de cette équipe sont de viser l'autonomie de la personne, de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Quatre métiers de la rééducation sont présents, au sein de l'hôpital de Wissembourg : des masseurs kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, des enseignants en activité physique adaptée et une aide soignante.

Chaque professionnel intervient dans son domaine d'activité tout en collaborant au quotidien avec les membres de l'équipe de rééducation et les équipes soignantes. Les activités de rééducation concernent entre autres les domaines, de la chirurgie dont l'orthopédie, la médecine, la gériatrie, ainsi que les unités de soins intensifs.



L'OFFRE DE SOINS

Le pôle médico-technique

Le service diététique



Le service diététique intervient uniquement à la demande des services hospitaliers et également au niveau des différents EHPAD rattachés à l'établissement, de l'hôpital de jour et des consultations externes pour les suivis gynécologiques des femmes enceintes.

Le service diététique **élabore les menus des patients hospitalisés** en collaboration avec le service restauration et **les adapte aux différents régimes prescrits**.

Outre le suivi diététique des patients et résidents, les diététiciennes participent à la politique nutritionnelle de l'établissement par le biais d'actions d'animation et d'information en intra ou extra hospitalier vers les usagers, le public ou les professionnels de santé.

L'équipe diététique a également un rôle dans l'éducation pour aider les patients à adopter des bonnes pratiques de nutrition. Elle peut aussi intervenir sur une rééducation alimentaire dans le traitement d'une pathologie en s'appuyant sur les entretiens individuels et les éléments d'information transmis par l'équipe soignante.



L'équipe d'entretien général



L'équipe d'entretien général intervient quotidiennement, 7j/7, pour **assurer le bionettoyage des espaces communs** de l'hôpital ainsi que certains bâtiments annexes.

Le périmètre d'entretien est important avec une typologie de locaux diversifiés : hall d'accueil, circulations, sanitaires, ascenseurs, escaliers, locaux déchets, la chambre mortuaire, salles d'attente, chambres de garde, salles de réunion, bureaux administratifs.

L'entretien des locaux fait partie des fonctions « tertiaires » à l'hôpital qui n'entrent pas directement dans le domaine du soin. Cependant, l'équipe d'entretien général est un **maillon essentiel au bon fonctionnement de l'établissement**. Elle participe pleinement à la qualité de l'accueil et a donc un rôle primordial dans la réputation et l'attractivité de l'établissement.

L'équipe collabore avec l'équipe opérationnelle d'hygiène de l'hôpital dans la prévention du risque infectieux environnemental. Des évaluations régulières de l'application des protocoles et procédures permettent ainsi d'ajuster les pratiques et de garantir une qualité des prestations.



L'OFFRE DE SOINS

L'offre de soins médicaux

L'unité d'allergologie

L'unité d'Allergologie propose une évaluation globale et pluridisciplinaire des pathologies allergiques centrées sur des actions diagnostique et de prévention dans le cadre d'un programme de soins.

Cette alternative à l'hospitalisation permet de réaliser en une seule journée, l'ensemble des tests nécessaires à l'évaluation et au diagnostic.

Soins à visée diagnostique : bilan d'allergologie

- Test aux pneumallergènes
- Test aux aliments
- Test aux médicaments
- Test au venin d'hyménoptère
- Spirométrie/EFR : Épreuves Fonctionnelles Respiratoires

Soins à visée thérapeutique : bilan d'allergologie

- Désensibilisation aux allergènes
- Réintroduction alimentaire &/ou médicamenteuse

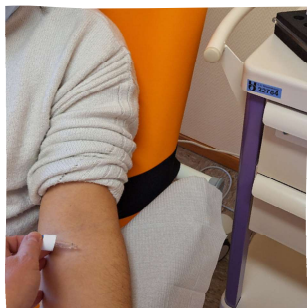
Soins à visée de réévaluation et de suivi des allergies

- Éducation thérapeutique : ETP
- Spirométrie/EFR : Épreuves Fonctionnelles Respiratoires

Lors de votre 1er rendez-vous l'allergologue retracera l'histoire de la maladie pour orienter la suite de votre programme de soins.



Votre prise en charge peut se faire sur demande du médecin traitant ou d'un autre spécialiste en contactant le secrétariat de l'Hôpital de Jour au 03.88.54.12.43



L'Hôpital de jour Gériatrique

L'Hôpital de Jour gériatrique **propose une évaluation globale et pluridisciplinaire de la personne âgée présentant une perte d'autonomie** ou de repères liés à une ou plusieurs pathologies.

Cette alternative à l'hospitalisation complète permet de proposer l'accueil et la prise en charge de la personne âgée sur une journée. Mais également de réaliser l'évaluation et le diagnostic des pathologies spécifiques de la personne âgée tout en appréciant son niveau de dépendance et sa situation sociale.

La prise en charge en hôpital de jour permet de prolonger le maintien à domicile en apportant à la personne âgée et à son entourage une meilleure qualité de vie ou de préparer l'entrée en structure.



L'admission s'effectue sur demande du médecin traitant ou d'un autre médecin hospitalier en contactant le secrétariat de l'Hôpital de Jour au 03.88.54.12.43



L'OFFRE DE SOINS

Les programmes d'éducation thérapeutique

La RAAC en orthopédie: Réhabilitation améliorée après Chirurgie Prothèse de genou et de hanche



Qu'est que c'est?

La réhabilitation améliorée après chirurgie (RAAC) correspond à une prise en charge globale du patient qui permet le rétablissement précoce de ses capacités après la chirurgie.

La RAAC repose sur un travail pluridisciplinaire (chirurgien, anesthésiste, infirmière, kinésithérapeute, diététicienne) auquel le patient participe activement tout au long de son parcours.



Comment ça marche?

La consultation chirurgicale

Lors de la consultation d'orthopédie, le chirurgien pose le diagnostic et propose une stratégie thérapeutique. Il explique les principes du programme RAAC, précise les bénéfices attendus et les principaux risques puis recueille le consentement du patient.

La préparation à l'intervention

Cette phase est orchestrée par le médecin anesthésiste qui veille à optimiser la santé physiologique du patient. Lors d'une consultation avec une infirmière, il est informé des différentes étapes de sa prise en charge et les modalités de sortie sont anticipées. Un kinésithérapeute apprend au patient à utiliser les aides techniques et lui montre les exercices à faire pendant son parcours. Après cette première étape le patient sait comment va se dérouler son intervention et ce qui est attendu de lui.



L'hospitalisation

Les techniques de soins sont optimisées grâce au recours à une chirurgie mini-invasive et au choix ciblé de produits anesthésiques. L'objectif est de limiter la douleur, de réduire le risque de complications et de rendre le patient rapidement autonome. Après l'intervention le patient est réalimenté rapidement. Il est mobilisé et fait ses premiers pas avec l'assistance d'un kinésithérapeute. Quand tous les critères de sortie sont réunis, le chirurgien autorise le patient à quitter l'établissement.

Les bénéfices

- Un contrôle de la douleur dans toutes les situations
- Une récupération plus rapide après l'intervention
- Moins de complications post-opératoires
- Une sortie précoce de l'hôpital.



L'association *Club Coeur et Santé*



Rendre le patient acteur de sa maladie.

L'objectif principal du club est **la rééducation cardiaque par le sport**, mais de par ses activités, il joue également **un rôle de prévention** pour les personnes souffrant notamment d'obésité, d'hypertension ou de diabète.

Le Club Coeur et Santé intervient pour prendre en charge la « phase 3 » de la réadaptation cardio-vasculaire.

La « phase 1 », c'est l'accident cardio-vasculaire, suivi ou pas d'une intervention (revascularisation, pontage...). La « phase 2 », c'est la réadaptation en milieu hospitalier. La « phase 3 », c'est la reprise d'une activité physique régulière adaptée, au sein d'un Club « réadaptation physique adaptée et sport santé ».

Cette troisième phase répond au besoin du patient qui rentre chez lui et se trouve parfois démuni face à ce qu'il peut faire ou ne pas faire après son accident cardio-vasculaire. L'activité physique adaptée proposée par le Club Coeur et Santé constitue **un accompagnement vers une nouvelle vie, à travers l'adoption d'une hygiène de vie renforcée.**

De nombreuses activités encadrées sont proposées aux membres telles que la gym douce, l'aquagym, la marche nordique ou des marches. Une salle de sport intégrée à l'hôpital comprenant vélos, tapis de marche, cross-trainer est également à la disposition des adhérents.

Des moments de convivialité permettent de créer des liens entre les membres tout au long de l'année.



Pour tout renseignement, vous pouvez contacter l'équipe :

24, route de Weiler
67166 WISSEMBOUR CEDEX
03.88.54.11.81 CCS@ch-wissembourg.fr
<http://coeur-et-sante-wissembourg.e-monsite.com>

L'association JALMALV

JALMALV est un mouvement associatif,
sans appartenance philosophique, politique ou confessionnelle.



Depuis 1993, l'association œuvre pour que la fin de vie et le temps du deuil ne soient plus des moments de solitude et de détresse.

Accompagnement des personnes malades

Les bénévoles de JALMALV proposent une présence bienveillante et une écoute respectueuse aux personnes fragilisées par la maladie grave, le vieillissement ou la fin de vie et accompagnent également leurs proches.

Accompagnement des personnes en deuil

Les bénévoles de JALMALV offrent une écoute téléphonique, proposent des rencontres individuelles et animent des groupes d'entraide pour enfants, adolescents et adultes éprouvés par la perte d'un proche.



**Pour tout renseignement,
vous pouvez contacter :**

secrétariat Strasbourg : 03 88 23 11 82
jalmalv.strasbourg@sfr.fr

www.jalmalv-strasbourg.fr

JALMALV écoute deuil: 06 71 41 24 62
(permanence assurée tous les jours)



L'association Les Petites Cigognes



Une association créée à l'origine par un groupe de parents bénévoles qui cherche à :

- Participer à l'éveil et à la socialisation des enfants
- Favoriser l'échange entre parents, entre enfants et parents, mais aussi entre parents et professionnels
- Renforcer les liens familiaux par des jeux d'éveils, des ateliers et des temps d'échanges
- Contribuer à une meilleure mixité sociale, à plus de solidarité et à rompre l'isolement

**Pour tout renseignement,
vous pouvez contacter :**



contact@lespetitescigognesde.wissembourg.com

ssorroche@ch-wissembourg.fr

06 63 70 01 99



Les associations de bénévoles



Les associations de bénévoles à l'hôpital ont pour but de vous soutenir durant votre séjour.

Elles interviennent dans le cadre général des missions des établissements de santé, en complémentarité avec le personnel, et agissent en accord avec les responsables de l'établissement.

Au même titre, des associations de bénévoles oeuvrent dans chacune de nos structures

Vous pourrez demander la liste de celles-ci au secrétariat de la Direction.

L'OFFRE DE SOINS

Les services de prévention et d'accompagnement



Le Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

Le CSAPA s'adresse :

- à toute personne rencontrant des difficultés ou se posant des questions par rapport à un usage (alcool, tabac, cannabis, héroïne, cocaïne, médicament...) ou à un comportement (jeux d'argent, jeux vidéo, internet, alimentaire...)
- à leur entourage

Ses principales missions :

- Accueil, information et orientation des personnes présentant une addiction ou s'interrogeant sur leur consommation, et/ou leur entourage
- Evaluation de leur situation médicale, psychologique et socio-professionnelle
- Prise en soins et accompagnement
- Initialisation de traitements substitution aux opiacés
- Réduction des risques et des dommages (échange de seringues, distribution de préservatifs, dépistage des hépatites et du VIH, distribution d'éthylotests...)



en complément, le service assure :

- Une consultation "jeunes consommateurs" (CJC) au lycée Stanislas de Wissembourg,
- Des actions de prévention dans les établissements scolaires,
- Des consultations délocalisées,
- Un travail en réseau avec l'ensemble des professionnels sanitaires, sociaux et éducatifs du territoire,
- Des formations pour les professionnels hospitaliers et extrahospitaliers,
- Des interventions en entreprises.

**Le CSAPA est ouvert du
lundi au vendredi
de 9h à 17h
et le samedi de 9h à 12h**



03.88.54.11.16

Les ateliers et réunions du CSAPA :



Le CSAPA propose un programme d'Education Thérapeutique du Patient (ETP). Des ateliers thérapeutiques en groupe (pleine conscience, relaxation, groupes d'échanges, groupe entourage, groupe femmes, art-thérapie) sont réalisés au CSAPA.

L'Equipe de Liaison en Soins d'Addictologie (ELSA)

L'ELSA intervient dans tous les services de l'hôpital, en favorisant le repérage précoce des patients ayant des conduites à risque, leur proposant une information et/ou une prise en soins. Elle est un soutien aux équipes et accompagne les patients dans leur démarche de soins.

ARRIANA

Ce point de rencontre situé au centre-ville de Haguenau permet aux usagers :

- de réfléchir à leur consommation d'alcool sans jugement
- de redevenir acteur de sa santé
- de s'inscrire progressivement dans un processus d'autonomisation et d'insertion



**ARRIANA, 204 Grand Rue, à Haguenau
du lundi au vendredi de 14h à 17h
(sauf le mercredi de 12h à 16h)
07.87.27.35.02**



Apnée du sommeil

Ronflement

Grandes fatigues

Maux de tête

Troubles de la concentration...



...et s'il s'agissait d'apnée du sommeil ?

L'apnée du sommeil se manifeste par des arrêts involontaires de la respiration, les « apnées », se produisant durant le sommeil. L'apnée du sommeil survient en général chez les personnes en surpoids, âgées ou qui ronflent de façon importante.



03.88.54.11.58 1er mercredi/mois 14h - 17h et 13h30 - 16h15

Consultations de diabétologie



Le diabète est une maladie chronique caractérisée par la présence d'un excès de glucose (sucre) dans le sang, appelé hyperglycémie.

Le diabète de type 2, le plus fréquent (92%), est lié à une baisse de sensibilité des cellules à l'insuline, une hormone du pancréas qui a pour rôle de faciliter la pénétration du glucose dans les cellules.

Le diabète de type 1 représente 6 % des cas de diabète. Il apparaît en général dans l'enfance ou l'adolescence, détecté suite à des symptômes d'alerte.



03.88.54.11.32 lundi, mardi, jeudi AM sur RDV

Allo Cancer de la femme



Vous avez des questions ou des doutes ?

Une infirmière est à votre écoute pour vous conseiller et accélérer l'accès aux soins (prise de rendez-vous) si vous êtes concernée par le dépistage ou par une suspicion d'un cancer gynécologique (sein, ovaires, utérus, col ou vulve).

Numéro d'appel unique à destination des femmes de l'Alsace du Nord



03.88.06.31.31, du lundi au vendredi entre 9h et 17h

Centre de planification



Parole, accompagnement, informations ...

- Contraception
- Dépistage des infections sexuellement transmissibles
- Tests de grossesse
- Interruptions Volontaires de Grossesse (IVG)
- Prévention de la violence
- Conseil conjugal et relation du couple
- Informations aux adolescents dans les collèges et lycées
- Entretiens individuels ou en couples



03.88.54.11.27



Le centre est situé au niveau **des consultations gynécologiques**

Une équipe composée de médecins gynécologues-obstétriciens, de sages-femmes et d'une conseillère conjugale, vous informe et vous conseille.



LE DÉROULEMENT DE VOTRE PRISE EN CHARGE

- *Les formalités d'admission*
- *Les professionnels qui vous entourent*
- *Votre séjour*
 - *Les chambres*
 - *Les services et prestations proposées*
 - *La presse*
 - *Le courrier*
 - *Les visites*
 - *L'interprétariat*
 - *Les accompagnants*
 - *Les appels en service*
 - *Le repas*
 - *Les espaces fumeurs*
 - *Les distributeurs à boissons*
- *La qualité et la sécurité de vos soins*
 - *La lutte contre les infections nosocomiales*
 - *L'hygiène*
 - *La douleur et sa prise en charge à l'hôpital*
 - *Les médicaments*
- *Votre sortie*
 - *Sortie temporaire*
 - *Transfert vers un autre établissement*
 - *Sortie définitive*
 - *Sortie contre avis médical*
 - *Transports et remboursements de transport*

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Votre admission programmée ou en urgence

Admission programmée :

A votre arrivée à l'hôpital ou dès lors que votre hospitalisation est programmée, veuillez vous adresser **au bureau des admissions** muni des pièces suivantes pour la création de votre dossier administratif. Les documents à fournir pour la création de votre dossier administratif :

Une pièce d'identité officielle avec photo

- Carte nationale d'identité (CNI),
- Passeport,
- Titre de séjour définitif
- Livret de famille ou extrait d'acte de naissance (pour les enfants mineurs)

VOUS N'ÊTES PAS AFFILIÉ À UN RÉGIME DE SÉCURITÉ SOCIALE

Vous pouvez demander à bénéficier de la Couverture Médicale Universelle (CMU) en vous adressant à la CPAM de votre lieu de résidence

Un document attestant de votre couverture sociale et/ou complémentaire santé

- Carte vitale ou attestation de prise en charge de la CPAM
- Carte d'adhérent ou attestation de prise en charge de la Caisse mutuelle complémentaire ou Carte d'adhérent à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- Carte européenne d'assurance maladie (pour les ressortissants d'un état de l'Union Européenne) + formulaire S2 pour toute hospitalisation programmée
- Titre d'admission à l'Aide Médicale d'Etat (pour les bénéficiaires de l'AME)

Ces formalités sont indispensables pour bénéficier de la prise en charge de vos frais d'hospitalisation et vous évitent d'avoir à les régler en partie ou totalité.



du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de
13h à 17h
en dehors de ces horaires
s'adresser à l'accueil
principal au rez de
chaussée bas

Admission en urgence : Directement ou sur indication de votre médecin traitant.



Si votre état nécessite une hospitalisation immédiate, une admission sera prononcée.



Des renseignements succincts vous seront demandés à l'accueil du Service d'Accueil des Urgences (SAU)



Les démarches administratives devront être réalisées ultérieurement, par vous-même ou votre famille, à postériori et au plus tard avant votre sortie de l'établissement auprès du bureau des Admissions



FOCUS CARTE VITALE:

la mise à jour de votre carte vitale peut se faire sur l'une des bornes situées au bureau des admissions (RCB) ou à l'accueil du Service d'Accueil des Urgences (1er étage)

Bien vous identifier, pour bien vous soigner !

Tout au long de votre parcours, votre identité vous sera régulièrement demandée par les professionnels.

un bracelet d'identification personnalisé vous est apposé tout au long de votre parcours



- à votre arrivée
- au bloc opératoire
- pour vos soins et médicaments
- pour vos examens
- jusqu'à votre sortie

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Les frais d'hospitalisation

La prise en charge des soins

Les soins à l'hôpital ne sont pas gratuits, les frais de séjour sont calculés sur la base des Tarifs Nationaux Journaliers de Prestation (TNJP) qui sont affichés au bureau des Admissions.

Sous réserve de présenter les pièces justificatives de vos droits qui vous ont été demandées à votre admission, vous pourrez bénéficier d'une prise en charge partielle ou totale de vos frais de séjour.

VOUS ÊTES ASSURÉ(E) AU RÉGIME GÉNÉRAL

Vos frais d'hospitalisation sont **couverts au minimum à 80%** par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), et à 100% si l'hospitalisation relève d'une affection longue durée ou bénéficie d'une exonération du ticket modérateur (20%) liée aux actes pratiqués.

Les frais restants à votre charge, selon le cas, sont les suivants:

- le ticket modérateur (20%)
- le forfait journalier à l'exception de certains cas particuliers (accident du travail, invalidité, maternité...)
- Le supplément Chambre individuelle (1)
- Les frais d'accompagnement

VOUS ÊTES ASSURÉ(E) AU RÉGIME LOCAL

Vos frais d'hospitalisation sont couverts à 100% y compris pour le forfait journalier.

Les frais restants à votre charge, selon le cas, sont les suivants:

- le supplément Chambre individuelle (1)
- les frais d'accompagnement

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ(E) SOCIAL(E)

Vous paierez la totalité de vos frais d'hospitalisation.

Dans ce cas, lors de votre admission, il vous sera demandé de verser, selon le cas, une provision ou la totalité des frais de votre séjour sur la base d'une facture estimative.

VOUS ÊTES ASSURÉ(E) SOCIAL(E)

En règle générale, vous aurez à votre charge le montant forfaitaire journalier auquel pourra s'ajouter le ticket modérateur (soit 20% du tarif journalier) ou le forfait de participation (pour certains actes effectués au bloc opératoire). Il est possible que votre mutuelle complémentaire (ou votre régime local) prenne en charge totalement ou partiellement ces frais.

VOUS ÊTES ASSURÉ(E) SOCIAL(E)

Vous êtes affilié(e) à une MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE

Les frais restants à votre charge peuvent vous être totalement ou partiellement remboursés par certaines mutuelles complémentaires, en fonction de votre contrat. Renseignez-vous auprès de celle-ci et présentez votre carte d'adhérent à l'agent administratif chargé de votre admission.

(1) FOCUS CHAMBRE INDIVIDUELLE

Dans la limite des places disponibles, et pour votre confort, le bureau des Admissions ou le service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé, vous proposeront de bénéficier d'une chambre individuelle moyennant le paiement d'un supplément (tarif affiché au bureau des Admissions), et de signer le formulaire "demande d'hospitalisation en régime particulier"



LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Les frais d'hospitalisation

LE RÈGLEMENT DE VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

Les factures sont payables à réception, selon les modalités énoncées au dos de l'avis de sommes à payer:

- **Par chèque ou virement** à l'ordre du TRESOR PUBLIC
- **Par paiement en ligne** sur www.payfip.gouv.fr (moyen de paiement disponible pendant 30 jours suivant la date d'émission de l'avis de sommes à payer et dans la limite de 10 000€).
- **En espèce ou carte bancaire** auprès d'un buraliste agréé (liste des partenaires sous www.impots.gouv.fr/portail/paiement-proximite et dans la limite de 300€).

En cas de non-paiement le trésorier de la Trésorerie de Bischwiller engagera des poursuites à votre rencontre.

Si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour assurer le paiement de vos frais de séjour ou d'hébergement, faites-en immédiatement part au bureau des Admissions ou à l'Assistante sociale de l'établissement.

- **Les consultations spécialisées :**

Si votre état de santé l'exige, vous pouvez être en cours de séjour réadressé en consultation dans un autre établissement plus spécialisé.

Dans ce cas, les consultations et le transport seront intégralement à la charge de l'hôpital.

- **L'activité libérale :**

Certains praticiens sont autorisés à pratiquer une activité libérale. Des créneaux de consultations spécifiques sont prévus à cet effet et vous pouvez demander à être ou non pris en charge dans ce cadre-là. Pour plus de précisions merci de vous adresser au secrétariat médical concerné.

Des honoraires vous seront alors demandés directement par le médecin en supplément des frais d'hospitalisation.

Ces tarifs sont affichés dans les salles d'attente des praticiens concernés.



LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT



L'équipe médicale

Chaque service est placé sous la responsabilité d'un chef de service. Il est assisté de praticiens et d'internes. Seule l'équipe médicale est habilitée à répondre à vos questions relatives à votre état de santé.

Pour préserver la confidentialité du dialogue médecin-patient qui ne peut pas toujours être assuré dans la chambre, **il est recommandé de convenir d'un rendez-vous**, soit directement avec le praticien concerné, soit par l'intermédiaire du secrétariat médical du service ou du cadre de santé. Elle peut aussi répondre, si vous le souhaitez, aux questions de certains membres de votre famille ou de vos proches.

Le cadre de santé

Il assure l'organisation générale du service. A l'écoute des besoins et attentes des patients, il est à votre disposition et celle de vos proches pour améliorer la qualité de votre séjour. N'hésitez pas à demander à le rencontrer.

La sage-femme

Sa mission est d'accompagner la femme ou le couple avant, pendant et après la naissance, diagnostiquer et pratiquer le suivi de la grossesse, l'accouchement et les soins post-nataux, le suivi et les soins du nouveau-né, tant sur le plan médical que psychologique et social.

L'infirmier(e) (IDE)

La continuité de votre prise en charge est assurée par une équipe infirmière dont la présence est assurée 24h/24. Certaines sont spécialisées : puéricultrice, IADE, IBODE.

L'aide-soignant(e)

Il assiste l'infirmier(e) pour la réalisation de vos soins, assure l'hygiène de votre chambre et veille à votre confort et à votre hygiène alimentaire.

L'agent des services hospitaliers (ASH)

Il assure l'entretien de votre chambre et participe à la distribution des repas. Des brancardiers assurent votre transport au sein de l'hôpital.

Les autres professionnels de santé

D'autres professionnels de santé spécialisés collaborent également aux soins en fonction du secteur d'activité : préparateurs en pharmacie, puéricultrices, masseurs-kinésithérapeutes, diététiciennes, psychologues, ergothérapeutes, manipulateurs en électroradiologie médicale, techniciens de laboratoire, enseignants en Activité Physique Adaptée.

Le secrétariat médical

Il assiste l'équipe médicale dans la tenue de votre dossier, la mise en forme des documents et la gestion des rendez-vous de consultation et d'hospitalisation. Il est votre interlocuteur direct pour toutes les demandes de délivrance des certificats médicaux qui vous sont nécessaires.

Pour vous faciliter la reconnaissance des professionnels le nom et la fonction est indiquée sur la tenue professionnelle. Cette identification est affinée pour les personnels des services de soins et médico-techniques de la manière suivante:

- **Tenue blanche** : corps médical
- **Tenue mauve** : sages-femmes
- **Tenue blanche liseré vert aqua** : cadres de Santé
- **Tenue blanche liseré bleu** : personnels soignants + médico-technique
- **Tenue blanche liseré lilas** : aides - soignants
- **Tenue blanche liseré saumon** : agents des services hospitaliers

LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

Les intervenants sur demande

Le service social

Les assistantes du service social sont à la disposition des patients et de leur entourage. Elles les informent, les orientent, et les accompagnent, en leur assurant écoute et soutien, dans le respect du secret professionnel. Elles interviennent au sein des différents services dans le cadre du projet élaboré avec le patient, en veillant à préserver son autonomie. Elles travaillent en liaison avec les équipes de l'hôpital et les institutions, services, associations, travailleurs sociaux compétents dans les domaines suivants:

- Accès aux soins (couverture sociale, aide à la poursuite des soins à la sortie...)
- Accès aux droits (aide à la constitution ou régularisation des dossiers administratifs, protection des personnes vulnérables...)
- Aide à l'organisation du projet de sortie d'hospitalisation (information, orientation, coordination, accompagnement en vue du retour à domicile, organisation des aides à domicile, aide à la décision et aux démarches liées à l'entrée en institution...)

Les assistantes sociales assurent une continuité avec les relais sociaux et médico-sociaux extrahospitalier.



Pour les joindre vous pouvez composer le 03 88 54 11 44 ou le 03 88 54 12 71

ou leur écrire un mail à l'adresse suivante: assistantesociale@ch-wissembourg.fr

ou en faire la demande auprès de l'équipe de votre service d'hospitalisation

L'accompagnement spirituel ou religieux

Durant votre séjour, les aumôniers et les visiteurs sont au service des malades dans leur attente spirituelle, par la visite, l'écoute, le partage de l'évangile, la prière et la célébration de sacrements, dans le respect du malade et de ses croyances.

Aumônerie catholique

Aumôniers : poste interne 11155
ou 03 88 54 12 32

Aumônerie protestante

Aumônier : poste interne 11155
ou 03 88 54 12 32

Aumônerie musulmane

Conseil régional du culte musulman
d'Alsace CRDM
06.22.44.19.29

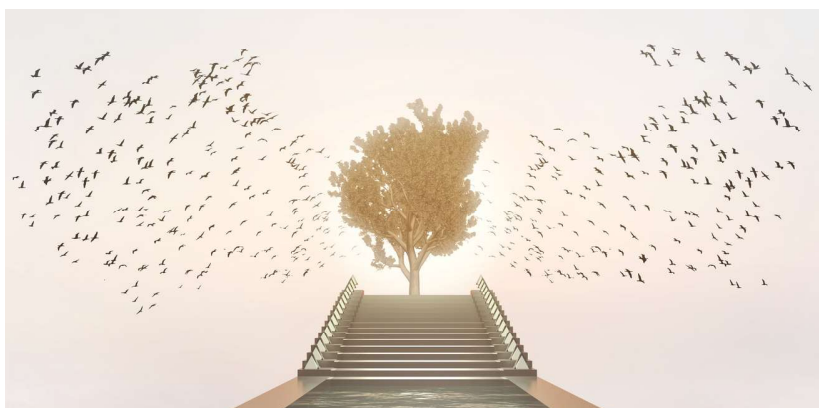
Culte juif

Consistoire israélite du Bas-Rhin
03.88.14.46.50

Les demandes de visite peuvent se faire via un formulaire disponible auprès des professionnels

Un lieu de recueillement est ouvert tous les jours entre 8h et 18h au rez-de-chaussée haut.

Pour les autres religions il est possible de s'adresser au cadre de santé du service.



VOTRE SÉJOUR

Les chambres

Chambre double ou chambre individuelle

Sous réserve de disponibilité dans le service, vous avez le choix entre une chambre individuelle ou une chambre double. Le choix de la chambre individuelle implique le paiement d'un supplément (*voir frais d'hospitalisation page 22*).

L'hôpital ne fournissant ni les objets de toilette, ni les vêtements de nuit, n'oubliez pas de vous munir de ces effets indispensables pendant la durée de votre séjour.

Objets de valeur

Il est fortement recommandé de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital, ou, à défaut, de les déposer au coffre du bureau des Admissions comme cela vous sera proposé lors de votre admission administrative. Un inventaire contre-signé par les deux parties est remis comme preuve de dépôt au patient. Les dépôts pourront être retirés au bureau des Admissions aux horaires d'ouverture.

Les objets déposés et non réclamés sont remis à la Trésorerie de Bischwiller, comptable public de l'établissement. Si dans un délai d'un an, ces mêmes objets ne sont pas réclamés, ils seront remis à la Caisse des dépôts et Consignations ou France Domaines aux fins d'être mis en vente.

En cas de vol, de perte d'argent ou d'objets de valeur conservés auprès de vous en chambre et non déclarés et déposés au coffre du bureau des Admissions, la responsabilité du Centre hospitalier ne pourra être engagée.



*du lundi au vendredi
de 8h30h à 12h et de 13h à 17h
rez de chaussée, hall d'accueil
principal*

Les services et prestations proposées



Le téléphone

Si vous souhaitez bénéficier de l'installation du téléphone dans votre chambre, vous pouvez formuler une demande d'ouverture de ligne auprès de l'agent d'accueil (standard) 24h/24 en composant le 9 (numéro de ligne interne) ou en vous rendant auprès de l'accueil principal au rez de chaussée bas.

Un **code patient à 4 chiffres** vous sera attribué et la procédure d'appels expliquée sur **la notice d'utilisation affichée en chambre**.

Si, lors de votre séjour, vous êtes transféré dans une autre chambre, il vous faudra informer l'agent d'accueil en composant le 9 pour que le changement de ligne soit effectué.

Lors de votre départ, merci de passer au bureau des Admissions pour demander la fermeture de votre ligne et payer la facture.



Pour votre repos et celui de votre voisin le cas échéant,
les appels entrants sont bloqué **à partir de 21h.**



La télévision

Un prestataire extérieur propose la location de téléviseurs pour les patients de l'établissement. Si vous souhaitez louer un téléviseur durant votre séjour vous pourrez:



Contacter le prestataire présent quotidiennement pour sa ronde de 15h à 16h30 et le joindre au 07.81.71.22.67

Remplir le coupon de demande de location disponible en service et le transmettre aux professionnels du service.

Si vous êtes en chambre double, pour votre confort et celui de votre voisin, des casques audios pourront vous être proposés.

Votre facture accompagnée du bulletin de sortie peut être transmise à votre caisse mutuelle complémentaire pour un éventuel remboursement de vos frais de location.



internet - acces wifi

Nous vous proposons un accès Wifi gratuit, sur simple demande du code de connexion auprès de l'agent d'accueil de l'établissement en composant le 9 ou en vous rendant à l'accueil principal au rez de chaussée bas.



Connectez-vous au réseau
"CHW_HOTSPOT"



Renseignez les identifiants et
mot de passe qui vous sont
communiqués



Acceptez les
conditions générales.



La connexion, **est valable durant tout votre séjour**



Le courrier

Un service courrier est assuré **du lundi au vendredi**.

Si une lettre recommandée avec accusé de réception vous est adressée, un agent du bureau des Admissions vous le remettra dans votre chambre contre signature.

Vous pouvez également remettre votre courrier postal affranchi à l'équipe soignante qui le postera.



La presse

Un quotidien régional est en vente auprès du bureau des Admissions.



Les visites

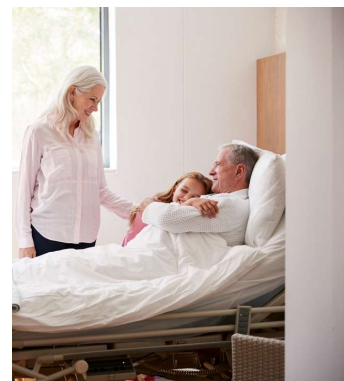
La présence de vos proches doit avant tout être réconfortante. Pour cela, et afin d'éviter toute fatigue inutile, recommandez à vos parents et amis de ne pas venir en groupe et/ou trop longtemps, et d'éviter de venir accompagnés d'enfants en bas âge.

Par ailleurs les visites doivent impérativement se faire en silence, et dans le respect des règles de vie hospitalière afin de ne pas gêner les autres patients et le travail des professionnels.



Les visites sont autorisées tous les jours de 14h à 20h. Ces horaires sont variables en fonction des services et peuvent notamment être étendues pour les patients en fin de vie.

La présence 24h/24 est également autorisée pour les mineurs.



L'interprétariat

Pour faciliter l'accès aux soins des personnes non-francophones, l'établissement a conventionné avec l'association **"Migrations santé Alsace"** et une **équipe d'interprètes volontaires en interne**, afin de mettre à disposition des patients et professionnels de santé, des interprètes dans de nombreuses langues étrangères. Certains membres de l'équipe de volontaires en interne sont également formés au Langage des signes, et une charte du patient hospitalisé en braille est disponible à l'accueil de l'établissement.

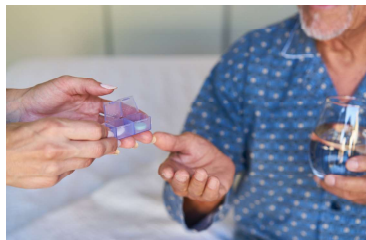


Les personnes accompagnantes

Si vous le souhaitez et dans la mesure de nos possibilités, vous pouvez vous faire accompagner pour tout ou partie de votre séjour. Pour ce faire, il vous faut vous signaler auprès de l'équipe soignante. Un forfait pour les repas et/ou l'hébergement seront alors facturés à la personne accompagnante. Ces tarifs sont affichés dans les services.



Les tickets repas sont disponibles au bureau des Admissions situé dans le hall d'entrée, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 17h hors jours fériés.



Les appels en service

Afin d'éviter les interruptions de tâches pendant la tournée de dispensation des médicaments du matin, **le personnel soignant n'est pas joignable le matin avant 9h** (exception faite pour le service de maternité et les lits identifiés de soins palliatifs).



Les repas

Les repas sont produits dans notre cuisine centrale selon les normes sanitaires HACCP en vigueur et selon le procédé de liaison froide. Une équipe de diététiciennes diplômées, en collaboration avec le service de restauration, est chargée de composer et d'équilibrer les menus correspondants aux différents régimes proposés.

Lors de votre admission, n'hésitez pas à signaler les aliments auxquels vous êtes allergiques/intolérants et/ou ceux que vous n'aimez pas.



Les repas sont servis aux horaires suivants:

- Petit déjeuner entre 7h et 8h.
- Déjeuner vers 12h.
- Dîner vers 18h



Les espaces fumeurs

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte, et aux abords de l'établissement hors espaces fumeurs dédiés et identifiés par la présence de cendrier.

Les distributeurs de boissons

Pour votre confort et celui de vos proches, des distributeurs de boissons froides et chaudes sont à votre disposition au rez de chaussée bas (espace d'accueil du bureau des Admissions) et dans la salle d'attente du Service d'Accueil des Urgences (SAU).

Des fontaines à eau fraîche sont également disponibles:

- 1er étage : au palier des ascenseurs,
- 1er étage : en salle d'attente du service d'Accueil des Urgences (SAU),
- 2ème étage : en salle d'attente du service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR),
- 3ème étage : à proximité des services de Médecine.



LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS

La lutte contre les infections nosocomiales

Dans notre hôpital, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) élabore un programme pluriannuel d'actions centré sur la surveillance et l'amélioration permanente de la qualité des soins pour la prévention des infections nosocomiales et la sécurité des professionnels et des personnes hospitalisées.



Le programme est mis en oeuvre par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOH), et se décline sur plusieurs thèmes :

- la formation continue des professionnels de santé dans le domaine de la prévention des infections, de l'hygiène et de la sécurité
- l'information et la sensibilisation permanente des professionnels à propos du risque infectieux et des mesures à prendre par des campagnes dédiées à l'hygiène des mains, à la vaccination ...
- la rédaction de procédures de soins et l'évaluation régulière de leur application par les professionnels
- la surveillance des infections nosocomiales dans les différents services et au bloc opératoire
- la surveillance de l'écologie microbienne avec une surveillance spécifique des bactéries résistantes aux antibiotiques
- le contrôle de la qualité de l'air, de l'eau et de certains dispositifs médicaux.



Nous vous informons que dans ce cadre le CLIN et l'EOH mettent en oeuvre de nombreuses enquêtes d'évaluation des pratiques ainsi que des enquêtes épidémiologiques qui nécessitent parfois l'usage anonyme de données médicales des usagers.

L'hygiène

En tant qu'usager, nous vous invitons à participer à la prévention des infections par des gestes simples qui ont montré leur grande efficacité :



Vous pouvez utiliser les solutions hydro-alcooliques à l'entrée de votre chambre, à chaque fois que vous sortez et entrez dans votre chambre (explications ci-dessous). Vous devez aussi inviter vos visiteurs à faire de même.





N'hésitez pas à signaler à l'équipe toute douleur ou rougeur anormale au niveau du point d'insertion de votre perfusion.



Si vous avez une sonde urinaire, vérifiez que l'écoulement des urines se fait normalement et que le sac collecteur est toujours bien en dessous du niveau de la vessie, même lors de vos déplacements.



Respectez bien les consignes données par l'équipe avant une intervention chirurgicale (douche pré opératoire), n'hésitez pas à demander des informations supplémentaires.



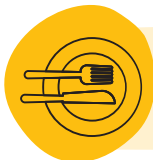
A ce propos, l'intervention chirurgicale est une bonne occasion d'arrêter de fumer : la cicatrisation, l'oxygénation des tissus sera bien meilleure et cela diminuera le risque d'infection post opératoire.



En période épidémique (grippe de fin d'année notamment), attention aux visiteurs qui pourraient être malades et contagieux.



Pour le visiteur, il y a des toilettes publiques à tous les étages : ils ne doivent pas utiliser les toilettes de votre chambre.



Attention aux denrées alimentaires périssables qui doivent être consommées tout de suite, sinon elles doivent être remportées par vos visiteurs.

Quelques recommandations supplémentaires



Recommandez également à vos parents et amis de ne pas vous apporter d'aliments, ni de boissons alcoolisées, et d'observer le silence pour votre confort et celui des autres patients !



A partir de 22h, pensez à baisser le niveau sonore de votre téléviseur, radio ou téléphone.

La douleur et sa prise en charge à l'hôpital

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. Chacun ressent sa douleur différemment. Vous êtes la personne qui connaît le mieux vos douleurs. Plus vous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons.

PARLEZ-EN À L'ÉQUIPE SOIGNANTE QUI VOUS PREND EN CHARGE. VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE.

Tout comme il existe des douleurs différentes, il existe des prises en charge différentes, médicamenteuses et non médicamenteuses. Les techniques utilisées seront ajustées en fonction de vos douleurs mais aussi de vos attentes. **Nous mettrons en oeuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager la douleur.**



IL EST POSSIBLE D'AGIR SUR LA DOULEUR GRÂCE À :

• Des médicaments :

Il existe plusieurs types de médicaments pour soulager une douleur. Certains médicaments peuvent inquiéter comme le Tramadol et la Morphine. Parlez de vos inquiétudes au médecin prescripteur qui pourra vous expliquer comment prendre ces médicaments en toute sécurité. Utilisés de manière adaptée, ils sont des outils efficaces et rapides pour soulager une douleur aiguë.



Les traitements antalgiques pris en automédication doivent être signalés pour que leur compatibilité avec les médicaments prescrits pendant votre séjour puisse être évaluée.

Lorsque la douleur change et devient chronique, les médicaments changent également. Certains antidépresseurs et antipileptiques peuvent être efficaces contre la douleur chronique et peuvent être prescrits dans ce cadre-là.

• Des moyens non médicamenteux :

D'autres techniques peuvent être employées pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être :

- des exercices de relaxation, de détente
- des applications de poche de froid ou de chaud
- la stimulation électrique

Ils pourront vous être proposés pendant votre séjour en fonction des disponibilités dans les différents services.



La douleur à l'hôpital se prévient également. La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, ou une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation ...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir et la stratégie de prévention de cette douleur pourra alors vous être expliquée si possible.

EVALUER VOTRE DOULEUR

Tout au long de votre hospitalisation, nous vous demanderons d'évaluer votre douleur afin d'observer son évolution et l'efficacité des traitements.

Différents outils vous seront proposés (échelle numérique, réglette ...). Leur fonctionnement vous sera expliqué en fonction de l'outil utilisé.



L'établissement dispose d'un Comité de lutte contre la douleur (CLUD), instance pluri-professionnelle, qui est en charge du pilotage de la politique de soins, d'amélioration de la qualité de la prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en oeuvre des actions dans ce domaine.

Les médicaments

JE VAIS ÊTRE HOSPITALISÉ, QUE FAUT-IL PRÉVOIR ?

- Apportez vos ordonnances en vigueur et éventuellement vos médicaments habituels.
- Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie ...).
- ⊗ Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances en vigueur et éventuellement vos médicaments habituels.

À LA SORTIE, QUE DEVIENT MON TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX ?

- L'ordonnance de sortie, ou une proposition de traitement à régulariser par votre médecin traitant, vous sera remise par le médecin .
- Les modifications de traitement vous seront explicitées.
- Avec votre accord, seuls vos médicaments encore prescrits vous seront rendus.
- Les médicaments arrêtés seront transmis à la pharmacie de l'hôpital pour destruction.

DURANT L'HOSPITALISATION, QUE DEVIENT MON TRAITEMENT HABITUEL ?

- Vous remettrez vos médicaments au personnel soignant. Ils seront étiquetés à votre nom et rangés dans l'armoire à pharmacie du service de soins.
- Le médecin adapte le traitement habituel à votre état de santé.
- ➡ • Par conséquent, il pourra être amené à arrêter certains médicaments pris habituellement et/ou à les remplacer par des médicaments équivalents disponibles à l'hôpital.
- Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmier(e) : leur nom, forme et dosage peuvent différer de votre traitement habituel.
- Il est important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et donnés par l'infirmier(e).

N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.



4 questions à poser à propos de vos médicaments à l'équipe médico-soignante

01 CHANGEMENTS ?

Des médicaments ont-ils été ajoutés, supprimés ou changés et pourquoi ?

02 CONTINUER ?

Quels médicaments dois-je continuer à prendre et pourquoi ?

03 USAGE CORRECT ?

Comment dois-je prendre mes médicaments et pour combien de temps ?

04 SURVEILLER ?

Comment vais-je savoir si mes médicaments agissent et quels effets secondaires faut-il surveiller ?

VOTRE SORTIE



Sortie temporaire

Sur avis favorable du médecin qui assure votre prise en charge au sein de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé, vous pouvez obtenir une "permission de sortie" pour une période courte (d'une nuitée maximum). Votre place est alors conservée et en contrepartie vous aurez à vous acquitter des frais correspondants à son immobilisation.

Vous aurez également à prendre en charge vos frais de transport qui ne pourront être remboursés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).

Transfert vers un autre établissement de santé

Vos frais de transport seront pris en charge par l'établissement.



Sortie définitive

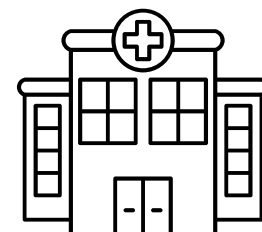
Votre sortie est fixée en accord avec le médecin du service responsable de votre prise en charge.

Divers documents vous sont alors remis: un courrier pour votre médecin traitant avec les principales informations concernant votre séjour, un certificat d'hospitalisation, un bulletin de sortie, et une prescription médicale pour la poursuite de votre traitement à domicile le cas échéant.

Pour des raisons d'organisation interne elle intervient habituellement en fin de matinée.

L'enfant mineur doit impérativement être accompagné d'un parent pour sa sortie.

Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de passer au bureau des Admissions (rez de chaussée bas) pour compléter votre dossier administratif des éventuelles pièces manquantes (carte nationale d'identité, carte de mutuelle...) et de régler votre facture de téléphone le cas échéant.



Sortie contre avis médical

Si vous demandez à sortir contre avis médical, vous devrez alors compléter et signer un document qui décharge l'hôpital de toutes responsabilités éventuelles, après que le médecin vous ait informé des conséquences et risques encourus pour votre santé.



Transports et remboursements de transport

Si un transport sanitaire est nécessaire pour votre retour à domicile, et prescrit par le médecin en conformité avec les règles de prise en charge de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), **vous bénéficiez du libre choix du transporteur**. Tous les transports ne sont pas remboursés par la CPAM. Pour vous aider à mieux comprendre les règles de prise en charge des frais de transport, **voici quelques rappels correspondant à des situations courantes d'hospitalisation**.

si

Vous venez en consultation à l'hôpital et vous êtes autonome ?

ou

Vous faites appel à un transporteur sans prescription de transport



Le médecin ne fait pas de prescription de transport et celui-ci ne peut pas être remboursé (même si vous êtes en ALD).

Attention

- Si vous faites appel à un transporteur sans être en possession de la prescription médicale de transport, le transport ne peut pas être remboursé (même si vous êtes en ALD).
- aucune prescription ne peut être réalisée après qu'un transport ait eu lieu.

si

Vous devez être hospitalisé (entrée-sortie) et vous êtes autonome ?

ou

Vous devez vous rendre régulièrement à une séance de soins considérée comme une hospitalisation (rééducation, hôpital de jour...) et vous êtes autonome ?

ou

Vous venez pour des soins liés à un accident du travail ou une maladie professionnelle et vous êtes autonome ?



Le trajet est remboursé mais uniquement en transport en commun (train, bus...) ou en voiture personnelle.

Utilisez le site www.mrs.beta.gouv.fr pour un traitement simplifié et accéléré des demandes de remboursement.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LA PRISE EN CHARGE DES TRANSPORTS, OU POUR TOUTE AUTRE QUESTION :

- Rendez-vous sur ameli.fr, le site de l'Assurance Maladie.
- Dialoguez par e-mail avec votre CPAM depuis votre compte ameli.
- Contactez un conseiller de l'Assurance Maladie par téléphone au 36 46.
(du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, service gratuit + prix de l'appel)
(pour faciliter les réponses à vos questions, pensez à vous munir de votre carte Vitale avant de contacter votre CPAM)





VOS DROITS, NOS ENGAGEMENTS

- *La confidentialité de vos données*
 - *Le droit au secret et confidentialité*
 - *Le dossier patient : conditions d'accès et délais de conservation des données*
 - *Le traitement des données à caractère personnel et recherche clinique*
- *Votre consentement*
 - *La personne de confiance*
 - *Les directives anticipées*
 - *L'opposition aux prélèvements d'organes*
- *Mon Espace Santé*
- *Notre démarche de développement durable*
- *La satisfaction de votre prise en charge : votre avis compte!*
 - *Le questionnaire de sortie*
 - *E-Satis*
 - *Vos possibilités de recours*
- *Les indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins*

CONFIDENTIALITÉ DE VOS DONNÉES

Le droit au secret et à la confidentialité

Ce secret couvre l'ensemble des informations concernant le patient, portées à la connaissance des professionnels de santé ou tout autre professionnel intervenant dans le système de santé.



Toutefois, et sauf opposition du patient dûment averti, les professionnels de santé peuvent échanger toutes informations relatives à une personne prise en charge afin d'assurer la continuité des soins ou déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible. Ainsi, des informations confiées à un membre de l'équipe de soins sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe.

En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas, sauf opposition de votre part, à ce que votre famille, vos proches, ou la personne de confiance que vous avez désignée, reçoivent les informations nécessaires pour leur permettre de vous apporter un soutien.

Le dossier patient : conditions d'accès et délais de conservation des données

QUI ? Patient, titulaire de l'autorité parentale, tuteur légal, ou encore ayant droit, concubin ou partenaire lié par un PACS d'un patient décédé.

COMMENT ?

- En demandant une copie de votre dossier patient (envoi à domicile ou retrait sur place).
- En consultant votre dossier patient au secrétariat médical du service concerné (le cas échéant, le médecin peut recommander la présence d'une tierce personne pour vous assister).

Dans les deux cas :



Adresser une demande écrite précisant la modalité souhaitée



Préciser la nature de votre demande (ensemble du dossier ou partie du dossier correspondant à une hospitalisation particulière ou pièce(s) particulière(s) du dossier)



Joindre une photocopie d'une pièce d'identité



Adresser au :
Directeur du Centre hospitalier,
24 route de Weiler, 67166
Wissembourg

ou

Formulaire disponible sur le site internet du CHIL :
www.ch-wissembourg.fr
Onglet "Patient & Visiteur",
Rubrique "Demander l'accès à votre dossier médical"

La récupération du dossier médical se fait soit par une remise en main propre des documents soit par l'envoi à domicile, par courrier recommandé, contre remboursement des frais de duplication (0,18€ la page photocopiée au format A4, 2,75€ le cédérom, majorés des frais d'acheminement).

Lors de la consultation sur place, une copie des documents ou un envoi à domicile est également possible.

COMBIEN DE TEMPS?

Conformément à la réglementation en vigueur, votre dossier est conservé, sauf exceptions, pendant un délai de 20 ans. Ce délai est réduit à 10 ans en cas de décès.

Ce délai court à partir de la date de votre dernier séjour ou de votre dernier passage (consultation externe ou urgences). Il concerne l'ensemble des informations, tant que votre dernier passage ne remonte pas à plus de 20 ans.

Le traitement des données à caractère personnel



QUELS TRAITEMENTS?

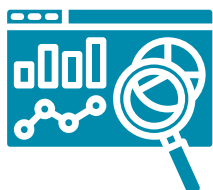
Les données recueillies par le centre hospitalier, responsable du traitement, font l'objet de traitements dont la finalité est votre prise en charge. La collecte de ses données est basée sur une obligation légale (code de la santé publique) et sur l'obligation de sauvegarde de vos intérêts vitaux. Des données ou échantillons biologiques peuvent aussi sous réserve d'une non-opposition de votre part être utilisés à des fins de recherche dans le cadre d'une mission d'intérêt public.

QUELLES DONNÉES?

Les données collectées peuvent concerner l'identification, la vie personnelle ou professionnelle, des informations d'ordre économique et financier, des données sensibles (données de santé par exemple). Ces données peuvent être issues de sources directes ou indirectes (via les réseaux de santé par exemple).

QUELS DESTINATAIRES?

Les données sont réservées à l'équipe de prise en charge et peuvent être mises à disposition d'une équipe étendue dans le cadre des soins. Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal. Vos données peuvent être transmises à des prestataires externes sous-traitants du centre hospitalier.



Recherche clinique

Dans le cadre de travaux de recherche, des médecins peuvent demander à consulter votre dossier, une fois archivé, dans le respect total de l'anonymat. Vos données peuvent également être transmises à des organismes scientifiques publics. Vos données sont conservées jusqu'à la fin de l'étude puis anonymisées et archivées. Vous pouvez exprimer votre opposition à cette consultation auprès du DIM (Département d'Information Médicale).

VOS DROITS



Conformément à la loi "Informatique et Libertés" (1), vous bénéficiez, sauf demandes exclues de la réglementation, d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des informations qui vous concernent ou encore du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation. Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à vos données en cas de décès.

(1) Loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, et aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.



Pour toute question relative à l'application du Règlement Général de la Protection de vos Données (RGPD) ou pour exercer vos droits, vous pouvez nous contacter :

Par courrier :

Délégué à la protection des données
Centre Hospitalier Intercommunal de la Lauter
24 route de Weiler
67166 WISSEMBOURG Cedex

Par email :

dpd@ch-wissembourg.fr

Si vous estimez, après avoir contacté l'établissement, que vos droits "Informatique et Libertés" ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr).



Pour plus d'information sur le traitement de vos données, rendez-vous sur notre site interne :
www.ch-wissembourg.fr
Onglet "Patient & Visiteur"
Rubrique "Informations et droits du patient",
"Respect de la confidentialité"



CNIL

Retrouvez également toutes les informations sur le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) directement sur le site internet de la CNIL :
www.cnil.fr



VOTRE CONSENTEMENT

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et compte-tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit, **les décisions concernant votre santé**.

Aucun acte médical, ni aucun traitement, ne peuvent être pratiqués sans votre consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Le médecin devra respecter vos volontés, après vous avoir informé des conséquences de vos choix.

Sachez toutefois que si votre volonté de refuser ou d'interrompre un traitement met votre vie en danger, le médecin doit tout mettre en oeuvre pour vous convaincre d'accepter les soins indispensables.

La personne de confiance

QUI ? Un parent, un proche ou le médecin traitant qui sera consulté au cas où vous-même seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.



Cette désignation est faite par écrit sur un formulaire remis lors de votre admission ou pendant votre séjour à votre demande.

La personne de confiance doit co-signer le formulaire. Elle est révocable à tout moment au moyen du même formulaire.

SA MISSION

- Référent auprès de l'équipe médicale si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté. Elle sera consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en oeuvre, la poursuite ou l'arrêt des traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.
- Accompagnement, à votre demande, dans vos démarches à l'hôpital et assister aux entretiens médicaux, ceci afin de vous aider dans vos décisions.

Les informations que vous jugez confidentielles et que vous aurez indiquées au médecin ne seront pas communiquées à la personne de confiance.

Des règles spécifiques sont prévues pour les mineurs et les patients incapables majeurs.

Les directives anticipées



Elles indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les limitations ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment.

Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Lors du recueil des données d'admission, il vous sera demandé si vous avez rédigé des directives anticipées. Si vous souhaitez les rédiger pendant votre séjour, un formulaire est à disposition à votre demande à l'accueil du service d'hospitalisation.

L'opposition aux prélèvements d'organes

De plus en plus souvent, il devient possible de soigner et de guérir des maladies très graves en greffant aux patients des organes prélevés sur des personnes décédées.

La loi autorise les médecins de l'hôpital à prélever, sur le corps des personnes décédées, des organes destinés à réaliser des greffes. Mais chacun conserve le droit de refuser ces prélèvements. Vous pouvez exprimer ce refus en demandant votre inscription au "Registre national des refus", géré par l'Agence de Biomédecine.



à l'adresse postale suivante :

Agence de Biomédecine

Registre national des refus

1 Avenue du Stade de France

SAINT DENIS LA PLAINE Cedex

ou directement en ligne : www.registrenationaldesrefus.fr

Si vous n'avez pas demandé votre inscription, les médecins de l'hôpital interrogeront vos proches ou la personne de confiance, le cas échéant, sur votre position.



MON ESPACE SANTÉ



Le nouveau service “Mon Espace Santé” est proposé à tous depuis début 2022. Il s’agit d’un espace numérique intégrant le Dossier Médical Partagé (DMP). Ce nouveau service sécurisé permettra à chacun d’être acteur de santé au quotidien et de disposer d’une vue globale de son parcours de soin. Tout usager disposant d’un DMP avant le 1er juillet 2021 retrouvera automatiquement ses données à l’activation de Mon Espace Santé.

A quoi sert “Mon Espace Santé” ?



Un dossier médical pour renseigner votre profil médical, ajouter, consulter ou télécharger des documents de santé.



Une messagerie sécurisée de santé pour échanger des informations en toute sécurité avec des professionnels de santé, en ville comme à l’hôpital.



Un catalogue d’applications pour découvrir l’offre des services référencés par l’Etat.



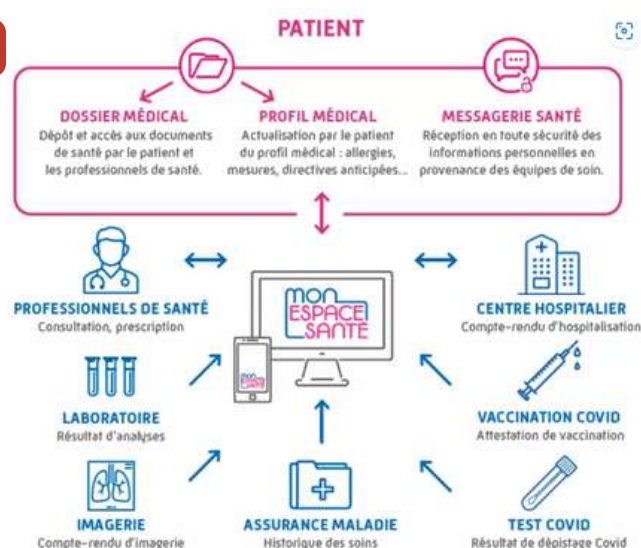
Prochainement, un agenda médical pour centraliser vos rendez-vous et recevoir des rappels personnalisés.

Comment est alimenté “Mon Espace Santé” ?

Vous-même, en renseignant votre profil médical et en ajoutant des documents ou informations que vous jugez utiles pour votre suivi.

Les professionnels de santé, les établissements et structures sociales et médico-sociales qui pourront déposer des documents liés aux soins et examens réalisés.

L’Assurance Maladie verse automatiquement l’historique des soins remboursés et les attestations de vaccination Covid.



Retrouvez plus d’informations ou accédez à “Mon Espace Santé” directement à l’adresse : <https://www.monespacesante.fr/>

NOTRE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Centre Hospitalier Intercommunal est engagé dans une politique de développement durable visant à diminuer l'impact environnemental de l'activité hospitalière.



Cet engagement se traduit par des actions concrètes autour de six axes:



La maîtrise des énergies

Actions d'optimisation: remplacement de chaudières, des groupes froids, installation de variateurs, travaux d'isolation...

Projet de construction et d'exploitation de centrales photovoltaïques en autoconsommation.

La gestion et la valorisation des déchets

15 filières de tri existent au sein de l'hôpital permettant la valorisation des déchets comme les piles, le bois, le métal, le papier, le carton, les déchets alimentaires.

La mobilisation des équipes

Une affiche "éco-gestes" sensibilise les professionnels de l'hôpital aux attitudes et réduisent l'impact environnemental de leurs activités.

La mobilité durable

Parking à vélos sécurisé à disposition du personnel, développement du covoiturage.



La lutte contre le gaspillage alimentaire

Les achats éco-responsables et la maîtrise des consommations

Les professionnels du Centre hospitalier de Wissembourg sont régulièrement sensibilisés aux éco-gestes et participent chaque année au défi « Au boulot j'y vais autrement ! » en privilégiant les moyens de transports alternatifs à la voiture en solo, et à la Semaine Européenne du Développement Durable.



LA SATISFACTION DE VOTRE PRISE EN CHARGE :

Votre avis compte ! 

Le questionnaire de sortie

Nous vous invitons, avant votre départ, à remplir le **questionnaire de satisfaction remis par l'équipe soignante et/ou joint au livret d'accueil**. Ce document est destiné à recueillir vos suggestions et vos observations. Chaque réponse sera étudiée et il en sera tenu compte pour améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge.

Une fois complété, même sous forme anonyme, il pourra :



Être remis au
Cadre de santé
de l'unité



Être déposé dans l'urne de
l'unité



Être adressé au :
Directeur du Centre Hospitalier,
24 route de Weiler,
67166 WISSEMBOURG



Vous avez oublié de répondre à notre enquête?

Pas de soucis, le formulaire est téléchargeable sur notre site internet :

www.ch-wissembourg.fr

Onglet "Patient & Visiteur"

Rubrique "Vous allez être hospitalisé", "Votre sortie"



e-Satis : le dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés

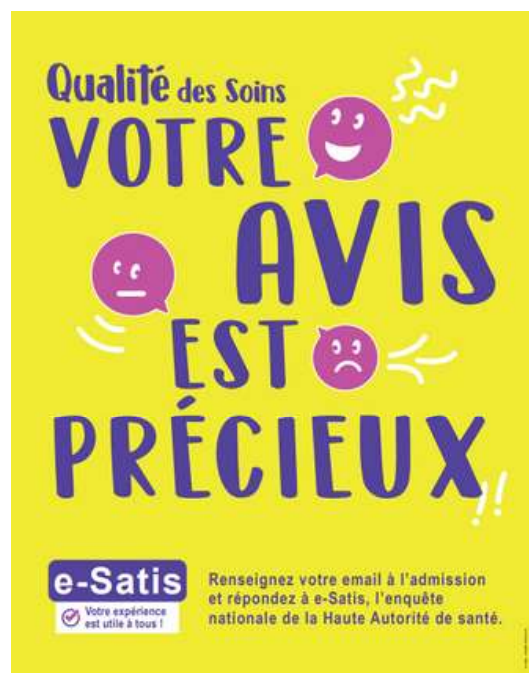
Depuis avril 2016, si vous avez été hospitalisé, vous pouvez donner votre avis sur votre séjour dans tous les établissements de santé concernés en répondant à un questionnaire d'expérience et de satisfaction en ligne (e-Satis).

Le questionnaire est adapté au type de votre séjour : hospitalisation de plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO), prise en charge en chirurgie ambulatoire ou encore en soins médicaux et de réadaptation.

Donner votre avis sur votre hospitalisation en répondant au questionnaire e-Satis permet :

- d'aider l'établissement à connaître ses points forts et ses points à améliorer pour mieux prendre en charge les patients.
- de permettre à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de son choix.

**POURQUOI
DONNER
VOTRE AVIS?**



La participation à cette enquête ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie. Il s'agit d'un dispositif complémentaire à celui-ci.

**COMMENT
PARTICIPER À
L'ENQUÊTE ET
DONNER VOTRE
AVIS ?**

Lors de votre admission : il vous sera proposé de recueillir votre adresse mail.

2 semaines après votre sortie de l'hôpital, vous recevrez un e-mail dans lequel se trouve un lien individuel et sécurisé vers le questionnaire e-Satis en ligne. (Vous pouvez y répondre jusqu'à 10 semaines suite à l'envoi de ce lien).

En moins de 10mn et en quelques clics, avec éventuellement l'aide de votre entourage si besoin, vous pouvez donner votre avis sur les différentes étapes de votre hospitalisation (accueil, prise en charge, chambre et repas ...).

Votre adresse e-mail ne sera utilisée qu'à cet usage et ne sera pas partagée à des tiers. Aucune utilisation publicitaire ou commerciale n'en sera faite.

**QUE DEVIENNENT
VOS RÉPONSES?**

Vos réponses et celles de toutes les autres personnes ayant répondu, sont recueillies et compilées de manière anonyme.

Elles permettent de calculer, chaque année, un score de satisfaction globale et d'expérience pour chaque établissement.



Retrouvez plus d'informations sur le dispositif e-Satis sur la page dédiée de la HAS :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_2660702/fr/e-satis-donner-son-avis-sur-son-hospitalisation

VOS POSSIBILITÉS DE RECOURS

Les modalités de dépôt d'une réclamation

Si vous souhaitez formuler une contestation ou une réclamation au sujet de votre séjour ou des soins reçus il vous est possible de saisir :



Le Directeur de l'établissement qui diligentera une enquête auprès des personnels médicaux et/ou non médicaux concernés



Par courrier postal :
Centre Hospitalier Intercommunal de la Lauter
M. le Directeur délégué
24 route de Weiler
67166 WISSEMBOURG Cedex

Les représentants des usagers :

- Par courrier électronique : reclamation@ch-wissembourg.fr
- Par téléphone : 03 88 54 12 49
- Par rencontre : permanence des usagers le 1er lundi du mois de 10h à 11h au 2nd étage

Ces modalités de dépôt de réclamation sont affichées aux entrées de l'établissement, dans chacun des services de soins, diffusées sur les téléviseurs des zones d'attentes et disponibles sur le site internet du CHIL.



La Commission Des Usagers (CDU), commission représentative des usagers dont l'objet est de veiller au respect de droits des usagers et faciliter leurs démarches, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de prise en charge des patients et leurs proches.

- Par courrier postal : CHIL / Commission des usagers – 24 route de Weiler 67166 WISSEMBOURG Cedex



La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) si vous estimez être victime d'un dommage imputable à une action de prévention, de diagnostic ou de soins :

- Par courrier postal : CCI du Grand Est, 1-3 rue de Turique BP 40340 – 54006 NANCY Cedex

Le Défenseur des droits :

- Par téléphone : 09 69 39 00
- Par courrier postal : Défenseur des droits – libre réponse 71120 – 75342 PARIS Cedex 07
- Par le site internet : www.defenseurdesdroits.fr

L'ARS Grand Est :

- Par courrier électronique : ars-grandest-reclamations@ars.sante.fr
- Par courrier postal : ARS Grand Est – Direction de l'Inspection, Contrôle et Evaluation – 3 boulevard Joffre 54000 NANCY
- Plus d'information sur le site de l'ARS Grand Est : www.grand-est.ars.sante.fr



Qu'est-ce qu'un évènement indésirable associé aux soins ?

Un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) est un évènement inattendu qui perturbe ou retarde le processus de soin, ou impacte directement le patient dans sa santé. Cet évènement est consécutif aux actes de soins, qu'ils soient préventifs, diagnostics ou de traitement. Il s'écarte des résultats attendus et n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie.

Les équipes médico-soignantes sont tenues de les signaler auprès de la Cellule Qualité et Gestion des Risques de l'établissement afin qu'une analyse soit menée avec les équipes concernées et que des actions d'amélioration soient entreprises, le cas échéant.

Les évènements les plus graves (décès, mise en jeu du pronostic vital, déficit fonctionnel permanent ou encore malformation congénitale) sont également signalés à la Direction de l'établissement et sont remontés à l'ARS Grand Est. Les évènements indésirables sont également portés à connaissance de la Commission des Usagers (CDU).

Comment le signaler ?



Chaque patient a la possibilité de signaler un évènement le concernant :

- en le remontant directement aux soignants du service concerné qui le signaleront à la Cellule Qualité
- par le biais d'une réclamation selon les modalités énoncées précédemment
- pour les évènements les plus graves, directement sur la page de signalement dédiée de l'ARS :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>



LES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La promotion de la qualité s'appuie sur le dispositif national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins en établissements de santé.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

La Haute Autorité de Santé (HAS) met en œuvre un recueil d'Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins dans les établissements de santé, publics comme privés.

QU'EST CE QUE C'EST ?

Il s'agit d'outils permettant de mesurer diverses données, notamment l'état de santé de nos usagers, nos pratiques, notre organisation ou encore la survenue d'événements impactant nos activités. Ces outils permettent d'évaluer de manière valide et fiable la qualité et la sécurité des soins et leur évolution dans le temps.

Ils sont régis par un cadre réglementaire qui détermine, chaque année, la liste des indicateurs soumis à l'obligation de recueil ainsi que les conditions de mise à disposition du public de leurs résultats.

3 OBJECTIFS :

- Fournir aux établissements des outils et méthodes de pilotage et de gestion de la qualité et de la sécurité des soins.
- Répondre aux exigences de transparence des usagers, renforcer leur confiance dans le système de soins hospitaliers et accroître leur implication dans leur prise en charge ;
- Aider au reporting et à la régulation par la qualité.

Retrouvez plus d'informations sur les indicateurs de qualité et de sécurité des soins sur la page dédiée de la HAS :
https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques



Les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Les résultats de ces indicateurs pour notre établissement sont :

- affichés aux entrées de l'établissement et les services d'hospitalisation
- consultables sur le site Internet du CHIL (www.ch-wissembourg.fr)
- consultables sur l'espace d'information dédié de la HAS, QualiScope, à la page suivante :
https://www.has-sante.fr/jcms/2313_FicheEtablissement/fr/ch-intercommunal-de-la-lauter



- disponibles sur demande auprès de la Direction de la Qualité et de la Gestion des Risques (cellule.qualite@ch.wissembourg.fr)

Retrouvez plus d'informations sur le dispositif QualiScope sur la page dédiée de la HAS :
https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques

Le recueil de vos données personnelles



Dans le cadre du dispositif de recueil de ces indicateurs de qualité et de sécurité des soins, la HAS est amenée à :

- collecter et utiliser des données personnelles indirectement nominatives de patients tirés au sort de manière aléatoire par les établissements de santé, en l'occurrence le CHIL ;
- collecter les questionnaires de satisfaction et d'expérience auprès des patients ayant fait l'objet d'une hospitalisation.



Les données collectées ou susceptibles d'être collectées sont : le sexe, la date de naissance, l'âge, la durée de séjour, la date d'entrée et de sortie de l'établissement, le(s) service(s) de l'établissement dans lequel le patient a été hospitalisé, les données relatives à la qualité de la prise en charge durant le séjour.



La HAS est responsable du traitement de ces données. L'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) est sous-traitante en tant qu'hébergeur des données collectées.

Des notices d'information relatives à la protection des données personnelles traitées dans le cadre du dispositif de recueil de ces indicateurs sont disponibles sur le site Internet de l'établissement (www.ch-wissembourg.fr).

La certification HAS : Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

En place depuis 20 ans, la certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de Santé : les experts-visiteurs.

Lors d'une visite de l'établissement, les experts-visiteurs évaluent le niveau de la qualité des soins. Ils s'appuient sur un référentiel de certification contenant plusieurs objectifs déclinés en critères. Chaque critère est ainsi évalué par des méthodes d'évaluation proches du terrain conduites par plusieurs experts-visiteurs.

Lors de sa dernière visite d'évaluation, notre établissement a été **certifié avec recommandations d'amélioration (niveau B)** le 27/04/2021.





Charte de l'enfant hospitalisé

1.
L'ADMISSION À L'HÔPITAL D'UN ENFANT NE DOIT ÊTRE RÉALISÉE QUE SI LES SOINS NÉCESSITÉS PAR SA MALADIE NE PEUVENT ÊTRE PRODIGUÉS À LA MAISON, EN CONSULTATION EXTERNE OU EN HÔPITAL DE JOUR.

2.
UN ENFANT HOSPITALISÉ A LE DROIT D'AVOIR SES PARENTS OU LEUR SUBSTITUT AUPRÈS DE LUI JOUR ET NUIT, QUEL QUE SOIT SON ÂGE OU SON ÉTAT.

3.
ON ENCOURAGERA LES PARENTS À RESTER AUPRÈS DE LEUR ENFANT ET ON LEUR OFFRIRA POUR CELA TOUTES LES FACILITÉS MATÉRIELLES, SANS QUE CELA N'ENTRAÎNE UN SUPPLÉMENT FINANCIER OU UNE PERTE DE SALAIRE. ON INFORMERA LES PARENTS SUR LES RÈGLES DE VIE ET LES MODES DE FAIRE PROPRES AU SERVICE AFIN QU'ILS PARTICIPENT ACTIVEMENT AUX SOINS DE LEUR ENFANT.

4.
LES ENFANTS ET LEURS PARENTS ONT LE DROIT DE RECEVOIR UNE INFORMATION SUR LA MALADIE ET LES SOINS, ADAPTÉE À LEUR ÂGE ET LEUR COMPRÉHENSION, AFIN DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS LES CONCERNANT.

5.
ON ÉVITERA TOUT EXAMEN OU TRAITEMENT QUI N'EST PAS INDISPENSABLE. ON ESSAIERA DE RÉDUIRE AU MAXIMUM LES AGRESSIONS PHYSIQUES OU ÉMOTIONNELLES ET LA DOULEUR.

6.
LES ENFANTS NE DOIVENT PAS ÊTRE ADMIS DANS LES SERVICES ADULTES. ILS DOIVENT ÊTRE RÉUNIS PAR GROUPES D'ÂGE POUR BÉNÉFICIER DE JEUX, LOISIRS, ACTIVITÉS ÉDUCATIVES, ADAPTÉS À LEUR ÂGE, EN TOUTE SÉCURITÉ. LEURS VISITEURS DOIVENT ÊTRE ACCEPTÉS SANS LIMITE D'ÂGE.

7.
L'HÔPITAL DOIT FOURNIR AUX ENFANTS UN ENVIRONNEMENT CORRESPONDANT À LEURS BESOINS PHYSIQUES, AFFECTIFS ET ÉDUCATIFS, TANT SUR LE PLAN DE L'ÉQUIPEMENT QUE DU PERSONNEL ET DE LA SÉCURITÉ.

8.
L'ÉQUIPE SOIGNANTE DOIT ÊTRE FORMÉE À RÉPONDRE AUX BESOINS PSYCHOLOGIQUES ET ÉMOTIONNELS DES ENFANTS ET DE LEUR FAMILLE.

9.
L'ÉQUIPE SOIGNANTE DOIT ÊTRE ORGANISÉE DE FAÇON À ASSURER UNE CONTINUITÉ DANS LES SOINS DONNÉS À CHAQUE ENFANT.

10.
L'INTIMITÉ DE CHAQUE ENFANT DOIT ÊTRE RESPECTÉE. IL DOIT ÊTRE TRAITÉ AVEC TACT ET COMPRÉHENSION EN TOUTE CIRCONSTANCE.

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 être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

D345 - V1

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Art. 1 - Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulière de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Art. 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se faire voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Art. 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations le concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Art. 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne.

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation:

- 1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans son établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.
- 2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médicaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement

Art. 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Art. 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Art. 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Art. 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Art. 9 - 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. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge

Art. 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Art. 11 - Droit à la pratique religieuse

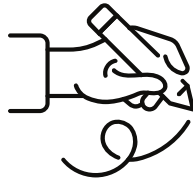
Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Art. 12 - 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.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Notes



A series of horizontal dashed lines for writing notes.

